



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นช่องทางการร้องทุกข์ 1111 (5 ช่องทาง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประสานหน่วยงาน

กระทรวง 20,238 เรื่อง

- กค. 4,656 เรื่อง	- นร. 496 เรื่อง
- คค. 3,096 เรื่อง	- ทส. 385 เรื่อง
- มท. 2,772 เรื่อง	- กท. 382 เรื่อง
- ยธ. 1,613 เรื่อง	- พณ. 379 เรื่อง
- สธ. 1,273 เรื่อง	- อก. 153 เรื่อง
- กษ. 1,205 เรื่อง	- พน. 131 เรื่อง
- รง. 1,184 เรื่อง	- อว. 118 เรื่อง
- ดศ. 787 เรื่อง	- กก. 101 เรื่อง
- ศธ. 730 เรื่อง	- กต. 77 เรื่อง
- พม. 646 เรื่อง	- วธ. 54 เรื่อง

พื้นที่

กรุงเทพมหานคร 17,563 เรื่อง
ภาคกลาง 14,924 เรื่อง
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8,024 เรื่อง
ภาคใต้ 6,507 เรื่อง
ภาคเหนือ 4,814 เรื่อง
ภาคตะวันออก 4,296 เรื่อง
ไม่ระบุ/ต่างประเทศ 24,191 เรื่อง

123,990 ครั้ง

1 ครั้ง

8,626 ครั้ง

176 ครั้ง

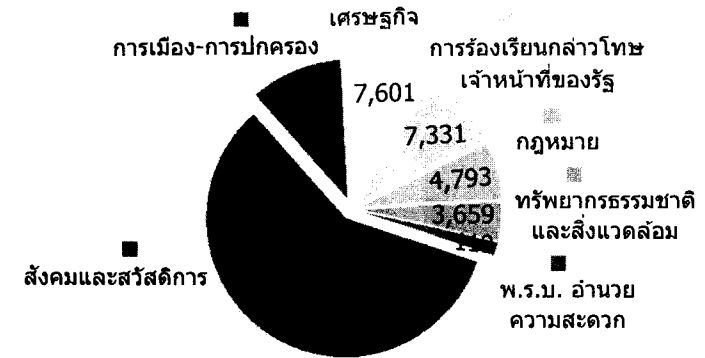
5,223 ครั้ง

1,418 ครั้ง

จำนวน
142,515 ครั้ง
80,319 เรื่อง

3,081 ครั้ง

ประเภทเรื่องหลัก



จังหวัด 25,210 เรื่อง

หน่วยงานอื่น ๆ 7,894 เรื่อง

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	7,006 เรื่อง
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	198 เรื่อง
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	172 เรื่อง
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	149 เรื่อง
- ธนาคารแห่งประเทศไทย	122 เรื่อง
- อื่น ๆ	247 เรื่อง

รัฐวิสาหกิจ

- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	684 เรื่อง
- การประปาส่วนภูมิภาค	580 เรื่อง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	549 เรื่อง
- ธนาคารออมสิน	469 เรื่อง
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	306 เรื่อง
- อื่น ๆ	2,281 เรื่อง

ผลการดำเนินการ

ได้ข้อยุติ	72,899 เรื่อง
รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7,420 เรื่อง

★ เรื่องที่ สปน. ดำเนินการเองจนเป็นที่ยุติ โดยไม่ได้ส่งหน่วยงานดำเนินการ = 26,977 เรื่อง

หมายเหตุ * มีประชาชนรายย่อยที่ยื่นเรื่อง ณ จุดบริการประชาชน 1111 จำนวน 2,037 ราย*

วัตถุประสงค์การแจ้งเรื่อง

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์	41,053 เรื่อง
- เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล	18,056 เรื่อง
- แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน	13,705 เรื่อง
- แจ้งเบาะแส	6,718 เรื่อง
- ขมเขย/อวยพร/ให้กำลังใจ	657 เรื่อง
- ขอข้อมูล/ขอเอกสาร	75 เรื่อง
- ขอคำแนะนำปรึกษา	55 เรื่อง

ผู้ให้บริการ

รายย่อย	80,075 ราย
กลุ่มมวลชน	244 กลุ่ม