



สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๕ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๕ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ในท้องที่เขตราชบุรีบูรณะ บางแค ยานนาวา สวนหลวง ทวีวัฒนา คลองสามวา บึงกุ่ม และประเวศ

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตราชบุรีบูรณะ และบางแค มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตยานนาวา สวนหลวง ทวีวัฒนา คลองสามวา บึงกุ่ม และประเวศ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๕ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดระยอง ชลบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ลำพูน พระนครศรีอยุธยา ชัยนาท สระบุรี ปราจีนบุรี สกลนคร เพชรบูรณ์ นครปฐม นครศรีธรรมราช ชุมพร และสตูล

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ และลำพูน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชัยนาท สระบุรี ปราจีนบุรี สกลนคร เพชรบูรณ์ นครปฐม นครศรีธรรมราช ชุมพร และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๓๓) ฝุ่นละออง (๑๓) เสียงดัง (๑๒) น้ำเสีย (๑๑) กาก/ปฏิกูล (๙) ไอสารเคมี (๗) เขม่าควัน (๖) โรงงานเถื่อน (๖) ทำงานกลางคืน (๕) ความปลอดภัย (๕) สิ้นสวะเทือน (๔) กีดขวางจราจร (๓) แรงงานต่างด้าว (๓) กรณีพิพาทกัน (๑)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๔๐ เรื่อง สายด่วน ๔ เรื่อง และอื่นๆ ๑ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๔๕ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๒ เรื่อง (ณ วันที่ ๒ ม.ค. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๒ เรื่อง	๒๓ เรื่อง	๙ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๓ \times ๑๐๐}{๓๒} = \frac{๒๓๐๐}{๓๒} = ๗๑.๘๘$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๓ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๓ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

- รอดำเนินการ ๒๐ เรื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน ๔ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๓ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๕ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๘ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๑๒๑ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๖ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๑๙ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นายพรยศ กลั่นกรอง)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

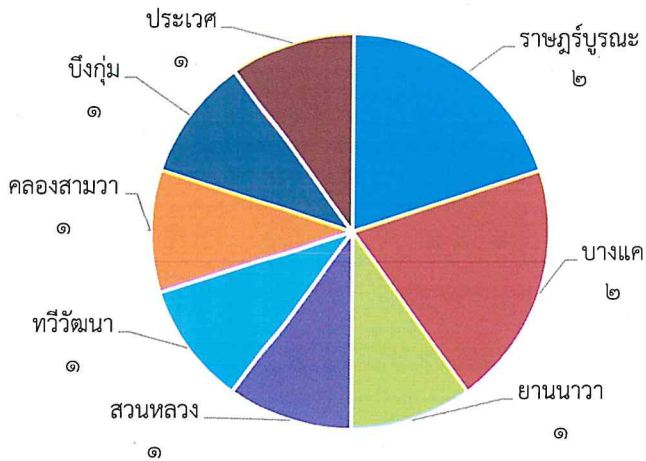
.....ผู้ตรวจ.....
.....ผู้ทนาย.....
.....ผู้พิมพ์.....
.....ผู้ร่าง.....

๖ ม.ค. ๒๕๖๘

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน ธันวาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐ เรื่อง ๘ เขต

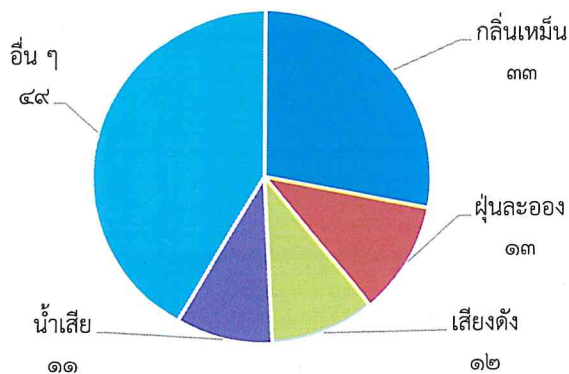


๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๓๕ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่
อันดับที่ ๑ จังหวัดระยอง จำนวน ๑๔ เรื่อง
อันดับที่ ๒ จังหวัดชลบุรี จำนวน ๔ เรื่อง
อันดับที่ ๓ จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๓ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๔๐ เรื่อง
- สายด่วน ๔ เรื่อง
- อื่น ๆ ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๒ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘

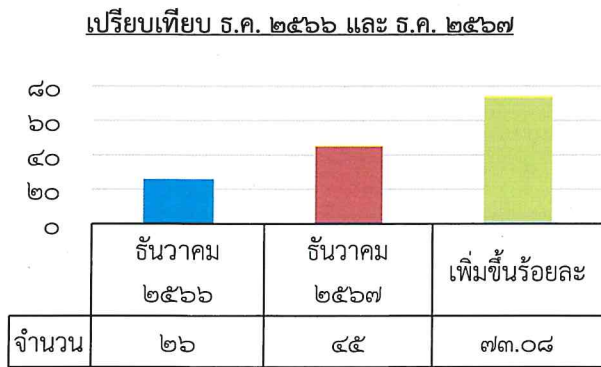
๗. การสั่งการ

รอดำเนินการ	๒๐ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๔ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๓ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน ธันวาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

