



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรอ. (สำนักงานเลขาธิการกรม โทร ๐ ๒๔๓๐ ๖๓๐๓ ต่อ ๑๒๐๔)

ที่ อก ๐๓๐๑/๕๘๓

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

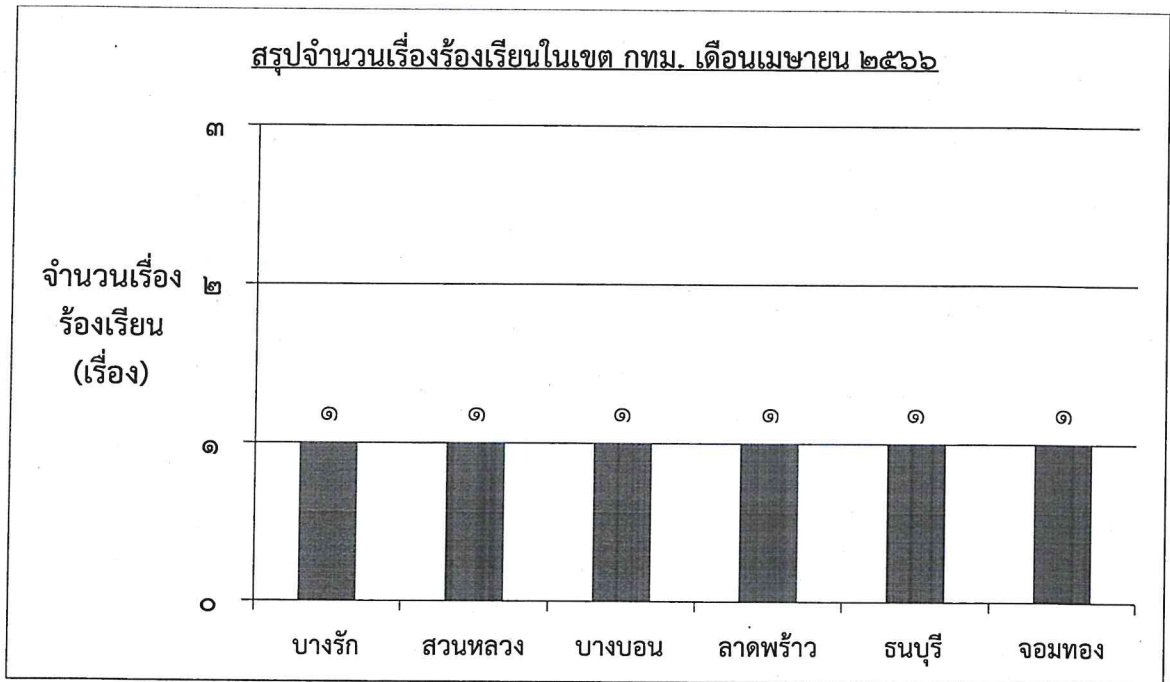
เรียน รปอ.ทต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

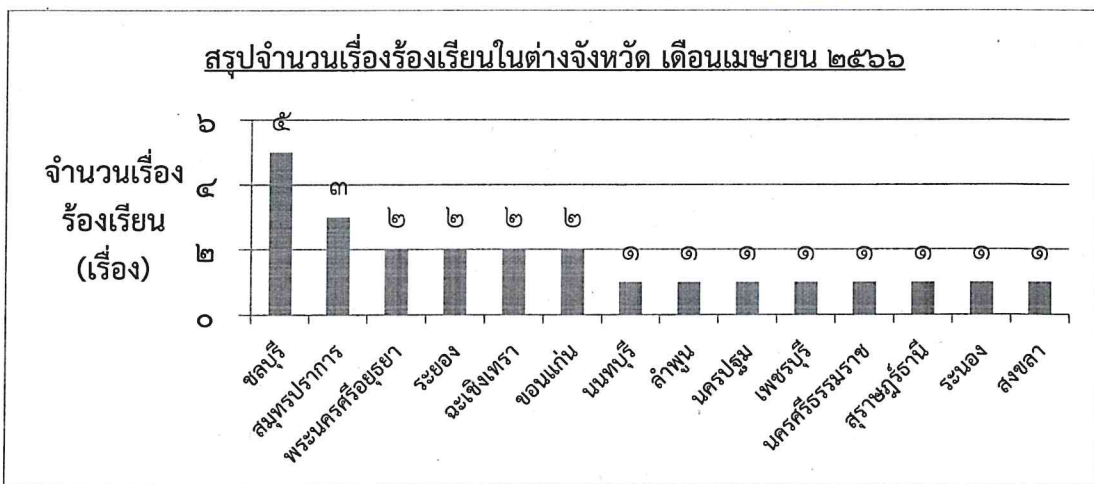
๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๐ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖ เรื่อง ในท้องที่เขตบางรัก สวนหลวง บางบอน ลาดพร้าว ธนบุรี และจอมทอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

