



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๖๔๕

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๗ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน บางบอน ประเวศ
ทุ่งครุ และภาษีเจริญ

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน
๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตบางบอน ประเวศ ทุ่งครุ และภาษีเจริญ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๗ เรื่อง ใน ๑๖ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดชลบุรี
พระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา สมุทรสาคร สมุทรปราการ สงขลา สิงห์บุรี สระบุรี บุรีรัมย์ ลำพูน ลำปาง
เพชรบูรณ์ นครปฐม นครศรีธรรมราช กระบี่ และสตูล

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ
จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา และ
สมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ และสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน
จังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดสิงห์บุรี สระบุรี บุรีรัมย์ ลำพูน ลำปาง เพชรบูรณ์ นครปฐม นครศรีธรรมราช กระบี่
และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)
เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๒๑) เสียงดัง (๘) ฝุ่นละออง (๗) น้ำเสีย (๖) ไอสารเคมี (๖)
กาก/ปฏิกูล (๖) โรงงานเถื่อน (๖) อื่น ๆ (๖) เขม่าควัน (๕) สิ้นสละเทือน (๔) ทำงานกลางคืน (๔)
ความปลอดภัย (๔) แรงงานต่างด้าว (๓) กีดขวางจราจร (๒)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๒๕ เรื่อง และสายด่วน ๙ เรื่อง

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐ แต่ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของ
หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนของการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๑ เรื่อง (ณ วันที่ ๑ พ.ค. ๖๗) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๑ เรื่อง	๑๔ เรื่อง	๗ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๔ \times ๑๐๐}{๒๑} = \frac{๑๔๐๐}{๒๑} = ๖๖.๖๗$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๓ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๓ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

- รอดำเนินการ ๑๘ เรื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๔ เรื่อง
- ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด ๑ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๔ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๘ และมีจำนวนลดลงจากเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๓ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๒๔ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๑ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๑๙ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอขอบคุณยิ่ง



(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๒ พ.ค. ๖๗

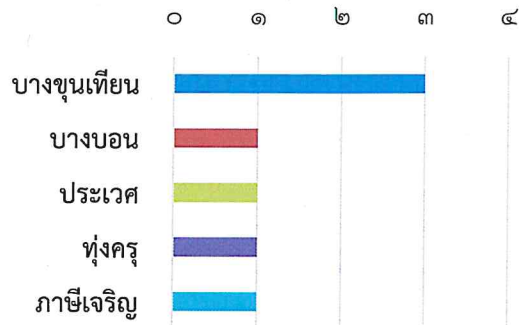
ผู้ตรวจ
ผู้แทน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง

๒ พ.ค. ๖๗

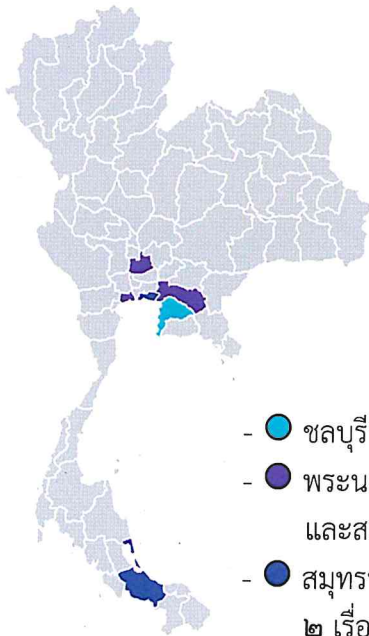
สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน เมษายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๗ เรื่อง ๕ เขต

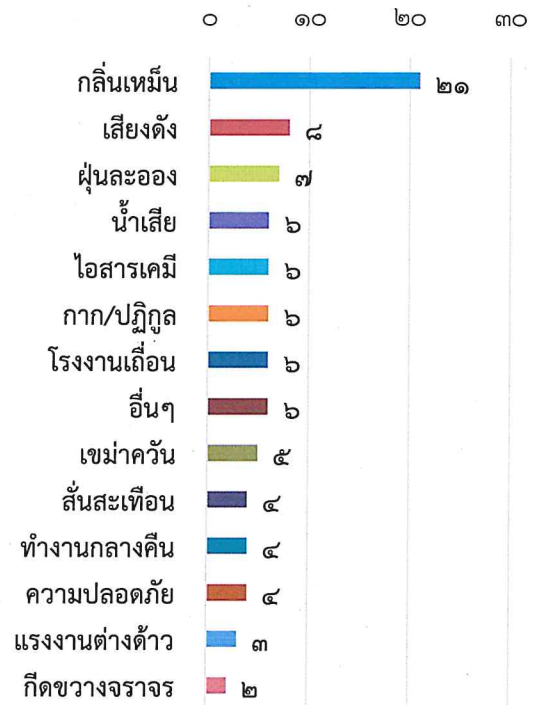


๒. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก
จำนวนทั้งหมด ๒๗ เรื่อง ๑๖ จังหวัด



๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

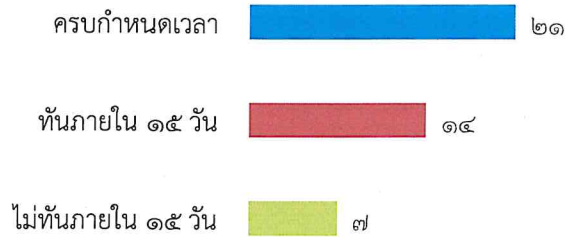
- เว็บไซต์ ๒๕ เรื่อง
- สายด่วน ๙ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน เมษายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๖. การตอบสนอง



$$\frac{\text{ทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๔ \times ๑๐๐}{๒๑}$$

$$= \frac{๑๔๐๐}{๒๑} \approx ๖๖.๖๗$$

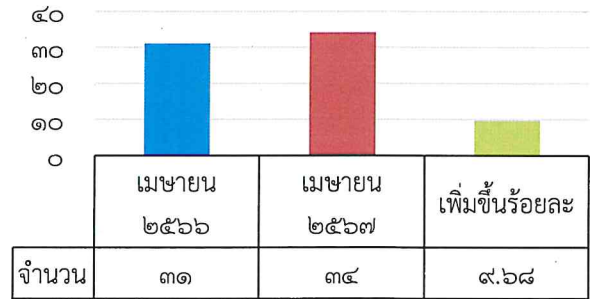
เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๗. การสั่งการ

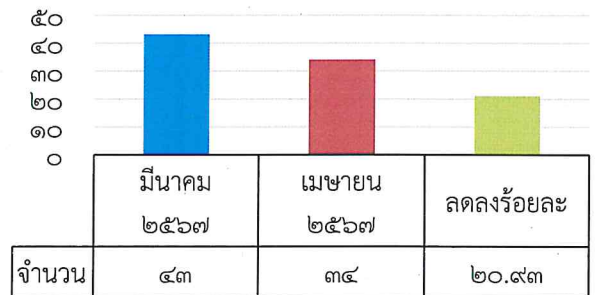


๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ เม.ย. ๒๕๖๖ และ เม.ย. ๒๕๖๗



เปรียบเทียบ มี.ค. ๒๕๖๗ และ เม.ย. ๒๕๖๗



๙. จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๒๔ เรื่อง

- พื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๑ เรื่อง
- จังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๑๙ เรื่อง