

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

(1 เม.ย. 2564 - 30 ก.ย. 2564)

1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	49	31.21
2	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม	100	63.69
3	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	7	4.46
4	อื่น ๆ	1	0.64
	รวม	157	100.00

2. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	49	31.21
2	กรมทางหลวง (ทล.)	26	16.56
3	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	21	13.38
4	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	15	9.55
5	กรมเจ้าท่า (จท.)	10	6.37
6	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	9	5.73
7	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	8	5.10
8	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	8	5.10
9	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	4	2.55

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
10	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	2	1.27
11	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	1	0.64
12	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)	1	0.64
13	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	1	0.64
14	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	1	0.64
15	อื่นๆ	1	0.64
	รวม	157	100.02

3. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามเขตตรวจราชการที่ ๑-๑๘ และเขตตรวจราชการส่วนกลาง (ตามการแบ่งเขตตรวจราชการของ สปน.) ดังนี้

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	กรุงเทพมหานคร	55	43.31
2	เขตตรวจราชการที่ 1	พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท สระบุรี	6	4.72
3	เขตตรวจราชการที่ 2	สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม	0	0.00

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
4	เขตตรวจราชการที่ 3	ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี	2	1.57
5	เขตตรวจราชการที่ 4	สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์	1	0.79
6	เขตตรวจราชการที่ 5	นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร สงขลา พัทลุง	9	7.09
7	เขตตรวจราชการที่ 6	กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง สตูล ตรัง	11	8.66
8	เขตตรวจราชการที่ 7	ปัตตานี ยะลา นราธิวาส	1	0.79
9	เขตตรวจราชการที่ 8	ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา	10	7.87

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
10	เขตตรวจราชการที่ 9	จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี นครนายก สระแก้ว	3	2.36
11	เขตตรวจราชการที่ 10	บึงกาฬ หนองบัวลำภู อุดรธานี เลย หนองคาย	2	1.57
12	เขตตรวจราชการที่ 11	สกลนคร นครพนม มุกดาหาร	0	0.00
13	เขตตรวจราชการที่ 12	ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์	8	6.30
14	เขตตรวจราชการที่ 13	นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ	6	4.72

ลำดับ ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
15	เขตตรวจราชการที่ 14	ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ	6	4.72
16	เขตตรวจราชการที่ 15	เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน	0	0.00
17	เขตตรวจราชการที่ 16	แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย	0	0.00
18	เขตตรวจราชการที่ 17	อุดรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก เพชรบูรณ์	1	0.79
19	เขตตรวจราชการที่ 18	นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร พิจิตร	6	4.72
20	ทั่วประเทศ	ไม่ระบุจังหวัด	0	0.00
21	รวม		127	100.00

#### 4 สถิติการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๘ ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	การขอความอนุเคราะห์	0	0.00
2	อื่นๆ	107	68.15
3	การทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00
4	ขอความเป็นธรรม	0	0.00
5	การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0.00
6	การขอรับจัดสรรงบประมาณ	0	0.00
7	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น	0	0.00
8	ความปลอดภัย	0	0.00
	รวม	107	68.00

#### 5 สถิติเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามสถานะการดำเนินงาน แยกตามหน่วยงาน ดังนี้ Doc

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
1	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	49	45	4	8.16
2	กรมทางหลวง (ทล.)	26	17	9	34.62
3	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	21	21	0	0.00
4	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	15	9	6	40.00
5	กรมเจ้าท่า (จท.)	10	10	0	0.00
6	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	9	6	3	33.33
7	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	8	4	4	50.00
8	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	8	4	4	50.00

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
9	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	4	4	0	0.00
10	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	2	1	1	50.00
11	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กทพ.)	1	1	0	0.00
12	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)	1	1	0	0.00
13	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	1	1	0	0.00
14	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	1	0	1	100.00
15	อื่น ๆ	1	1	0	0.00
	รวม	157	125	32	20.38

© 2022 - กองตรวจราชการ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม