



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรอ. (สำนักงานเลขานุการกรม โทร ๐ ๒๔๓๐ ๖๓๐๓ ต่อ ๑๒๐๕)

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๘๑๓

วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๓ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน ทุ่งครุ บางคอแหลม จตุจักร บางเขน ราษฎร์บูรณะ จอมทอง มีนบุรี และบางบอน

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน และทุ่งครุ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตบางคอแหลม จตุจักร บางเขน ราษฎร์บูรณะ จอมทอง มีนบุรี และบางบอน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๐ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา นครศรีธรรมราช นครปฐม สุราษฎร์ธานี ปทุมธานี สิงห์บุรี ปราจีนบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น กาฬสินธุ์ สกลนคร น่าน พะเยา เชียงราย และสมุทรสาคร

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และนครศรีธรรมราช มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดนครปฐม และสุราษฎร์ธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี สิงห์บุรี ปราจีนบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น กาฬสินธุ์ สกลนคร น่าน พะเยา เชียงราย และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ เสียงดัง (๑๙) กลิ่นเหม็น (๑๙) กาก/ปฏิภูม (๑๓) ฝุ่นละออง (๑๑) น้ำเสีย (๙) ทำงานกลางคืน (๘) โรงงานเถื่อน (๘) เขม่าควัน (๗) ความปลอดภัย (๗) แรงงานต่างด้าว (๖) ไอสารเคมี (๕) สิ้นสະຫິອນ (๓) กีดขวางจราจร (๓) อื่น ๆ (๒) กรณีพิพาทกัน (๑)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๔๒ เรื่อง และสายด่วน ๑ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๘ เรื่อง (ณ วันที่ ๒ ธ.ค. ๖๗) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๒ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๖ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๒๘ เรื่อง	๒๒ เรื่อง	๖ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๒ \times ๑๐๐}{๒๘} = \frac{๒๒๐๐}{๒๘} = ๗๘.๕๗$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๕ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๕ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๒๐ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๒ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๓ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๑ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๑ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๓ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง เสียงดัง และกลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๗๖ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน และทุ่งครุ จำนวนเขตละ ๓ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๗ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

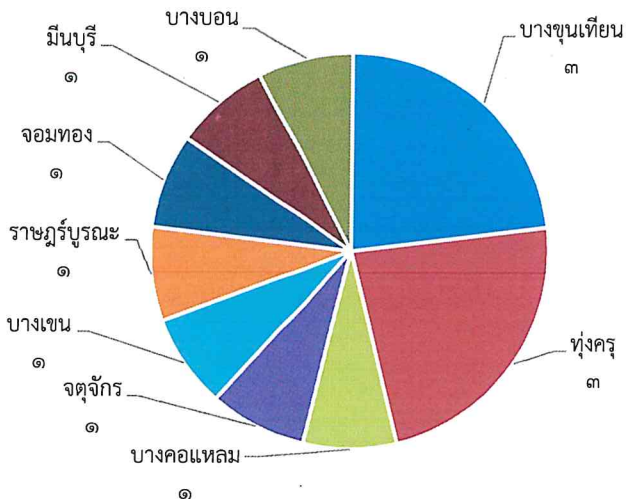
(นายพรยศ กลั่นกรอง)
รองอธิบดี รักษาการแทน
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้ตรวจราชการ - ๒ ธ.ค. ๒๕๖๗
ผู้แทน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง - ๒ ธ.ค. ๒๕๖๗

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน พฤศจิกายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๓ เรื่อง ๙ เขต



๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๓๐ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

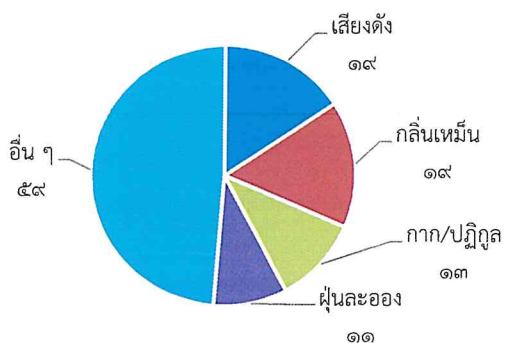
อันดับที่ ๑ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง
ฉะเชิงเทรา และนครศรีธรรมราช จำนวน
จังหวัดละ ๓ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดนครปฐม และสุราษฎร์ธานี
จำนวนจังหวัดละ ๒ เรื่อง

อันดับที่ ๓ จังหวัดปทุมธานี สิงห์บุรี ปราจีนบุรี
นครราชสีมา ขอนแก่น กาฬสินธุ์ สกลนคร น่าน
พะเยา เชียงราย และสมุทรสาคร จำนวนจังหวัดละ
๑ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๔๒ เรื่อง
- สายด่วน ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๘ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๒ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๖ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗

๗. การสั่งการ

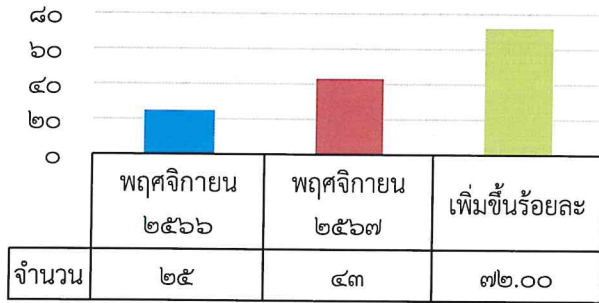
รอดำเนินการ	๒๐ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๒ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๒ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๓ เรื่อง
ดำเนินคดี สั่งหยุด/ปิด	๑ เรื่อง
สั่งแก้ไข	๑ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน พฤศจิกายน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ พ.ย. ๒๕๖๖ และ พ.ย. ๒๕๖๗



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ต.ค. ๒๕๖๗ และ พ.ย. ๒๕๖๗

