



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๖๕๑

วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน สะพานสูง บางคอแหลม ประเวศ ราชกรีฑุรณะ มีนบุรี บางเขน และพระโขนง

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตสะพานสูง บางคอแหลม ประเวศ ราชกรีฑุรณะ มีนบุรี บางเขน และพระโขนง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- **ต่างจังหวัด** จำนวน ๒๓ เรื่อง ใน ๑๒ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี นครราชสีมา นครปฐม สมุทรปราการ ระยอง พะเยา แม่ฮ่องสอน นครสวรรค์ สมุทรสาคร นครศรีธรรมราช และสงขลา

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดชลบุรี นครราชสีมา และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ และระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดพะเยา แม่ฮ่องสอน นครสวรรค์ สมุทรสาคร นครศรีธรรมราช และสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๒๐) เสียงดัง (๑๖) น้ำเสีย (๑๔) โรงงานเถื่อน (๑๒) ฝุ่นละออง (๙) กาก/ปฏิกูล (๘) เขม่าควัน (๗) แรงงานต่างด้าว (๖) ทำงานกลางคืน (๔) สิ้นสະเทືອນ (๓) ไอสารเคมี (๓) กีดขวางจราจร (๓) ความปลอดภัย (๓) อื่น ๆ (๓)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๓๐ เรื่อง สายด่วน ๒ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒. ผลการดำเนินการ

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

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๗ เรื่อง (ณ วันที่ ๖ พ.ย. ๖๗) ดังนี้
 - ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง
 - ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง
 เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๗ เรื่อง	๒๐ เรื่อง	๗ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๐ \times ๑๐๐}{๒๗} = \frac{๒๐๐๐}{๒๗} = ๗๔.๐๗$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๖ เรื่อง
 - รอดำเนินการ ๖ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)


รอดำเนินการ	๑๒ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๑ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๗ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๓ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๓ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๓ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ และมีจำนวนลดลงจากเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

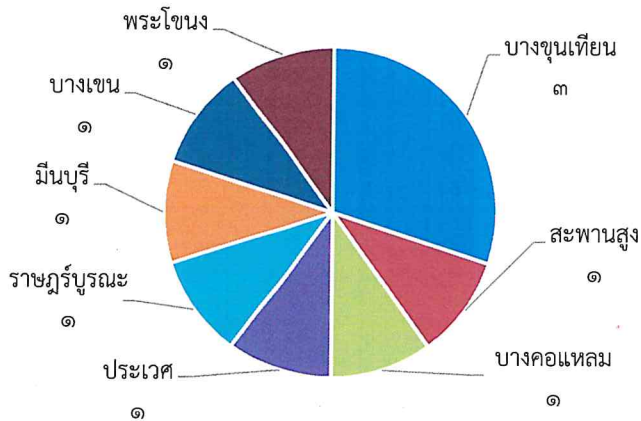

 (นายพรยศ กลั่นกรอง)
 รองอธิบดี รักษาราชการแทน
 อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม


 ผู้ตรวจ F-๖ พ.ย. ๒๕๖๗
 ผู้แทน
 ผู้พิมพ์
 ผู้ร่าง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน ตุลาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ๘ เขต



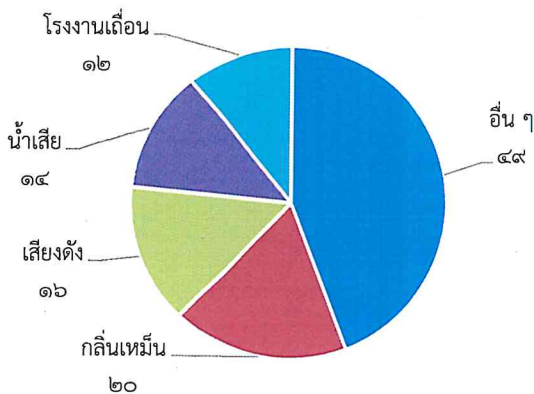
๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๒๓ เรื่อง ใน ๑๒ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ ๑ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๔ เรื่อง
อันดับที่ ๒ จังหวัดชลบุรี นครราชสีมา และ
นครปฐม จำนวนจังหวัดละ ๓ เรื่อง
อันดับที่ ๓ จังหวัดสมุทรปราการ และระยอง
จำนวนจังหวัดละ ๒ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๐ เรื่อง
- สายด่วน ๒ เรื่อง
- อื่น ๆ ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๗ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗

๗. การสั่งการ

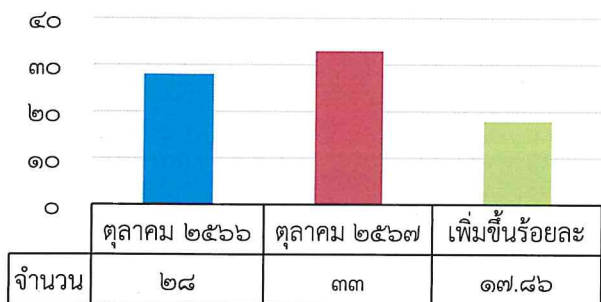
รอดำเนินการ	๑๒ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๑ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๗ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๓ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๓ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน ตุลาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ต.ค. ๒๕๖๖ และ ต.ค. ๒๕๖๗



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ก.ย. ๒๕๖๗ และ ต.ค. ๒๕๖๗

