



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๕๐๗

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๘๗ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐๒ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน มีนบุรี ภาษีเจริญ ประเวศ ทวีวัฒนา บางเขน บางแค หนองแขม หนองจอก ยานนาวา ลาดกระบัง ทุ่งครุ จอมทอง บางบอน ราชบุรีบูรณะ บางคอแหลม บางกอกน้อย จตุจักร สวนหลวง ลาดพร้าว บางนา บางกะปิ คลองสามวา สะพานสูง พระโขนง ธนบุรี ดุสิต และสายไหม

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๙ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตมีนบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๒ เรื่อง เขตภาษีเจริญ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง เขตประเวศ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๗ เรื่อง เขตทวีวัฒนา และบางเขน มีเรื่องร้องเรียนเขตละ ๔ เรื่อง เขตบางแค หนองแขม หนองจอก ยานนาวา ลาดกระบัง ทุ่งครุ จอมทอง บางบอน และราชบุรีบูรณะ มีเรื่องร้องเรียนเขตละ ๓ เรื่อง เขตบางคอแหลม บางกอกน้อย จตุจักร สวนหลวง ลาดพร้าว บางนา บางกะปิ และ คลองสามวา มีเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง เขตสะพานสูง พระโขนง ธนบุรี ดุสิต และสายไหม มีเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๘๕ เรื่อง ใน ๔๓ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ นครปฐม ชลบุรี สมุทรสาคร ปทุมธานี ระยอง พระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา นนทบุรี สระบุรี ขอนแก่น นครราชสีมา ลำพูน กาญจนบุรี เพชรบุรี ปราจีนบุรี สุราษฎร์ธานี สงขลา สิงห์บุรี เชียงใหม่ เพชรบูรณ์ สุพรรณบุรี นครศรีธรรมราช สตูล ตรัง อ่างทอง ลพบุรี ชัยภูมิหนองบัวลำภู หนองคาย ราชบุรี กระบี่ ชัยนาท จันทบุรี สระแก้ว บุรีรัมย์ อุดรธานี มหาสารคาม ลำปาง เชียงราย สุโขทัย ระนอง และยะลา

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๖ เรื่อง จังหวัดชลบุรี และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒๓ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๐ เรื่อง จังหวัดระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๖ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และฉะเชิงเทรา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑๔ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง จังหวัดสระบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๙ เรื่อง จังหวัดขอนแก่น มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง จังหวัดนครราชสีมา และลำพูน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๗ เรื่อง จังหวัดกาญจนบุรี และเพชรบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๖ เรื่อง จังหวัดปราจีนบุรี สุราษฎร์ธานี และสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๕ เรื่อง จังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จังหวัดเชียงใหม่ เพชรบูรณ์ สุพรรณบุรี นครศรีธรรมราช สตูล และตรัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดอ่างทอง ลพบุรี ชัยภูมิ หนองบัวลำภู หนองคาย ราชบุรี และกระบี่ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดชัยนาท จันทบุรี

สระแก้ว ...

สระแก้ว บุรีรัมย์ อุตรธานี มหาสารคาม ลำปาง เชียงราย สุโขทัย ระนอง และยะลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๙๕) เสียงดัง (๑๓๘) ฝุ่นละออง (๑๐๕) เขม่าควัน (๗๔) ไอสารเคมี (๗๔) ความปลอดภัย (๗๐) โรงงานเถื่อน (๗๐) กาก/ปฏิภูม (๖๕) ทำงานกลางคืน (๖๕) น้ำเสีย (๖๑) สิ้นสะท้อน (๔๖) อื่นๆ (๓๘) แร่งงานต่างด้าว (๓๕) กีดขวางจราจร (๒๔) คลื่นแม่เหล็ก (๒) กรณีพิพาทกัน (๒)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๓๐๓ เรื่อง สายด่วน ๖๓ เรื่อง โทรศัพท์ ๑๙ เรื่อง และอื่น ๆ ๓ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๘๗ เรื่อง แบ่งออกเป็น

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๙๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๙๗ เรื่อง

จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้ว	ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๘๗ เรื่อง	๓๓๖ เรื่อง	๒๙๐ เรื่อง

$$\frac{\text{ทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนทั้งหมด}} = \frac{๒๙๐ \times ๑๐๐}{๓๘๗} = \frac{๒๙๐๐๐}{๓๘๗} = ๗๔.๙๔$$

เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๔

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๕๑ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๓๙ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑๗ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๖๖ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๑๑ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๓ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๑๒ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๘๗ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๕ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๓๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๖ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๘๗ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๙ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๔ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง



(นายสุนทร แก้วสว่าง)
รองอธิบดี รักษาการแทน
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

.....ผู้ตรวจ.....
.....ผู้แทน.....
.....ผู้พิมพ์..... พ.ศ. ๒๕๖๗
.....ผู้ร่าง.....

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมทั้งสิ้น ๓๘๗ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. เขตในกรุงเทพมหานครที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด
๓ อันดับแรก จำนวนทั้งหมด ๑๐๒ เรื่อง ๒๘ เขต

อันดับที่ ๑ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๙ เรื่อง

อันดับที่ ๒ เขตมีนบุรี จำนวน ๑๒ เรื่อง

อันดับที่ ๓ เขตภาษีเจริญ จำนวน ๘ เรื่อง

๒. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก
จำนวนทั้งหมด ๒๘๕ เรื่อง ๔๓ จังหวัด

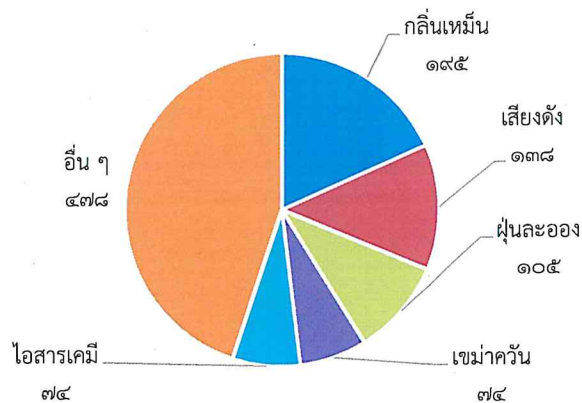
อันดับที่ ๑ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๔ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดนครปฐม จำนวน ๒๖ เรื่อง

อันดับที่ ๓ จังหวัดชลบุรี และสมุทรสาคร
จำนวนจังหวัดละ ๒๓ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๐๓ เรื่อง

- สายด่วน ๖๓ เรื่อง

- โทรศัพท์ ๑๙ เรื่อง

- อื่น ๆ ๓ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ

กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓๘๗ เรื่อง

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๙๐ เรื่อง

- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๙๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๔

๗. การสั่งการ

รอดำเนินการ ๕๑ เรื่อง

ข้อมูลไม่ชัดเจน ๓๙ เรื่อง

ไม่เข้าข่าย ๑๗ เรื่อง

ยุติเรื่อง ๑๑๖ เรื่อง

ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด ๑๑ เรื่อง

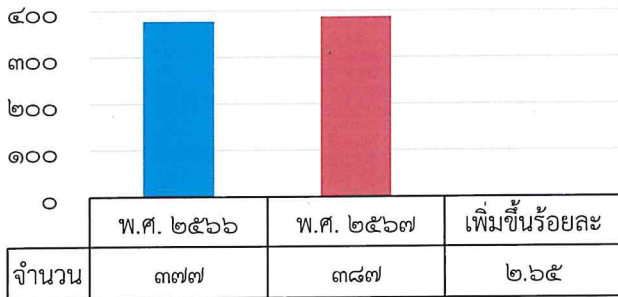
ส่ง สอจ. ๓ เรื่อง

สั่งแก้ไข ๑๒ เรื่อง

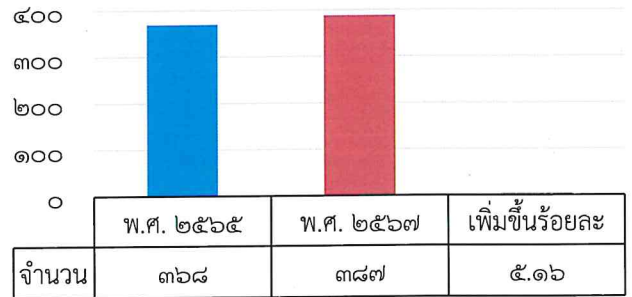
สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน
ของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗



เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๗



๙. จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน

พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๘๗ เรื่อง

- พื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมาก

ที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๙ เรื่อง

- จังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ

จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๔ เรื่อง