



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๕๖๑

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ทราบ ดังนี้

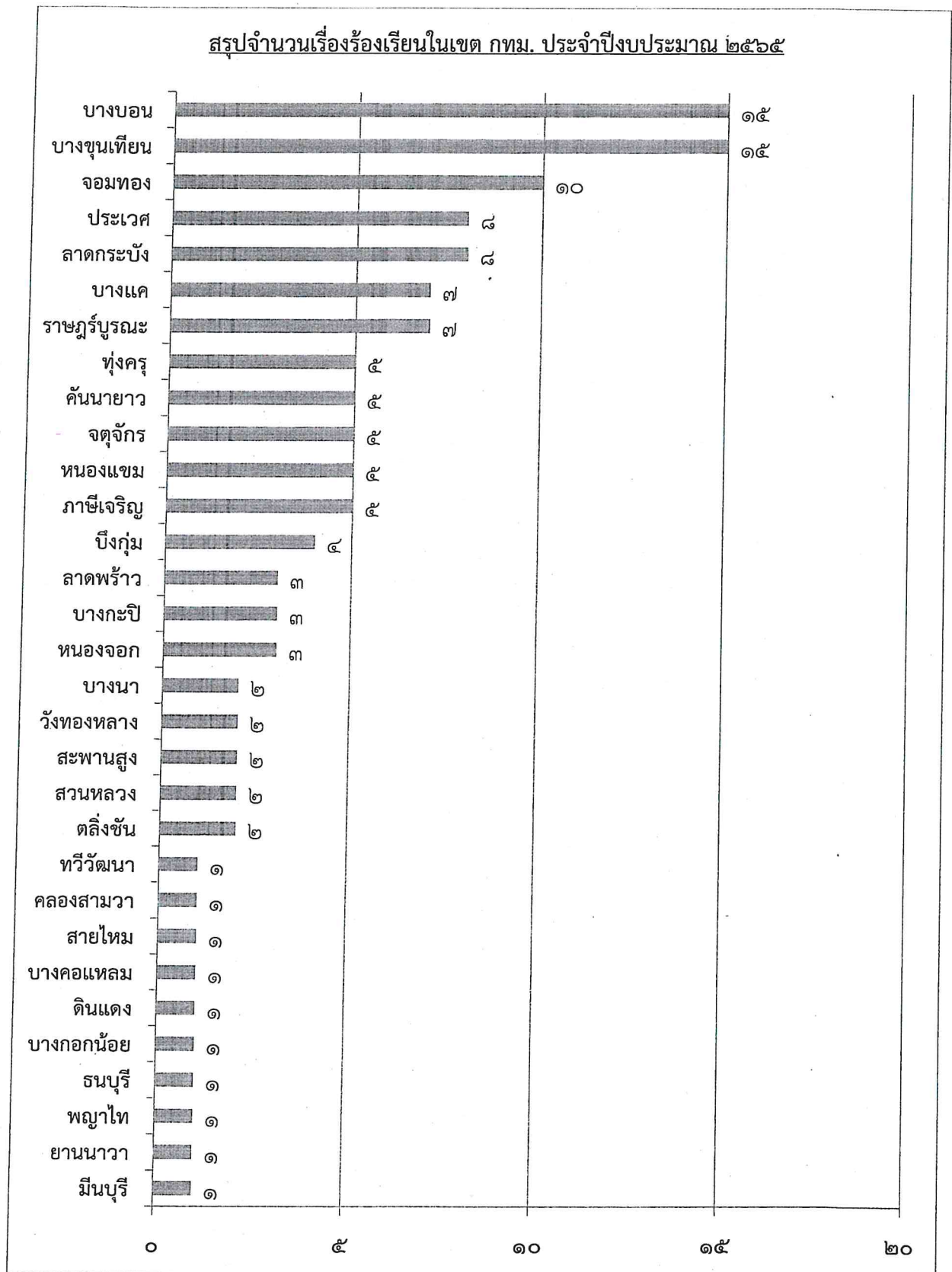
๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๖๘ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒๘ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน บางบอน จอมทอง ลาดกระบัง ทั่วประเทศ ราชบุรีบูรณะ บางแค ภาษีเจริญ หนองแขม จตุจักร คันนายาว ทุ่งครุ บึงกุ่ม หนองจอก บางกะปิ ลาดพร้าว ดลิ่งชั้น สวนหลวง สะพานสูง วังทองหลาง บางนา มีนบุรี ยานนาวา พญาไท ธนบุรี บางกอกน้อย ดินแดง บางคอแหลม สายไหม คลองสามวา และทวีวัฒนา

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน มากที่สุด คือ เขตบางบอน และบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑๕ เรื่อง รองลงมา คือ เขตจอมทอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง เขตประเวศ และลาดกระบัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๘ เรื่อง เขตบางแค และราชบุรีบูรณะ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๗ เรื่อง เขตทุ่งครุ คันนายาว จตุจักร หนองแขม และภาษีเจริญ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๕ เรื่อง เขตบึงกุ่ม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง เขตลาดพร้าว บางกะปิ และหนองจอก มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๓ เรื่อง เขตบางนา วังทองหลาง สะพานสูง สวนหลวง และดลิ่งชั้น มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง เขตทวีวัฒนา คลองสามวา สายไหม บางคอแหลม ดินแดง บางกอกน้อย ธนบุรี พญาไท ยานนาวา และมีนบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

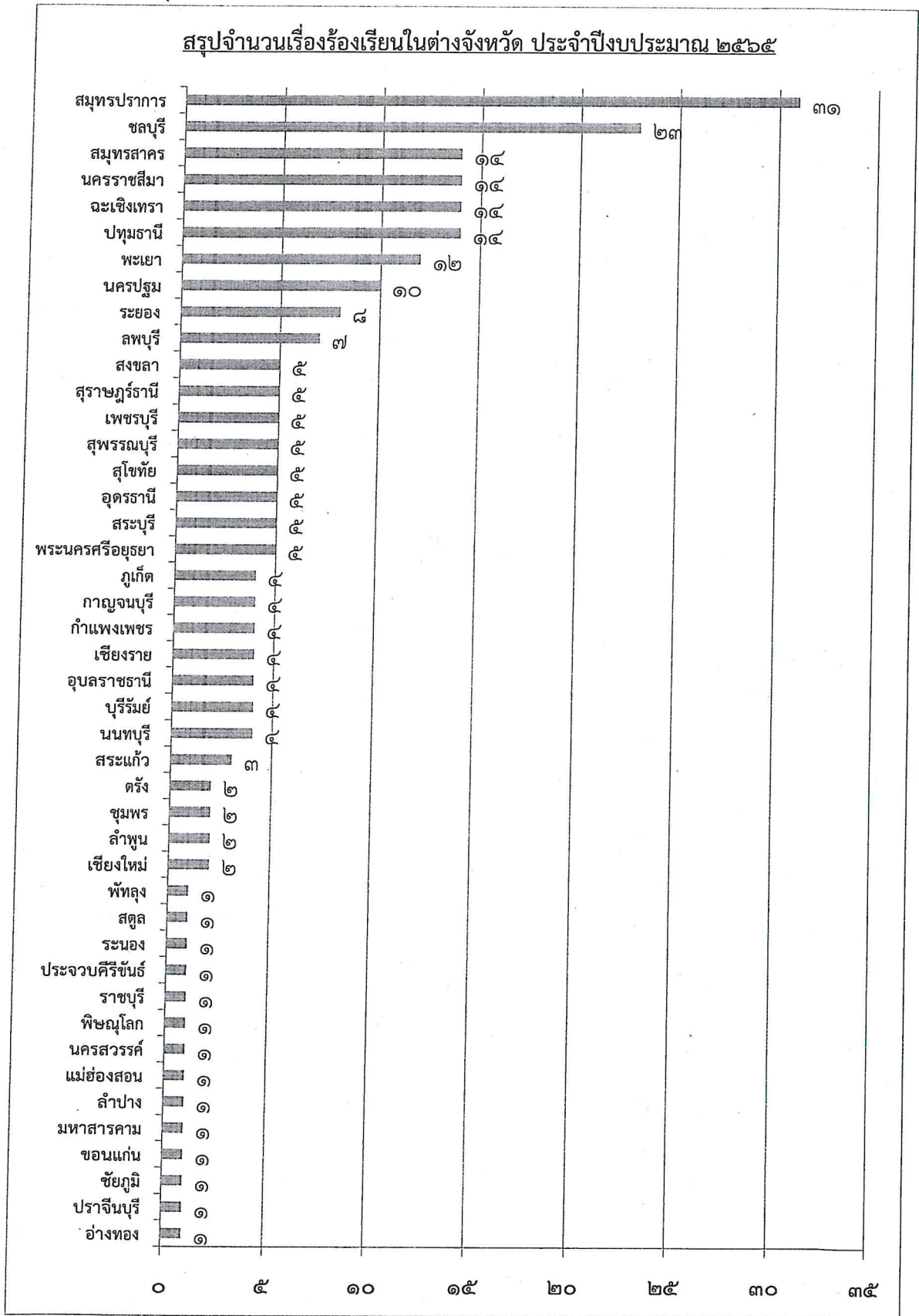
สรุปจำนวน ...



