



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๔๘๘ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

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

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน บางเขน สายไหม คลองสามวา ภาษีเจริญ มีนบุรี ราชบุรีบูรณะ และประเวศ

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตบางเขน สายไหม คลองสามวา ภาษีเจริญ มีนบุรี ราชบุรีบูรณะ และประเวศ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๔ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ ปทุมธานี ขอนแก่น นครปฐม สระบุรี ปราจีนบุรี นครราชสีมา หนองบัวลำภู อุตรธานี ลำพูน ราชบุรี สุพรรณบุรี และสุราษฎร์ธานี

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี ขอนแก่น และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดสระบุรี ปราจีนบุรี นครราชสีมา หนองบัวลำภู อุตรธานี ลำพูน ราชบุรี สุพรรณบุรี และสุราษฎร์ธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๗) ความปลอดภัย (๑๔) เสียงดัง (๑๑) น้ำเสีย (๑๐) กาก/ปฏิกูล (๑๐) โรงงานเถื่อน (๙) ทำงานกลางคืน (๘) กีดขวางจราจร (๘) ไอสารเคมี (๗) แร่งานต่างด้าว (๗) สิ้นสະເຫຼີອນ (๖) ฝุ่นละออง (๖) เขม่าควัน (๕) อื่นๆ (๒)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บบอร์ด ๓๑ เรื่อง โทรศัพท์ ๒ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ ...

๒. ผลการดำเนินการ

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

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๓ เรื่อง (ณ วันที่ ๑ ต.ค. ๖๗) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๓ เรื่อง	๑๙ เรื่อง	๔ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๙ \times ๑๐๐}{๒๓} = \frac{๑๙๐๐}{๒๓} = ๘๒.๖๑$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๑ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๑ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๓ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๒ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๘ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๔ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ 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



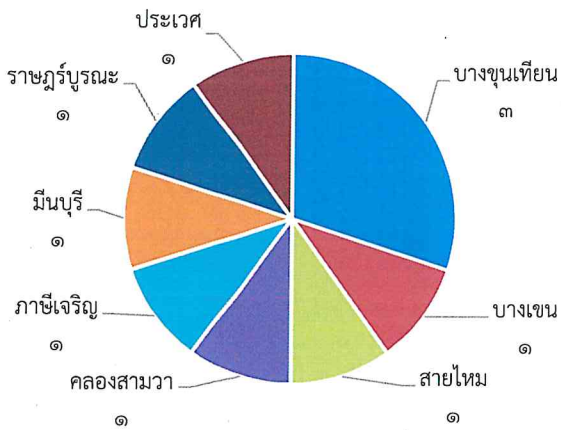
(นายสุนทร แก้วสว่าง)
รองอธิบดี รักษาการแทน
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม


.....ผู้ตรวจ..... ๒ ต.ค. ๒๕๖๗
.....ผู้แทน.....
.....ผู้พิมพ์..... ๒ ต.ค. ๒๕๖๗
.....ผู้ร่าง.....

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน กันยายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

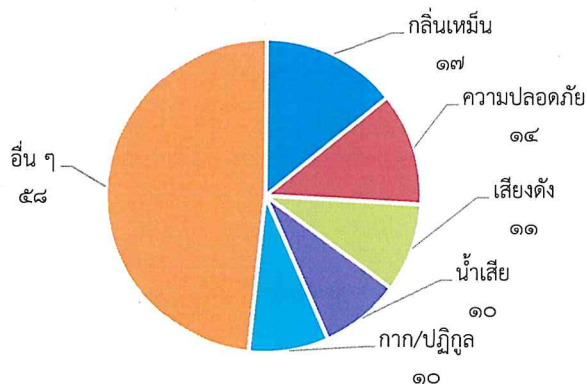
๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ๘ เขต



๒. จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก
จำนวนทั้งหมด ๒๔ เรื่อง ๑๕ จังหวัด

อันดับที่ ๑ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๔ เรื่อง
อันดับที่ ๒ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๓ เรื่อง
อันดับที่ ๓ จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี
ขอนแก่น และนครปฐม จำนวนจังหวัดละ ๒ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน
(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๑ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๒ เรื่อง
- อื่น ๆ ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑

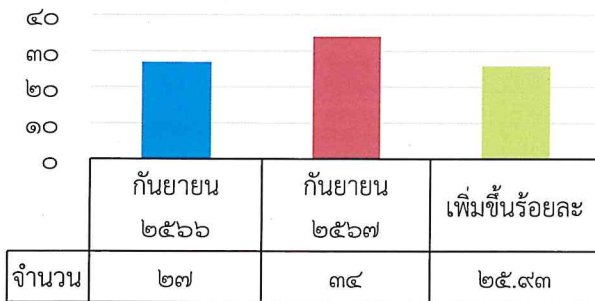
๗. การสั่งการ

รอดำเนินการ	๑๓ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๒ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๘ เรื่อง

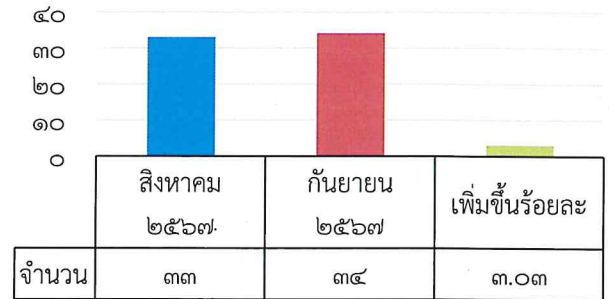
สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน กันยายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน
ของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ก.ย. ๒๕๖๖ และ ก.ย. ๒๕๖๗



เปรียบเทียบ ส.ค. ๒๕๖๗ และ ก.ย. ๒๕๖๗



๙. จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๘๗ เรื่อง

- พื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๙ เรื่อง
- จังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๔ เรื่อง