



# สำเนาฉบับ

## บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๘๐๙ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

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

### ๑. ภาพรวม

#### ๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๒ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ในท้องที่เขตทวีวัฒนา มีนบุรี พระโขนง ภาษีเจริญ บางกะปิ และบางนา

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตทวีวัฒนา และมีนบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตพระโขนง ภาษีเจริญ บางกะปิ และบางนา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๔ เรื่อง ใน ๑๒ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ สมุทรสาคร เพชรบุรี ปทุมธานี ชลบุรี ลพบุรี สระบุรี ระยอง หนองบัวลำภู ขอนแก่น เชียงใหม่ และลำพูน

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ สมุทรสาคร และเพชรบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง จังหวัดลพบุรี สระบุรี ระยอง หนองบัวลำภู ขอนแก่น เชียงใหม่ และลำพูน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๖) กาก/ปฏิกูล (๙) เสียงดัง (๘) น้ำเสีย (๘) โรงงานเถื่อน (๘) ฝุ่นละออง (๖) ไอสารเคมี (๖) เขม่าควัน (๕) ทำงานกลางคืน (๕) ความปลอดภัย (๓) อื่นๆ (๑)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้  
เว็บบอร์ด ๒๙ เรื่อง และสายด่วน ๓ เรื่อง

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐ แต่ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนของการจัดซื้อจัดจ้าง

## ๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๒ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๐ เรื่อง (ณ วันที่ ๔ พ.ค. ๖๗) 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 ๑๒ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๒ เรื่อง

## ๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๔ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๑ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๑ เรื่อง

## ๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๒ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ และมีจำนวนลดลงจากเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๕๖ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๑ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๒๓ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)  
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๗  
ผู้ตรวจ  
ผู้แทน  
ผู้พิมพ์  
ผู้ร่าง  
๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๗

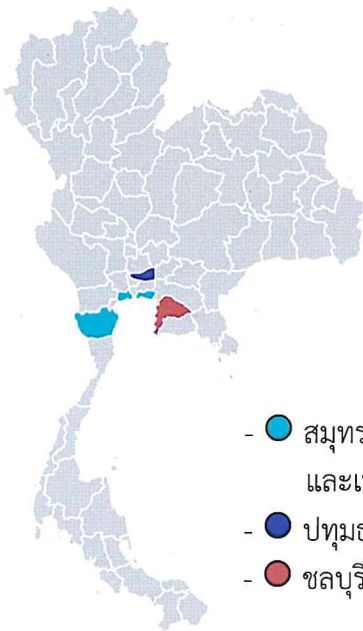
สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน พฤษภาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมทั้งสิ้น ๓๒ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ๖ เขต

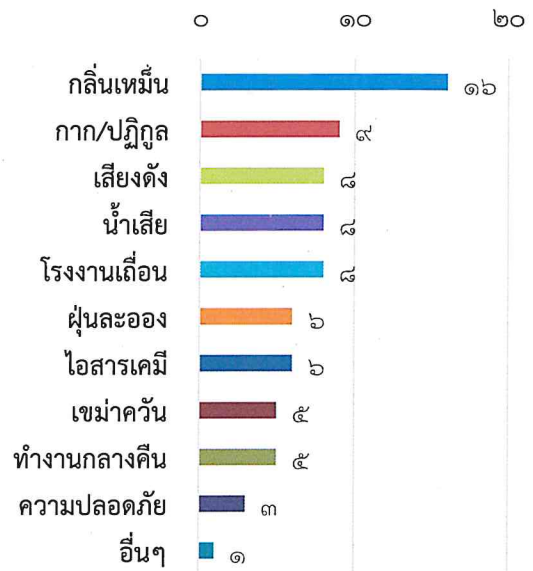


๒. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก  
จำนวนทั้งหมด ๒๔ เรื่อง ๑๒ จังหวัด



- สมุทรปราการ สมุทรสาคร และเพชรบุรี ๔ เรื่อง
- ปทุมธานี ๓ เรื่อง
- ชลบุรี ๒ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน  
(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๒๙ เรื่อง
- สายด่วน ๓ เรื่อง

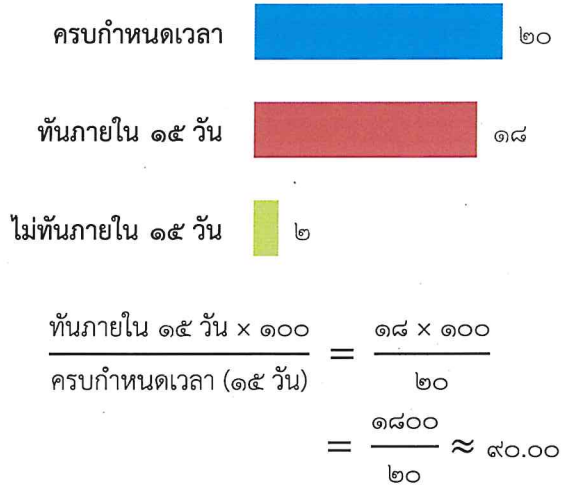
๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐



สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน พฤษภาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๖. การตอบสนอง

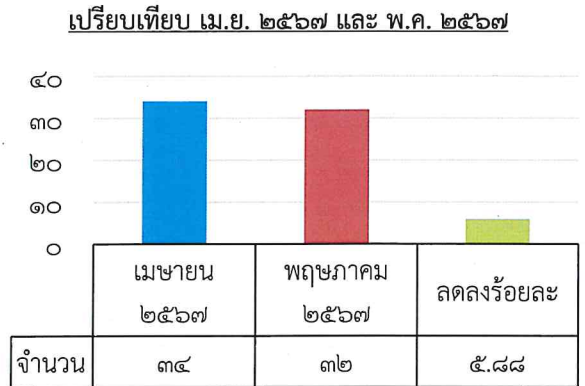
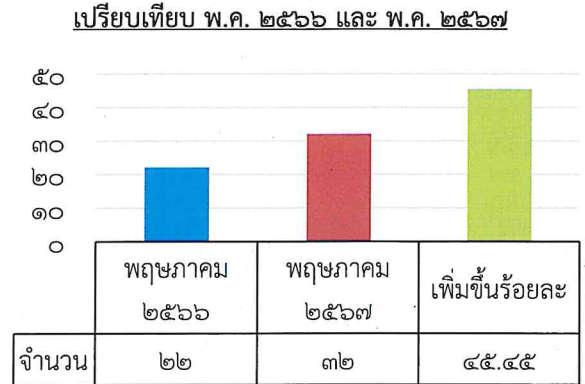


เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๗. การสั่งการ



๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๙. จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๕๖ เรื่อง

- พื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๑ เรื่อง
- จังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๒๓ เรื่อง