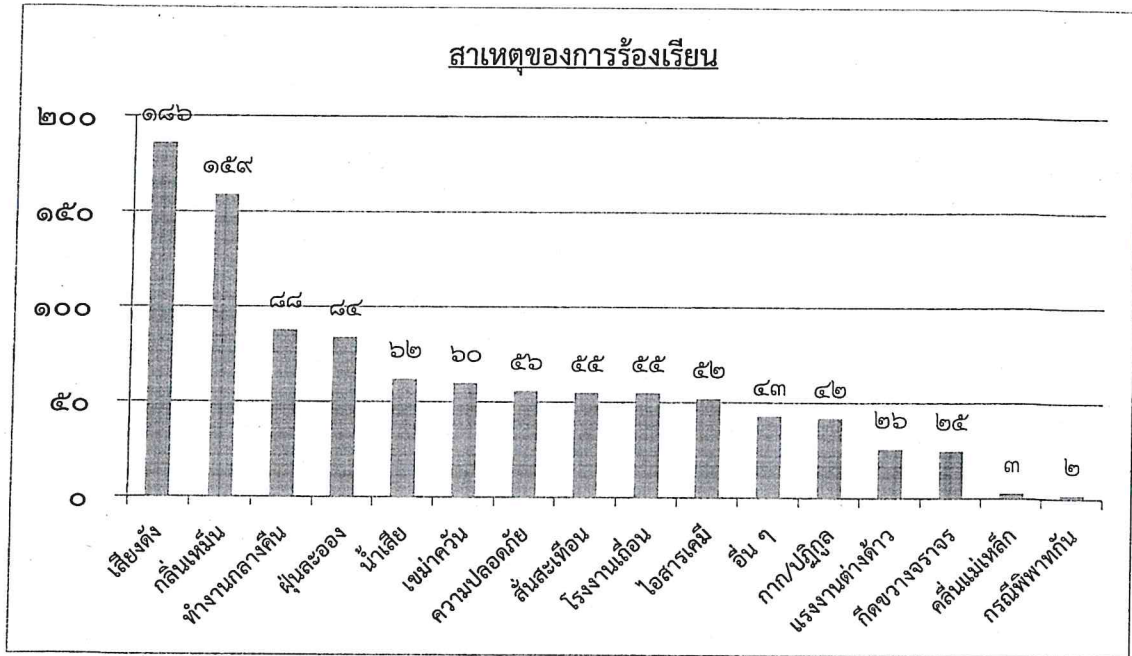
- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๔๐ เรื่อง ใน ๔๔ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครราชสีมา สมุทรสาคร พะเยา นครปฐม ระยอง ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี อุดรธานี สุโขทัย สุพรรณบุรี เพชรบุรี สุราษฎร์ธานี สงขลา นนทบุรี บุรีรัมย์ อุบลราชธานี เชียงราย กำแพงเพชร กาญจนบุรี ภูเก็ต สระแก้ว เชียงใหม่ ลำพูน ชุมพร ตรัง อ่างทอง ปราจีนบุรี ชัยภูมิ ขอนแก่น มหาสารคาม ลำปาง แม่ฮ่องสอน นครสวรรค์ พิษณุโลก ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ระนอง สตูล และพัทลุง

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓๑ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรสาคร นครราชสีมา ฉะเชิงเทรา และปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑๔ เรื่อง จังหวัดพะเยา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๒ เรื่อง จังหวัดนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง จังหวัดระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๗ เรื่อง จังหวัดสงขลา สุราษฎร์ธานี เพชรบุรี สุพรรณบุรี สุโขทัย อุดรธานี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๕ เรื่อง จังหวัดภูเก็ต กาญจนบุรี กำแพงเพชร เชียงราย อุบลราชธานี บุรีรัมย์ และนนทบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง จังหวัดสระแก้ว มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดตรัง ชุมพร ลำพูน และเชียงใหม่ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดพัทลุง สตูล ระนอง ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี พิษณุโลก นครสวรรค์ แม่ฮ่องสอน ลำปาง มหาสารคาม ขอนแก่น ชัยภูมิ ปราจีนบุรี และอ่างทอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

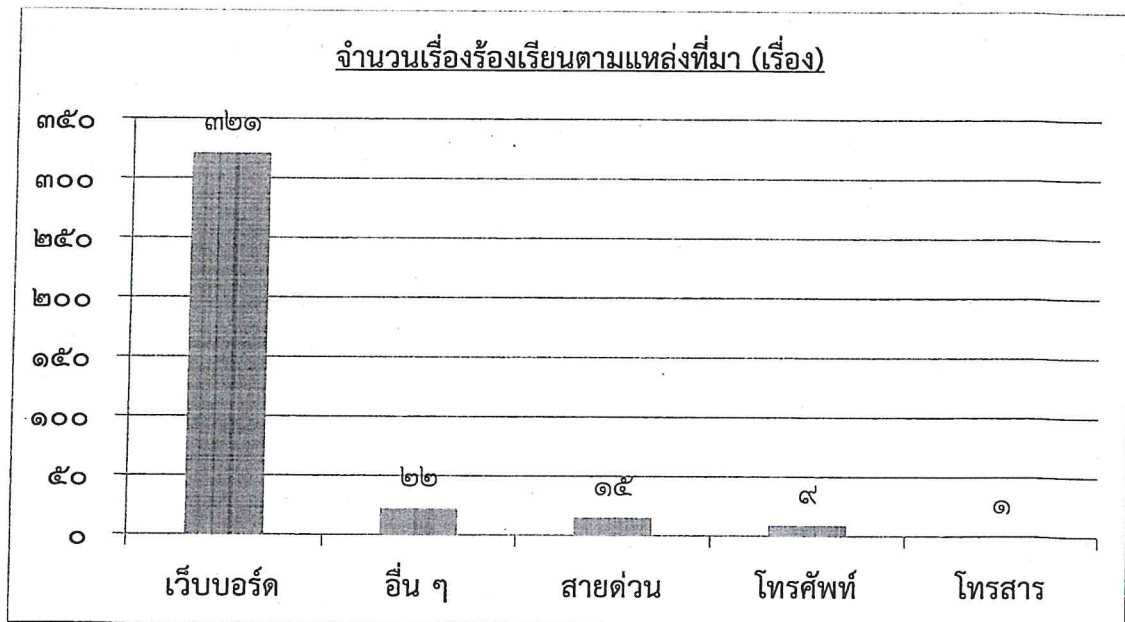
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในต่างจังหวัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ เสียงดัง (๑๘๖) กลิ่นเหม็น (๑๕๙) ทำงานกลางคืน (๘๘) ฝุ่นละออง (๘๔) น้ำเสีย (๖๒) เหม่าควัน (๖๐) ความปลอดภัย (๕๖) สิ้นสละเทือน (๕๕) โรงงานเถื่อน (๕๕) ไอสารเคมี (๕๒) อื่น ๆ (๔๓) กาก/ปฏิกูล (๔๒) แร่งานต่างด้าว (๒๖) กีดขวางจราจร (๒๕) คลื่นแม่เหล็ก (๓) กรณีพิพาทกัน (๒)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ เว็บไซต์ ๓๒๑ เรื่อง อื่น ๆ ๒๒ เรื่อง สายด่วน ๑๕ เรื่อง โทรศัพท์ ๙ เรื่อง และโทรสาร ๑ เรื่อง



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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รวมทั้งสิ้น ๓๖๘ เรื่อง แบ่งออกเป็น

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๙๑ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗๗ เรื่อง

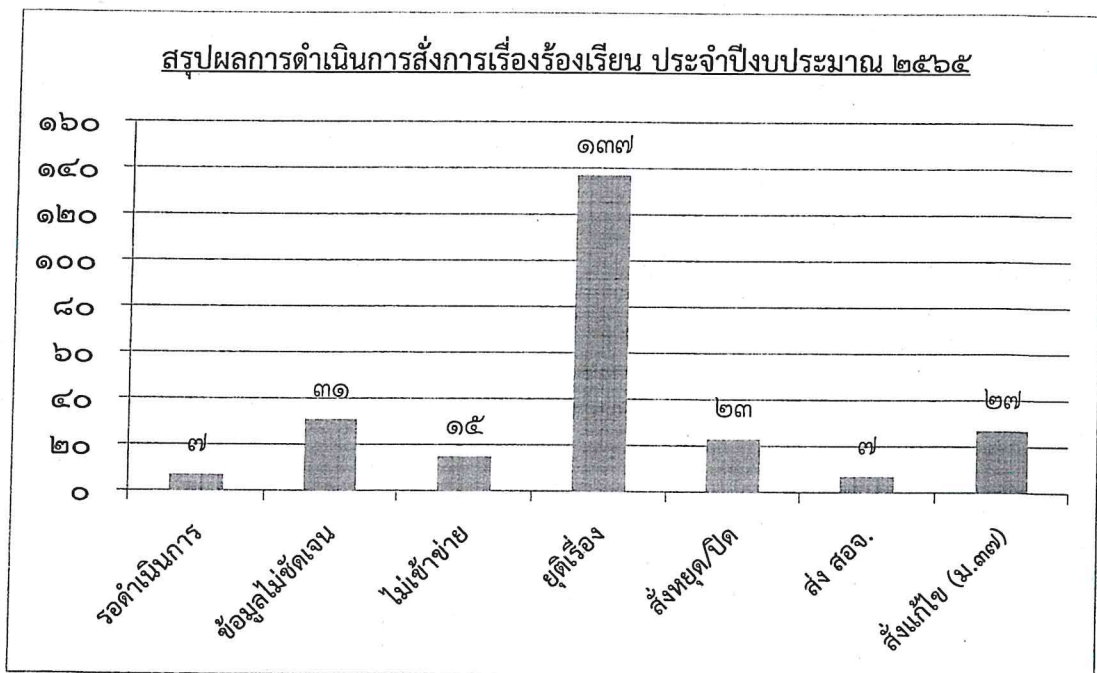
จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้ว	ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๖๘ เรื่อง	๓๖๘ เรื่อง	๒๙๑ เรื่อง

$$\frac{\text{ทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนทั้งหมด}} = \frac{๒๙๑ \times ๑๐๐}{๓๖๘} = \frac{๒๙๑๐๐}{๓๖๘} \approx ๗๙.๐๘$$

เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๘

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๗ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๓๑ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑๕ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๓๗ เรื่อง
สั่งหยุด/ปิด	๒๓ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๗ เรื่อง
สั่งแก้ไข (ม.๓๗)	๒๗ เรื่อง

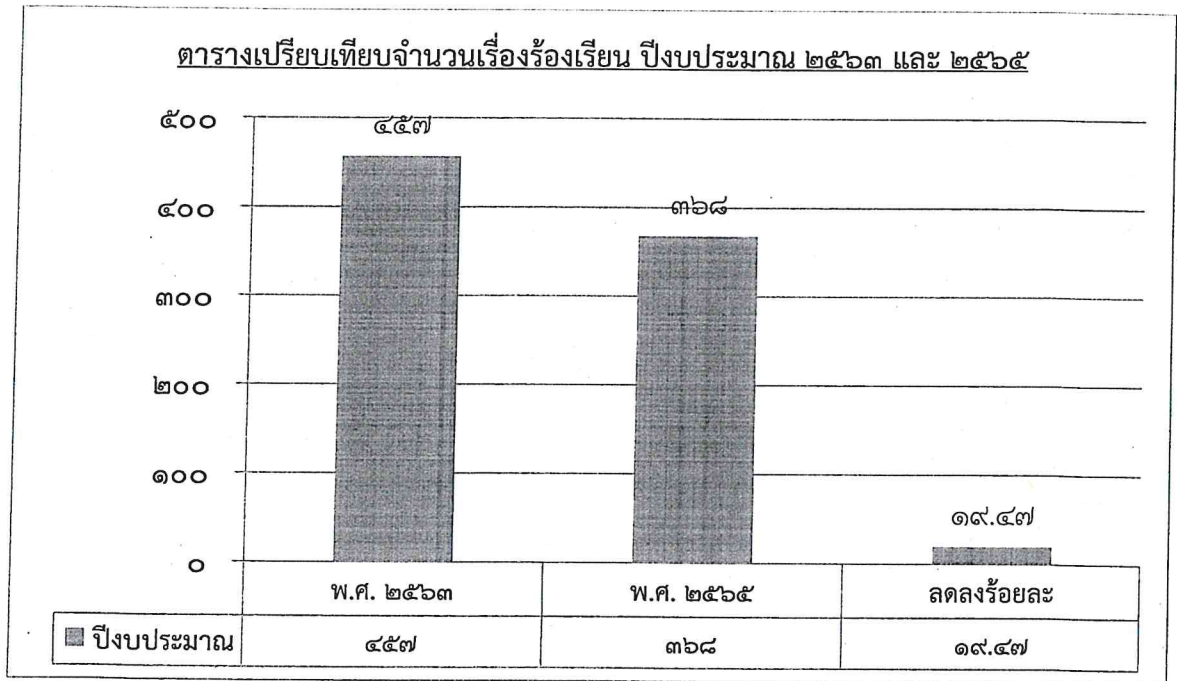
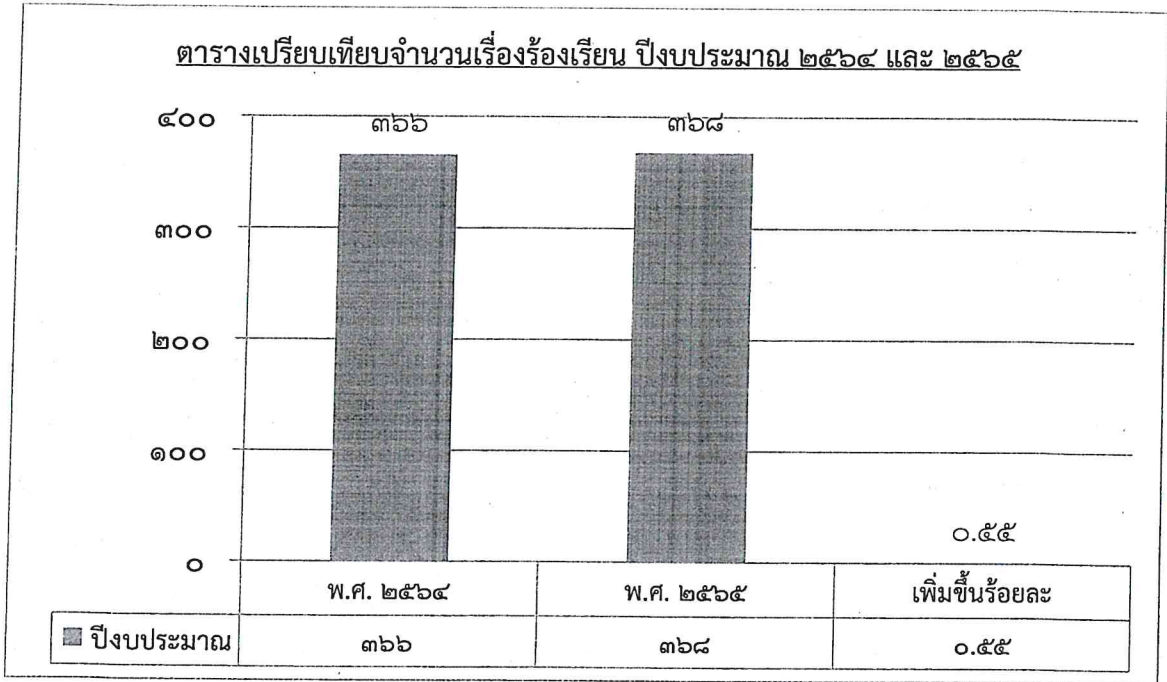


๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๖๘ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวน ๓๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕ และมีจำนวนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวน ๔๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๗ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง เสียงดัง และกลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๖๘ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางบอน และบางขุนเทียน จำนวนเขตละ ๑๕ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๑ เรื่อง

ตารางเปรียบเทียบ ...



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้ตรวจ ๙ เม.ย. ๒๕๖๖
ผู้ทบทวน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง