



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๑๗๗ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ให้ทราบ ดังนี้

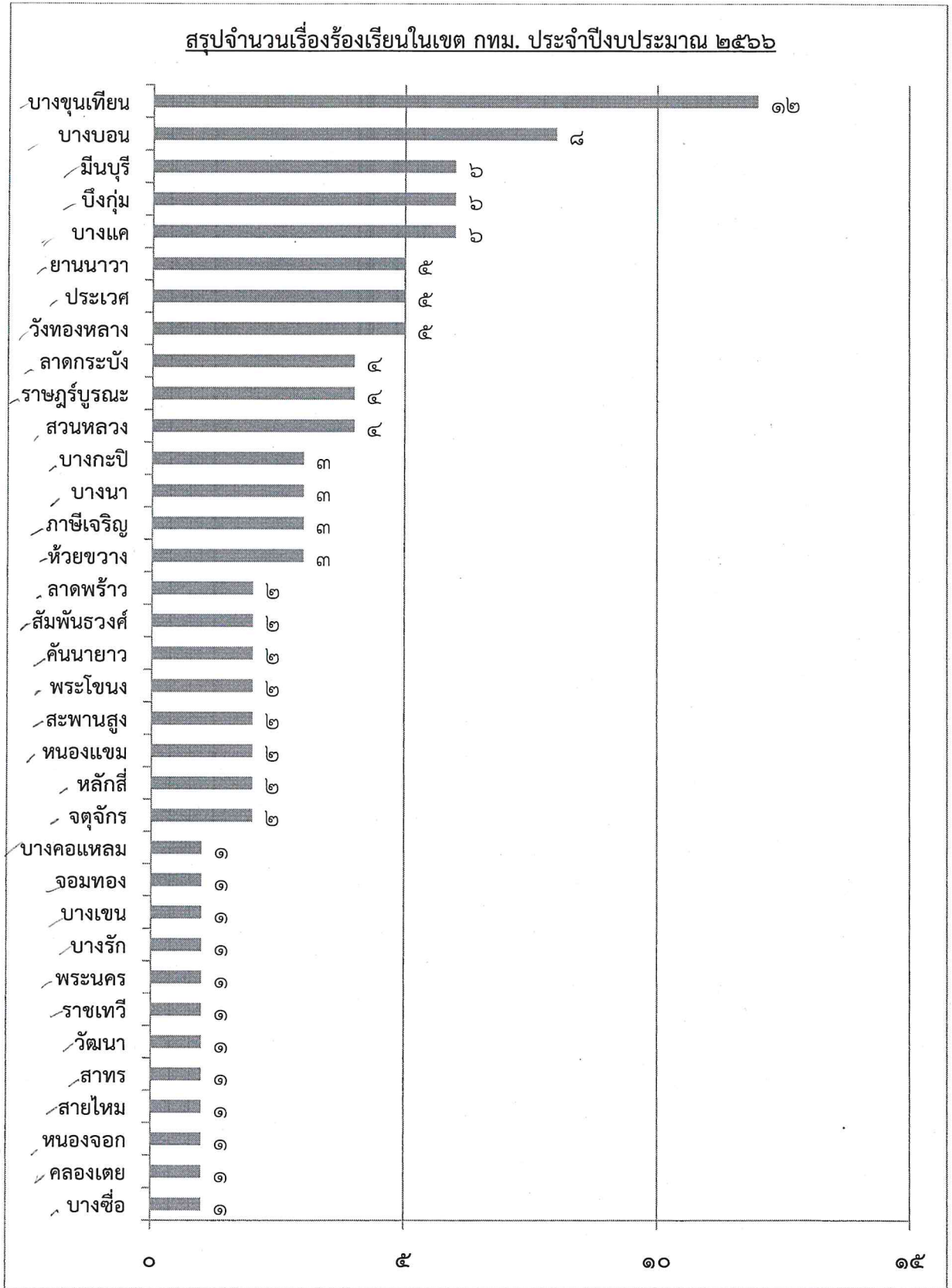
๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๗๗ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐๕ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน บางบอน บางแค
บึงกุ่ม มีนบุรี วังทองหลาง ประเวศ ยานนาวา สวนหลวง ราษฎร์บูรณะ ลาดกระบัง ห้วยขวาง ภาษีเจริญ
บางนา บางกะปิ จตุจักร หลักสี่ หนองแขม สะพานสูง พระโขนง คันนายาว สัมพันธวงศ์ ลาดพร้าว บางซื่อ
คลองเตย หนองจอก สายไหม สาทร วัฒนา ราชเทวี พระนคร บางรัก บางเขน จอมทอง และบางคอแหลม

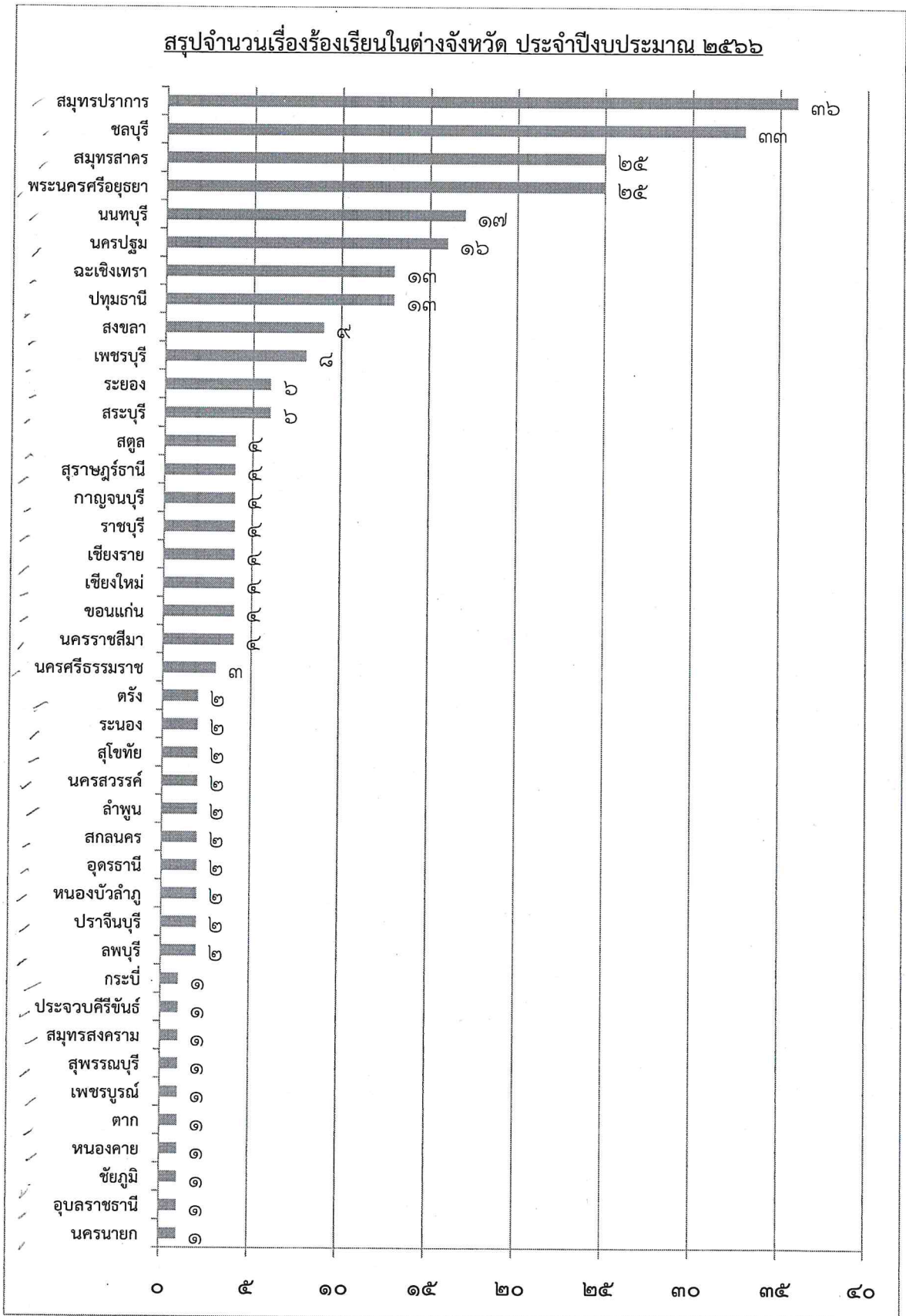
เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน
๑๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตบางบอน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง เขตบางแค บึงกุ่ม และมีนบุรี มีจำนวน
เรื่องร้องเรียนเขตละ ๖ เรื่อง เขตวังทองหลาง ประเวศ และยานนาวา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๕ เรื่อง
เขตสวนหลวง ราษฎร์บูรณะ และลาดกระบัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๔ เรื่อง เขตห้วยขวาง ภาษีเจริญ
บางนา และบางกะปิ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๓ เรื่อง เขตจตุจักร หลักสี่ หนองแขม สะพานสูง พระโขนง
คันนายาว สัมพันธวงศ์ และลาดพร้าว มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง เขตบางซื่อ คลองเตย หนองจอก
สายไหม สาทร วัฒนา ราชเทวี พระนคร บางรัก บางเขน จอมทอง และบางคอแหลม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน
เขตละ ๑ เรื่อง

สรุปจำนวน ...

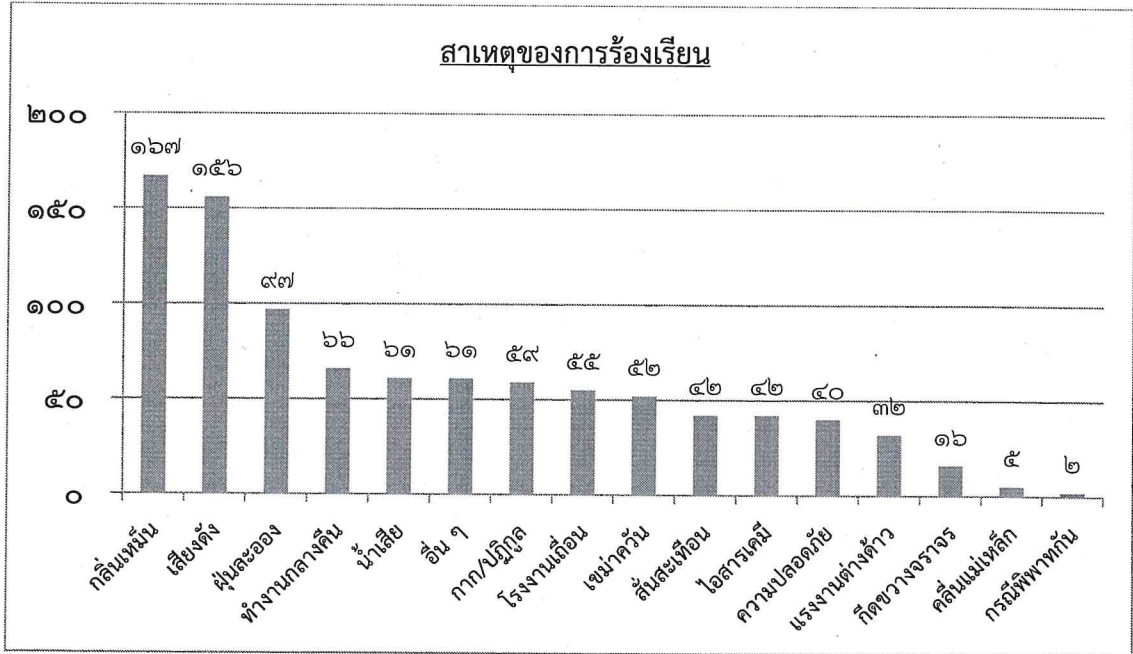


- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๗๒ เรื่อง ใน ๔๑ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา สงขลา เพชรบุรี สระบุรี ระยอง นครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ เชียงราย ราชบุรี กาญจนบุรี สุราษฎร์ธานี สตูล นครศรีธรรมราช ลพบุรี ปราจีนบุรี หนองบัวลำภู อุตรธานี สกลนคร ลำพูน นครสวรรค์ สุโขทัย ระนอง ตรัง นครนายก อุบลราชธานี ชัยภูมิ หนองคาย ตาก เพชรบูรณ์ สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และกระบี่

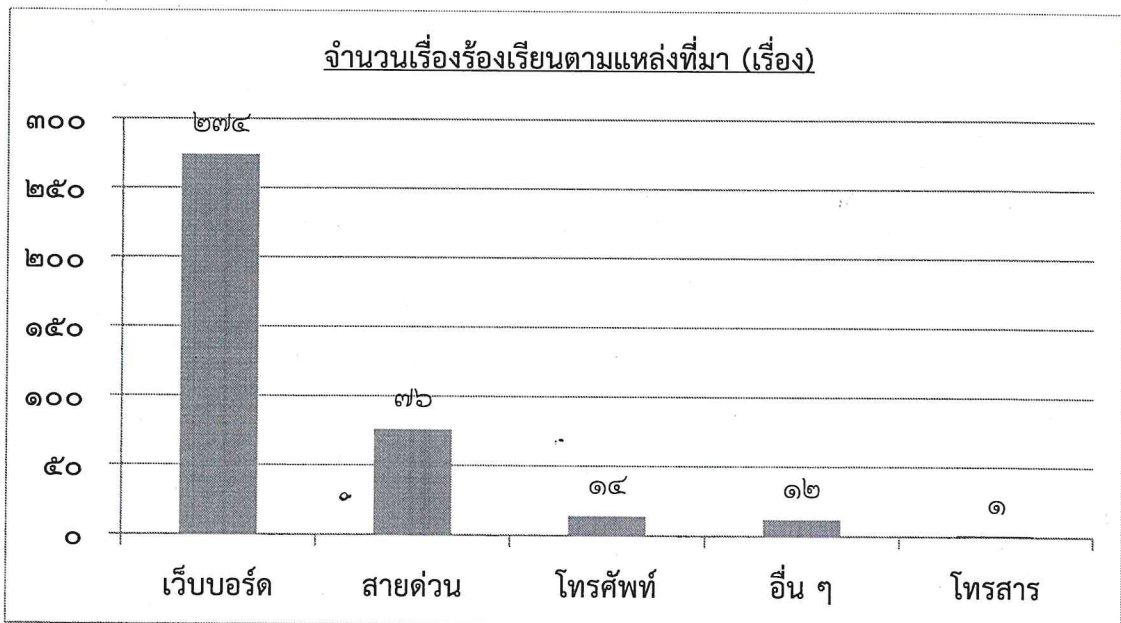
จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓๖ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓๓ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒๕ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๗ เรื่อง จังหวัดนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๖ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี และฉะเชิงเทรา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑๓ เรื่อง จังหวัดสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๙ เรื่อง จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง จังหวัดสระบุรี และระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๖ เรื่อง จังหวัดนครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ เชียงราย ราชบุรี กาญจนบุรี สุราษฎร์ธานี และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดลพบุรี ปราจีนบุรี หนองบัวลำภู อุตรธานี สกลนคร ลำพูน นครสวรรค์ สุโขทัย ระนอง และตรัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนครนายก อุบลราชธานี ชัยภูมิ หนองคาย ตาก เพชรบูรณ์ สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และกระบี่ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๖๗) เสียงดัง (๑๕๖) ฝุ่นละออง (๙๗) ทำงานกลางคืน (๖๖) น้ำเสีย (๖๑) อื่น ๆ (๖๑) กาก/ปฏิกูล (๕๙) โรงงานเลื่อน (๕๕) เขม่าควัน (๕๒) สิ้นสละเทือน (๔๒) ไอสารเคมี (๔๒) ความปลอดภัย (๔๐) แรงงานต่างด้าว (๓๒) กีดขวางจราจร (๑๖) คลื่นแม่เหล็ก (๕) กรณีพิพาทกัน (๒)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ เว็บไซต์ ๒๗๔ เรื่อง สายด่วน ๗๖ เรื่อง โทรศัพท์ ๑๔ เรื่อง อื่น ๆ ๑๒ เรื่อง และโทรสาร ๑ เรื่อง



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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น ๓๗๗ เรื่อง แบ่งออกเป็น

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๓๑๑ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๖๖ เรื่อง

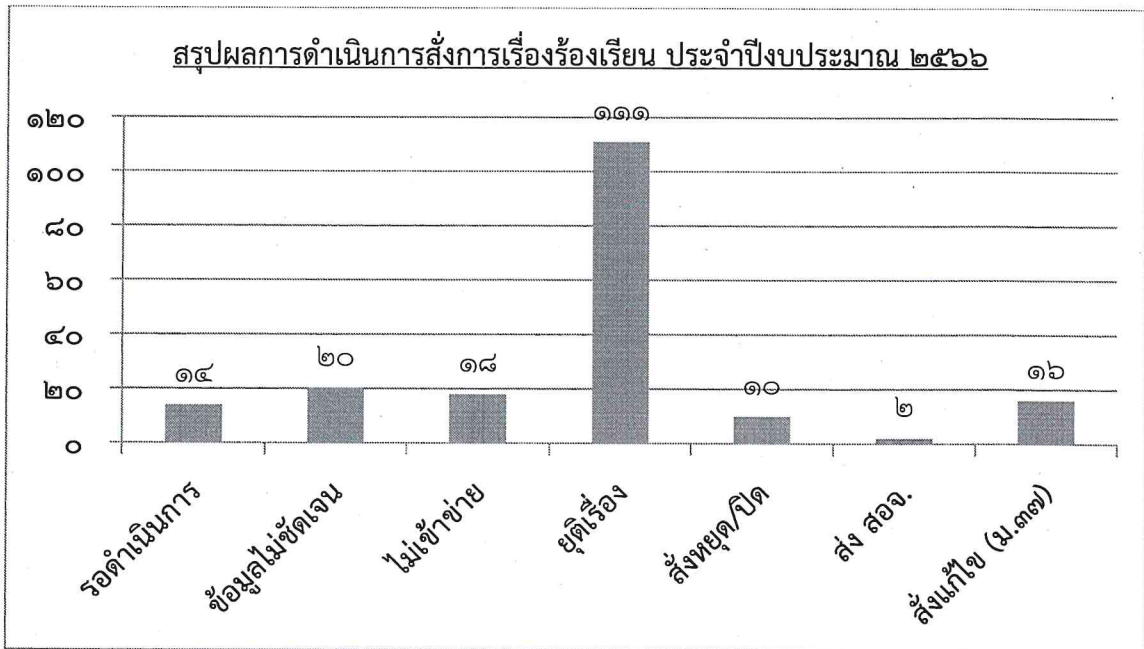
จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้ว	ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๗๗ เรื่อง	๓๖๓ เรื่อง	๓๑๑ เรื่อง

$$\frac{\text{ทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนทั้งหมด}} = \frac{๓๑๑ \times ๑๐๐}{๓๗๗} = \frac{๓๑๑๐๐}{๓๗๗} \approx ๘๒.๔๘$$

เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

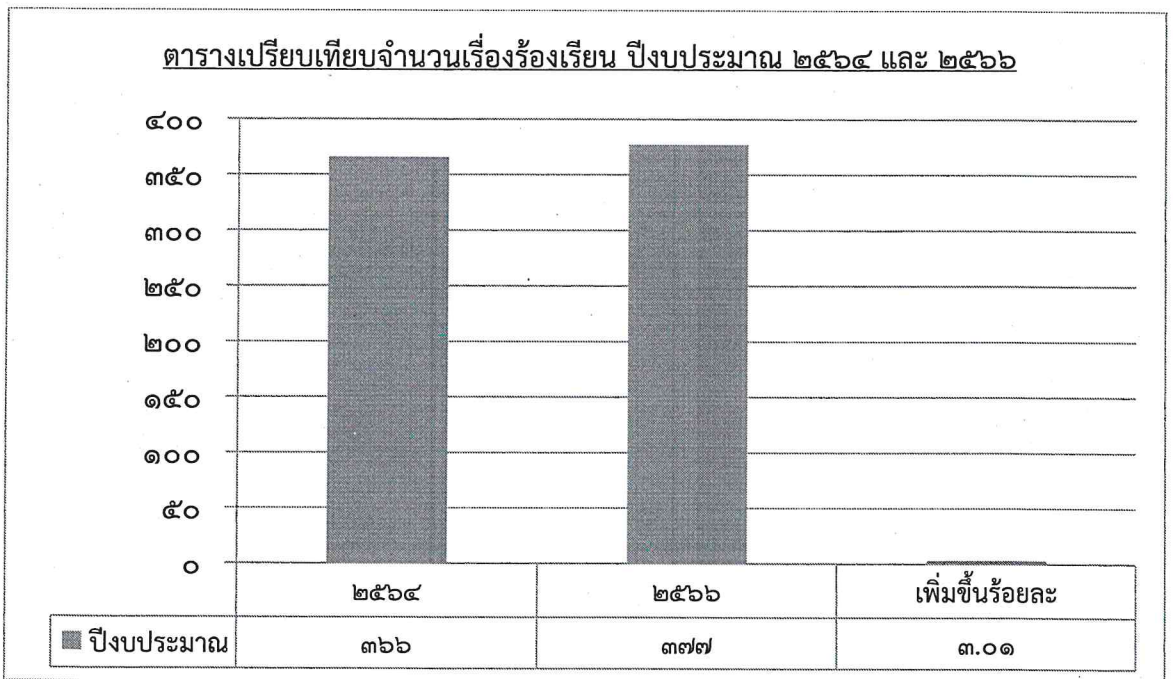
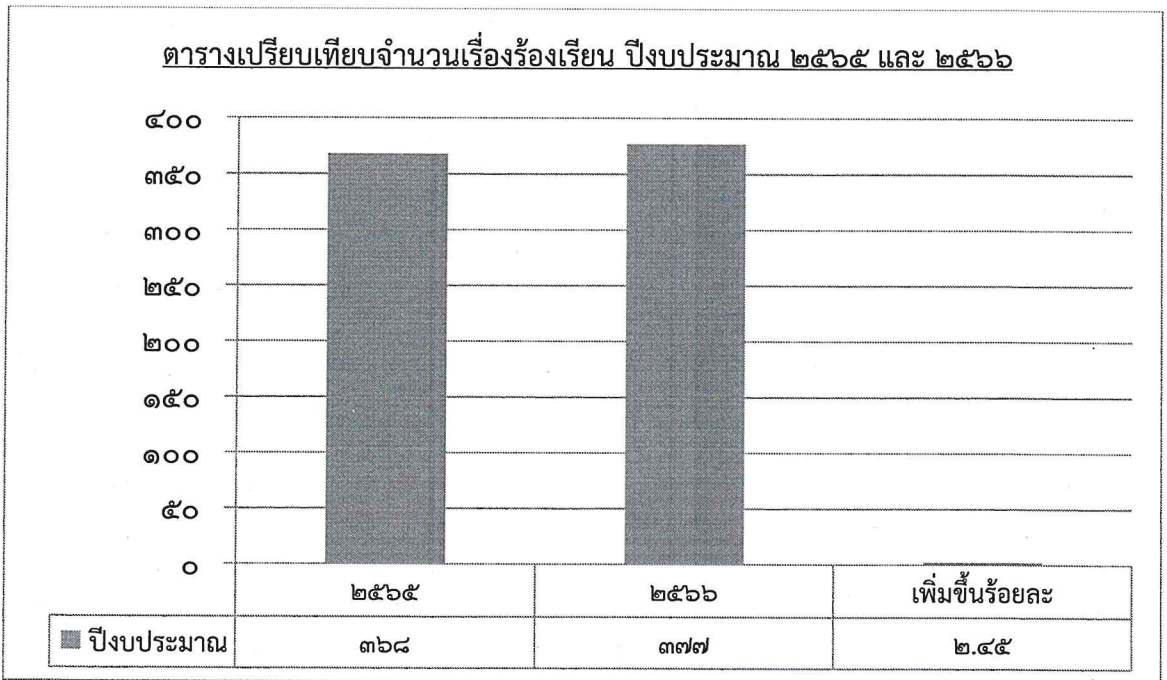
รอดำเนินการ	๑๔ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒๐ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑๘ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๑๑ เรื่อง
สั่งหยุด/ปิด	๑๐ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๒ เรื่อง
สั่งแก้ไข (ม.๓๗)	๑๖ เรื่อง



๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๗๗ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๓๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๕ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวน ๓๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๑ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น และเสียงดัง

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๗๗ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๒ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๖ เรื่อง



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

๑๒

(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๒๕๖๖
ผู้ตรวจ..... ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้แทน.....
ผู้พิมพ์..... ต.ค. ๒๕๖๖
ผู้ร่าง.....