



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๓๒๔ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

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

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ เรื่อง ในท้องที่เขตบางกะปิ มีนบุรี จอมทอง ดุสิต บางขุนเทียน บางนา บางบอน บางเขน และลาดพร้าว มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๔ เรื่อง ใน ๑๖ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดลำพูน สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ขอนแก่น ตรัง นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี จันทบุรี เพชรบูรณ์ กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร และกระบี่

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดลำพูน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ขอนแก่น และตรัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี จันทบุรี เพชรบูรณ์ กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร และกระบี่ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๗) เสียงดัง (๑๓) เขม่าควัน (๑๐) ฝุ่นละออง (๙) ไอสารเคมี (๘) ความปลอดภัย (๕) โรงงานเถื่อน (๕) กาก/ปฏิภูล (๔) สิ้นสวะเทือน (๓) ทำงานกลางคืน (๓) อื่นๆ (๓) กีดขวางจราจร (๑)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๒๘ เรื่อง สายด่วน ๔ เรื่อง และโทรศัพท์ ๒ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๗ เรื่อง (ณ วันที่ ๔ ก.ย. ๖๗) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๓ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๗ เรื่อง	๒๔ เรื่อง	๓ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๔ \times ๑๐๐}{๒๗} = \frac{๒๔๐๐}{๒๗} = ๘๘.๘๙$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๖ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๖ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๐ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๘ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๓ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และมีจำนวนเท่าเดิมจากเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๓ เรื่อง ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๕๓ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๖ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๒ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



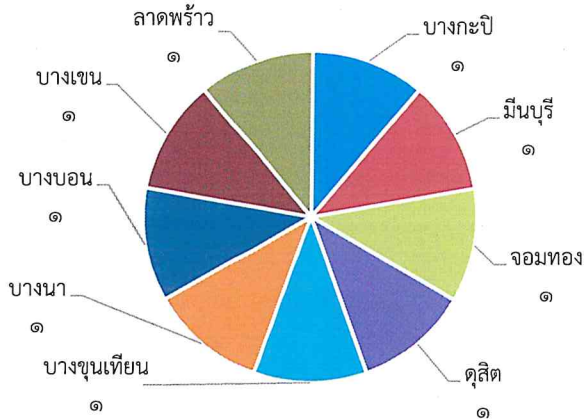
(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

.....ผู้ตรวจ.....
.....ผู้แทน.....
.....ผู้พิมพ์.....
.....ผู้ร่าง.....

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน สิงหาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ เรื่อง ๙ เขต



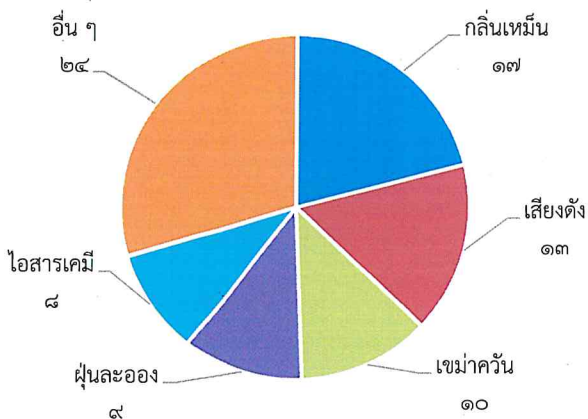
๒. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๒ อันดับแรก
จำนวนทั้งหมด ๒๔ เรื่อง ๑๖ จังหวัด

อันดับที่ ๑ จังหวัดลำพูน จำนวน ๓ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง
ฉะเชิงเทรา ขอนแก่น และตรัง จำนวน
จังหวัดละ ๓ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๒๘ เรื่อง
- สายด่วน ๔ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๒ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๗ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๓ เรื่อง

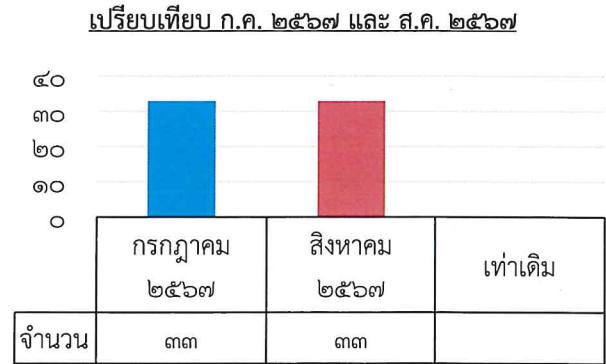
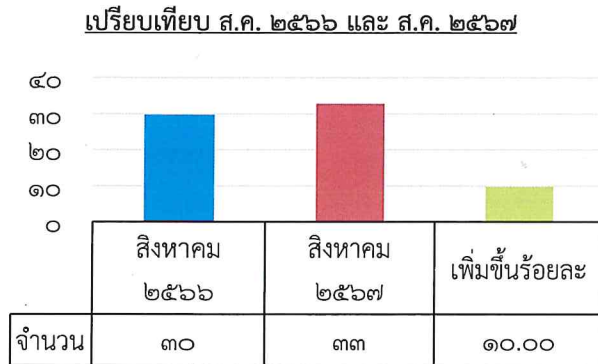
เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

๗. การสั่งการ

รอดำเนินการ	๑๐ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๘ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน สิงหาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน
ของปีที่ผ่านมา



๙. จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

- ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๕๓ เรื่อง
- พื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๖ เรื่อง
 - จังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๒ เรื่อง