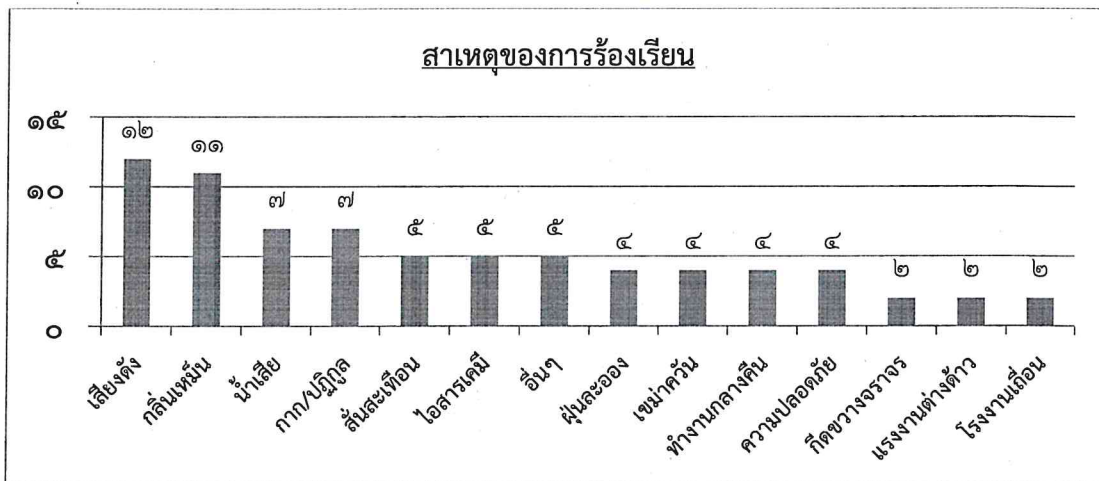


- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๔ เรื่อง ใน ๑๔ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา ระยอง ฉะเชิงเทรา ขอนแก่น นนทบุรี ลำพูน นครปฐม เพชรบุรี นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ระนอง และสงขลา

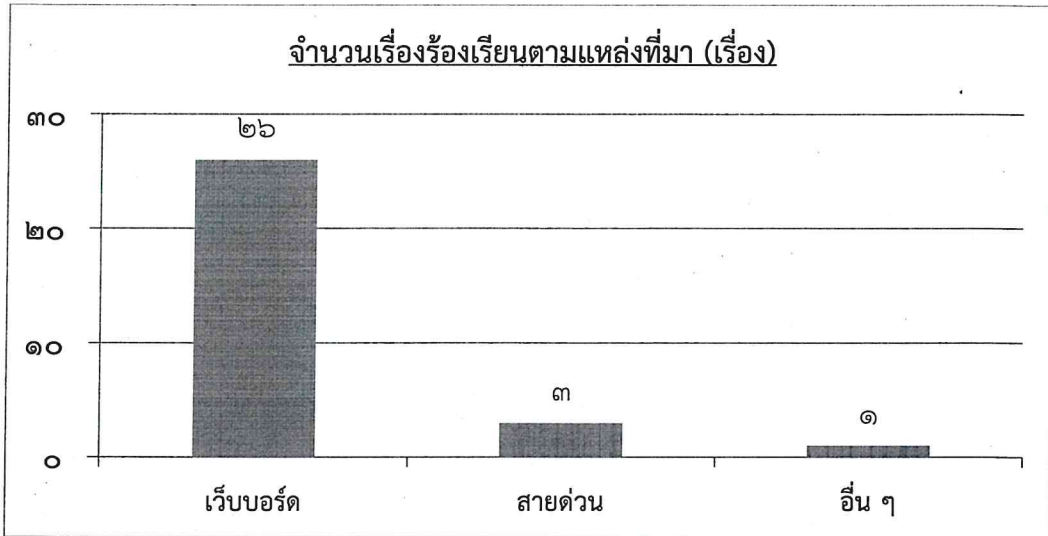
จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๕ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระยอง ฉะเชิงเทรา และขอนแก่น มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ลำพูน นครปฐม เพชรบุรี นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ระนอง และสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ เสียงดัง (๑๒) กลิ่นเหม็น (๑๑) น้ำเสีย (๗) กาก/ปฏิกูล (๗) สิ้นสวะเพื่อน (๕) ไอสารเคมี (๕) อื่นๆ (๕) ผุ่นละออง (๔) เขม่าควัน (๔) ทำงานกลางคืน (๔) ความปลอดภัย (๔) กีดขวางจราจร (๒) แร้งงานต่างด้าว (๒) โรงงานเถื่อน (๒)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 เว็บไซต์ ๒๖ เรื่อง สายด่วน ๓ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง



๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบกิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐ แต่ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนของการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น ๓๐ เรื่อง
 แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๑ เรื่อง (ณ วันที่ ๑ พ.ค. ๖๖) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๑๑ เรื่อง	๑๐ เรื่อง	๑ เรื่อง

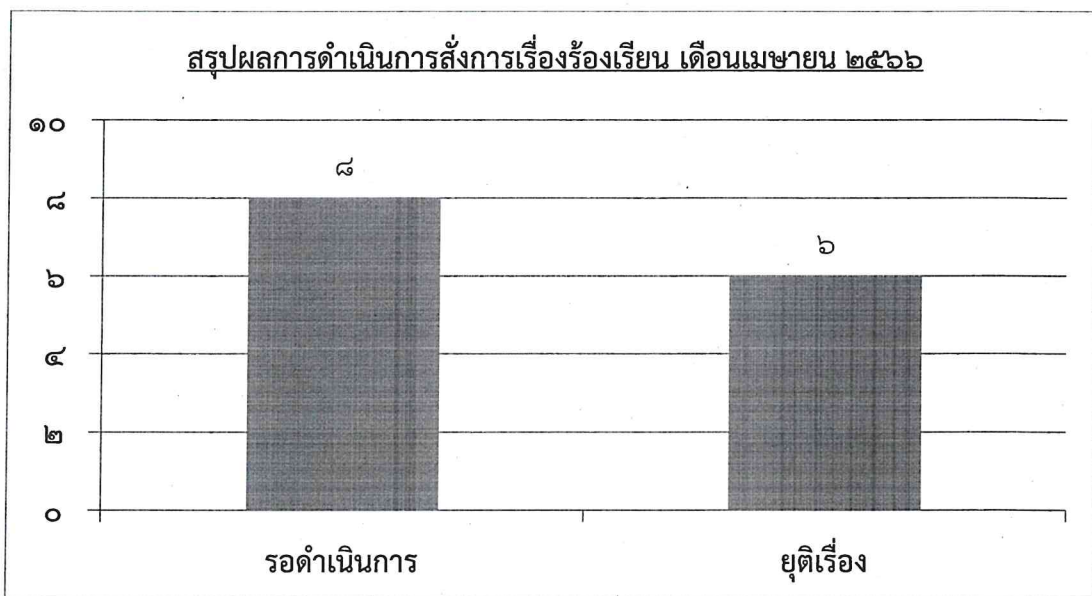
$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๐ \times ๑๐๐}{๑๑} = \frac{๑๐๐๐}{๑๑} \approx ๙๐.๙๑$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๙ เรื่อง

- ดำเนินการแล้ว ๑๐ เรื่อง
- รอดำเนินการ ๙ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

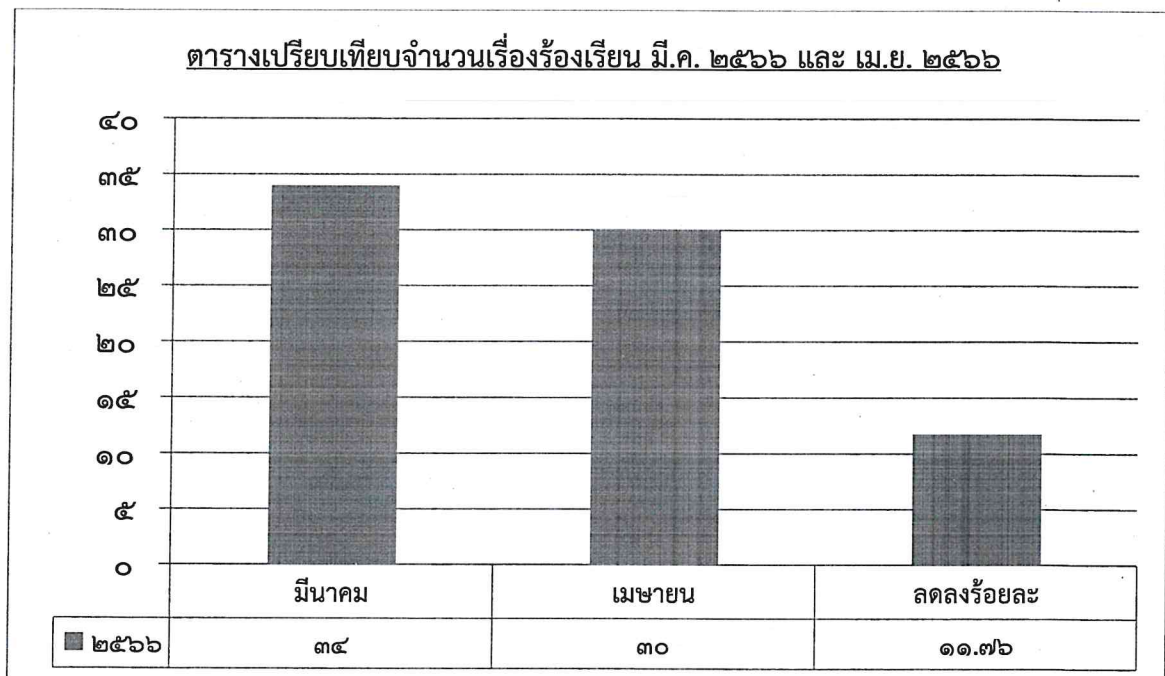
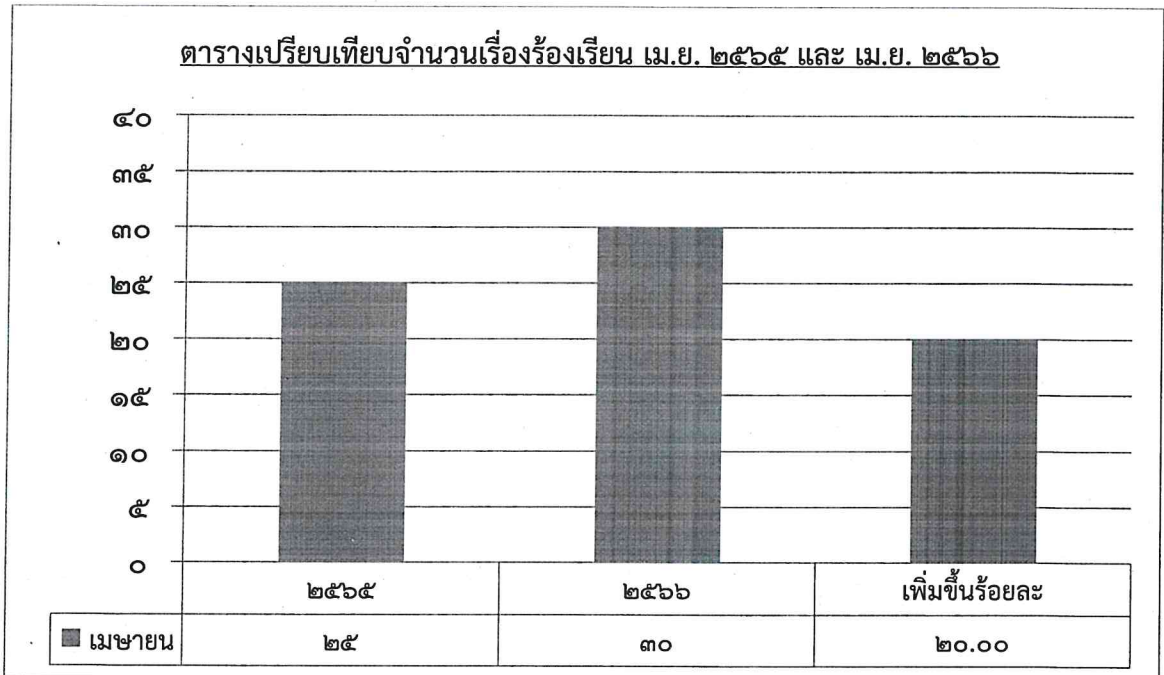
รอดำเนินการ	๘ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๐ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๐ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๖ เรื่อง
สั่งหยุด/ปิด	๐ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๐ เรื่อง
สั่งแก้ไข (ม.๓๗)	๐ เรื่อง



๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๐ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และมีจำนวนลดลงจากเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น และเสียงดัง

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๓๗ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๗ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๒๒ เรื่อง



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๕๘ พ.ค. ๒๕๖๖
ผู้ตรวจ
ผู้แทน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง