



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๑๘๐ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

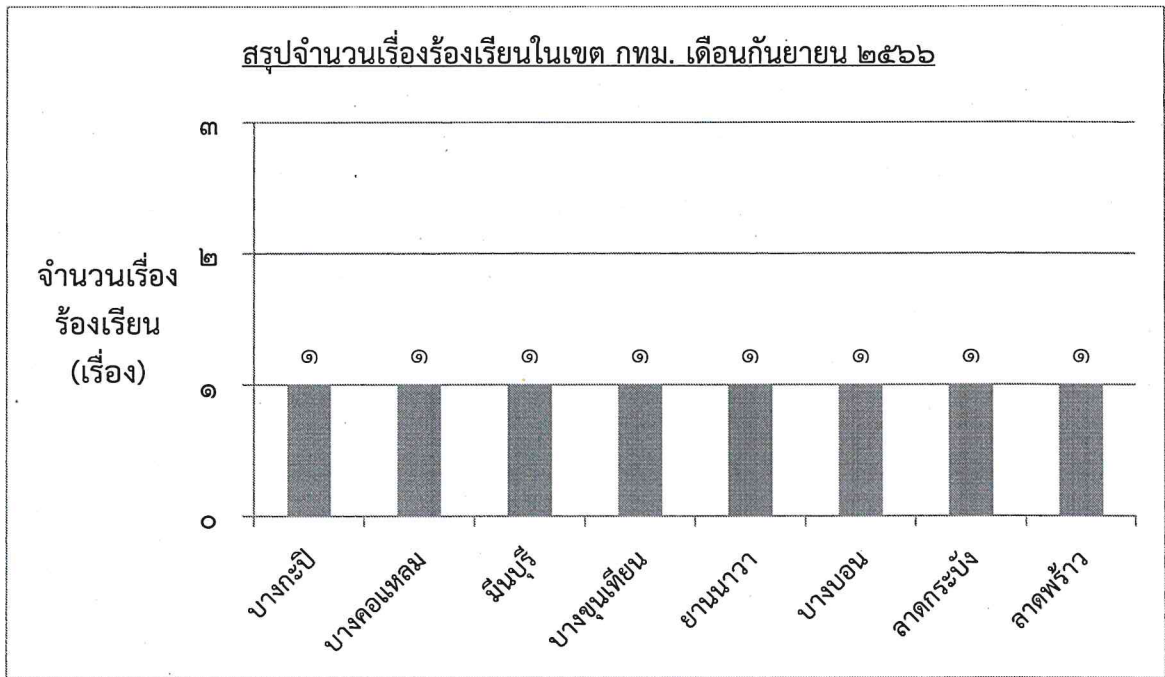
เรียน รปอ.ททต.

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

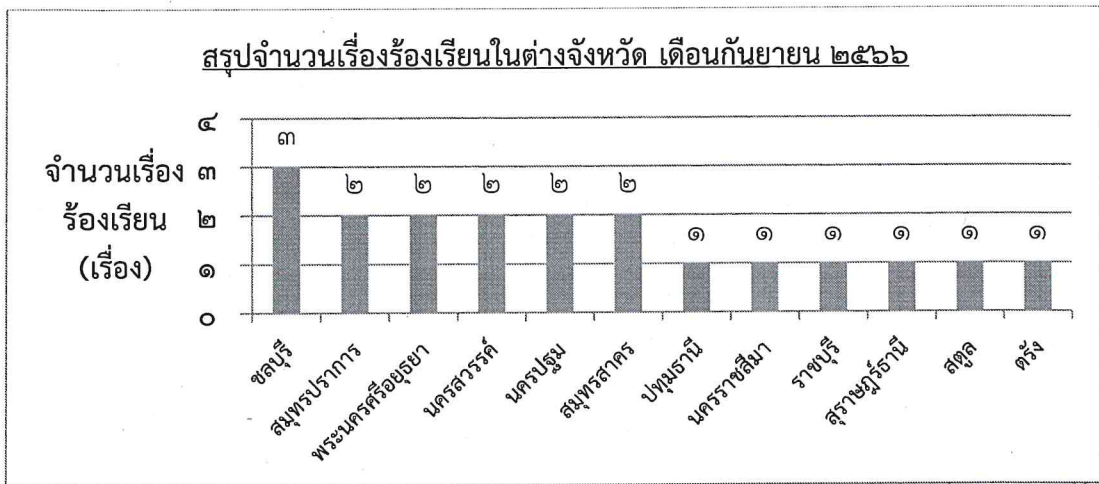
๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๒๗ เรื่อง แบ่งเป็น

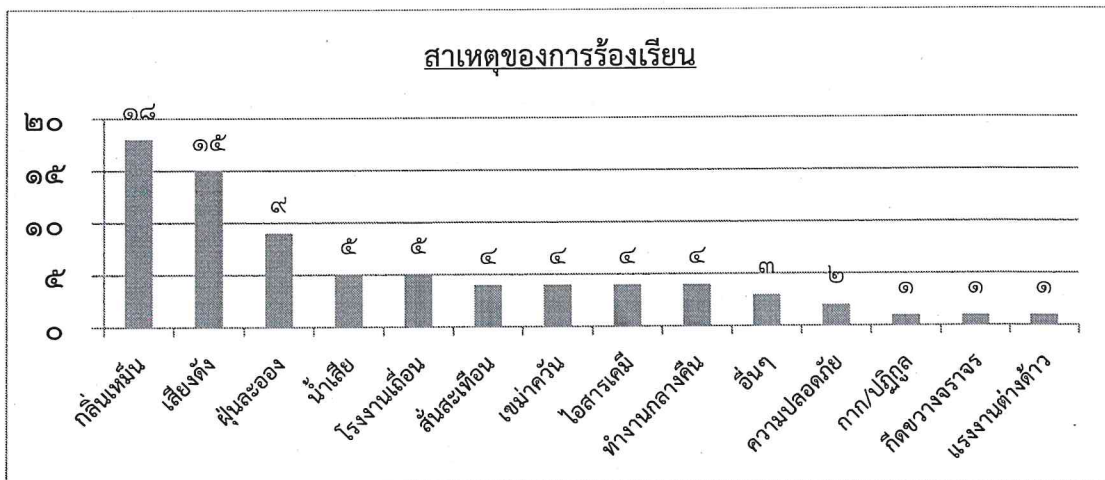
- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ในท้องที่เขตบางกะปิ บางคอแหลม มีนบุรี บางขุนเทียน ยานนาวา บางบอน ลาดกระบัง และลาดพร้าว มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง



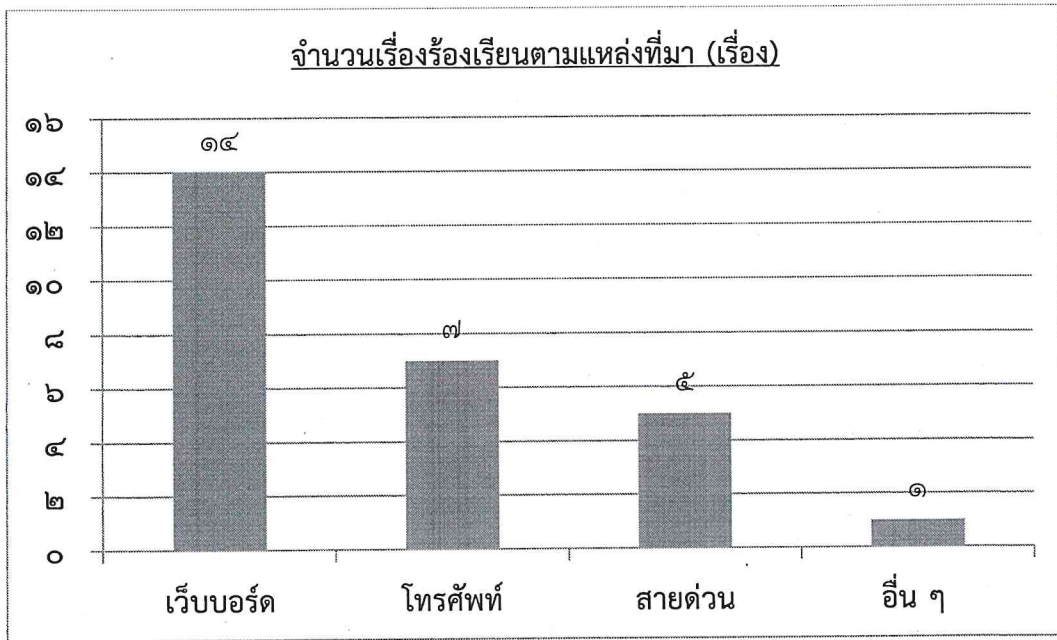
- ต่างจังหวัด จำนวน ๑๙ เรื่อง ใน ๑๒ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา นครสวรรค์ นครปฐม สมุทรสาคร ปทุมธานี นครราชสีมา ราชบุรี สุราษฎร์ธานี สตูล และตรัง จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดสมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา นครสวรรค์ นครปฐม และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี นครราชสีมา ราชบุรี สุราษฎร์ธานี สตูล และตรัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๘) เสียงดัง (๑๕) ฟุ้งละออง (๙) น้ำเสีย (๕) โรงงานเถื่อน (๕) สิ้นสวะเทือน (๔) เขม่าควัน (๔) ไอสารเคมี (๔) ทำงานกลางคืน (๔) อื่นๆ (๓) ความปลอดภัย (๒) กาก/ปฏิกูล (๑) กีดขวางจราจร (๑) แรงงานต่างด้าว (๑)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 เว็บไซต์ ๑๔ เรื่อง โทรศัพท์ ๗ เรื่อง สายด่วน ๕ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง



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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น ๒๗ เรื่อง แบ่งออกเป็น

- จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๐ เรื่อง (ณ วันที่ ๒ ต.ค. ๖๖) ดังนี้
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๘ เรื่อง
 - ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

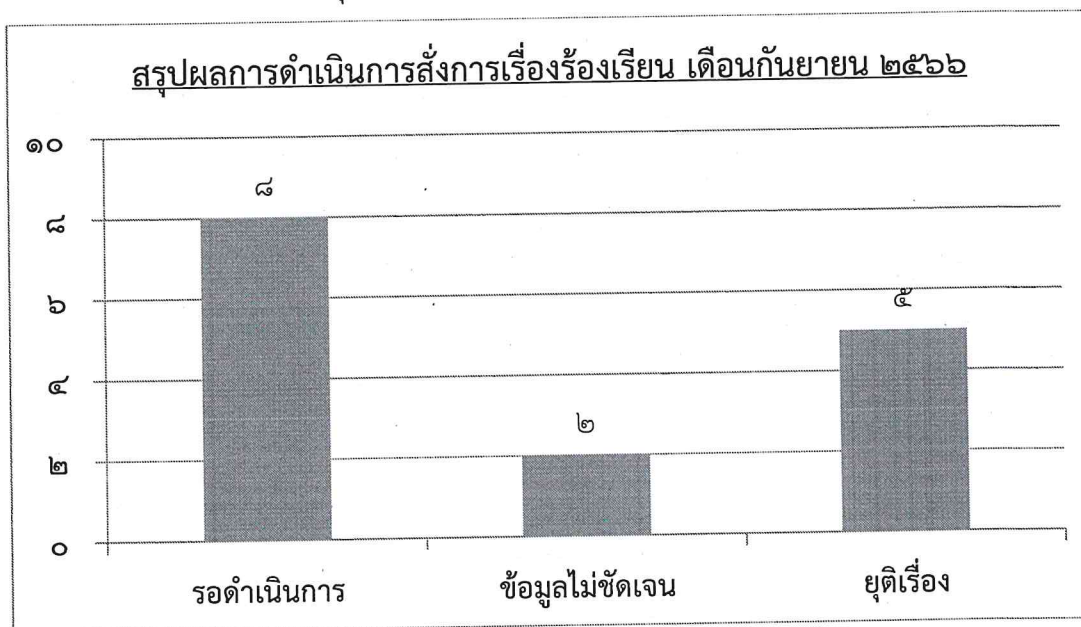
จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๐ เรื่อง	๑๘ เรื่อง	๒ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๘ \times ๑๐๐}{๒๐} = \frac{๑๘๐๐}{๒๐} = ๙๐.๐๐$$

- จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๗ เรื่อง
- รอดำเนินการ ๗ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

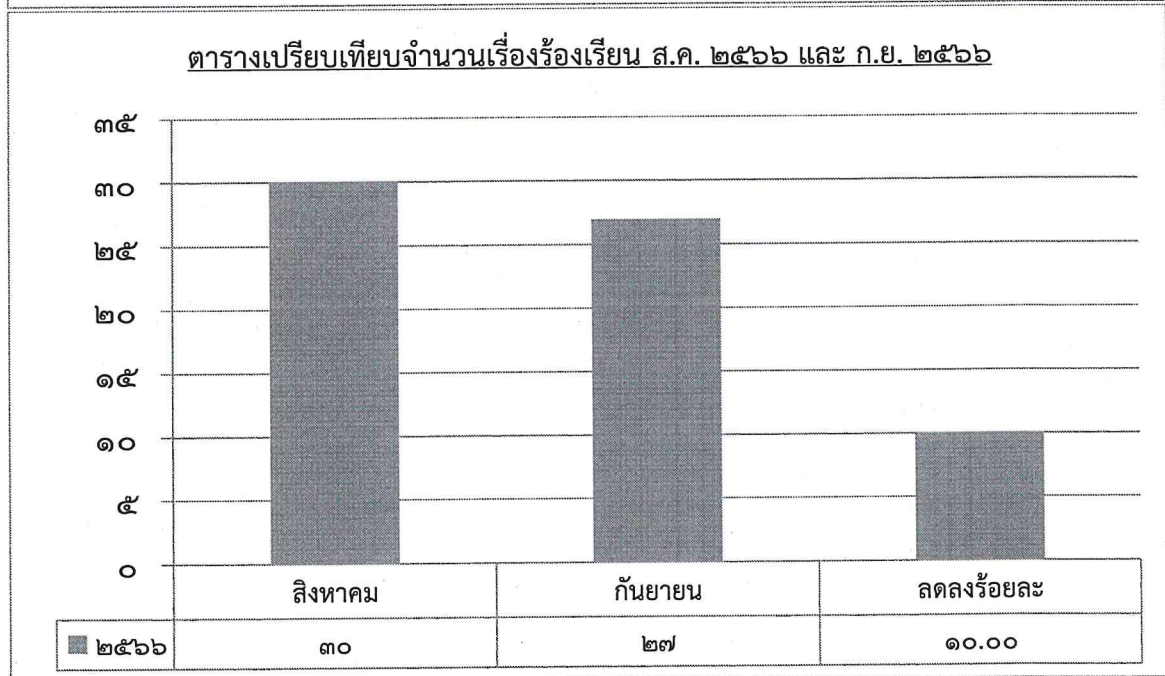
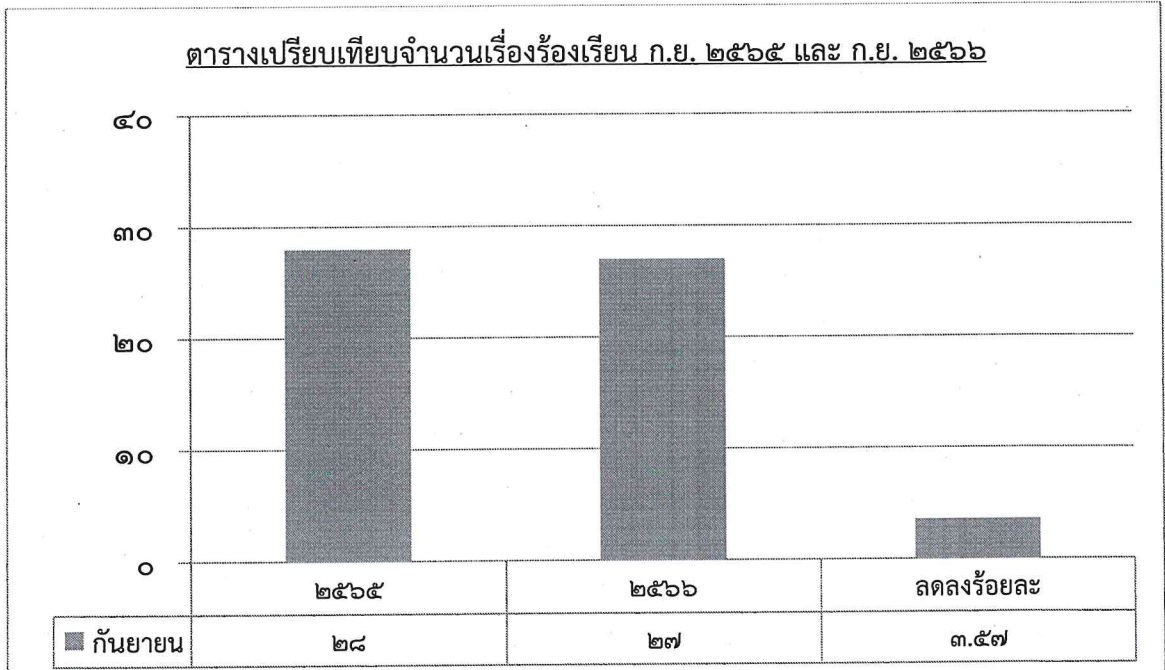
รอดำเนินการ	๘ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๕ เรื่อง



๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่าเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒๗ เรื่อง **ลดลง**จากเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ และมีจำนวน**ลดลง**จากเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ 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 กตธ.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
 จะขอบคุณยิ่ง

(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
 อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้ตรวจ..... ก.ย. ๒๕๖๖
 ผู้แทน.....
 ผู้พิมพ์..... ก.ย. ๒๕๖๖
 ผู้ร่าง.....