



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๑๘๕

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘
เรียน รปอ.หกด.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๗ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ในท้องที่เขตมีนบุรี จอมทอง สะพานสูง ภาษีเจริญ บางนา ทุ่งครุ และบางกะปิ

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตมีนบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตจอมทอง สะพานสูง ภาษีเจริญ บางนา ทุ่งครุ และบางกะปิ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน เขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๙ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสงขลา สมุทรปราการ ระยอง สมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา นครสวรรค์ นครปฐม ปทุมธานี สระบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ พะเยา นครศรีธรรมราช และสตูล

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสงขลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๗ เรื่อง จังหวัดระยอง และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง จังหวัดฉะเชิงเทรา นครสวรรค์ และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี สระบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ พะเยา นครศรีธรรมราช และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๓๒) ฝุ่นละออง (๑๓) ไอสารเคมี (๑๓) น้ำเสีย (๑๒) อื่น ๆ (๕๖) (กาก/ปฏิกูล (๑๐) เสียงดัง (๙) เขม่าควัน (๘) อื่น ๆ (๘) กีดขวางจราจร (๔) ความปลอดภัย (๔) แรงงานต่างด้าว (๔) สิ้นสวะเทือน (๓) ทำงานกลางคืน (๓) โรงงานเถื่อน (๓)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๓๗ เรื่อง และสายด่วน ๑๐ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๔๗ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๕ เรื่อง (ณ วันที่ ๖ ก.พ. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๕ เรื่อง	๒๐ เรื่อง	๑๓ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๐ \times ๑๐๐}{๓๕} = \frac{๒๐๐๐}{๓๕} = ๕๗.๑๔$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๒ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๒ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๔ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๓ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๑๐ เรื่อง


๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๗ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๗ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๑๖๘ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๖ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๒๓ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

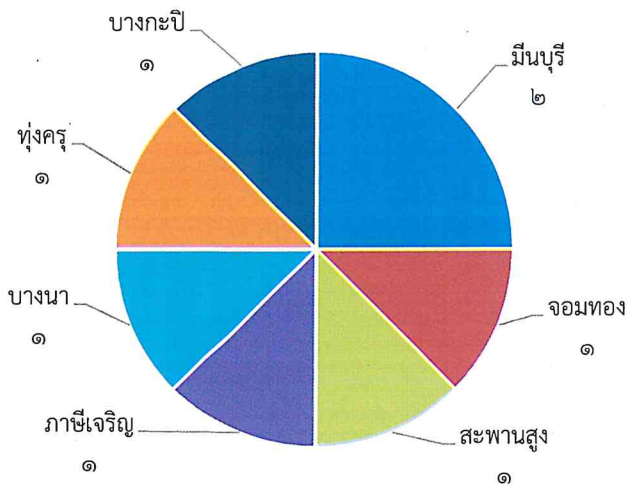

(นายพรยศ กลั่นกรอง)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

 ๓๓ ก.พ. ๖๘
๑๓ ก.พ. ๒๕๖๘
ผู้ตรวจ
ผู้แทน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง
๑๓ ก.พ. ๒๕๖๘

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน มกราคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๔๗ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ๗ เขต



๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๓๙ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

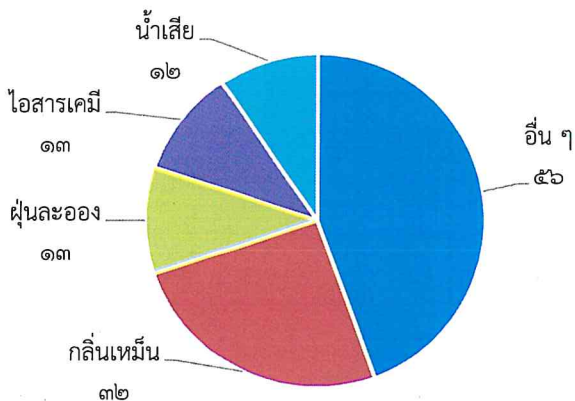
อันดับที่ ๑ จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๗ เรื่อง

อันดับที่ ๓ จังหวัดระยอง และสมุทรสาคร
จำนวนจังหวัดละ ๔ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๗ เรื่อง
- สายด่วน ๑๐ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๕ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

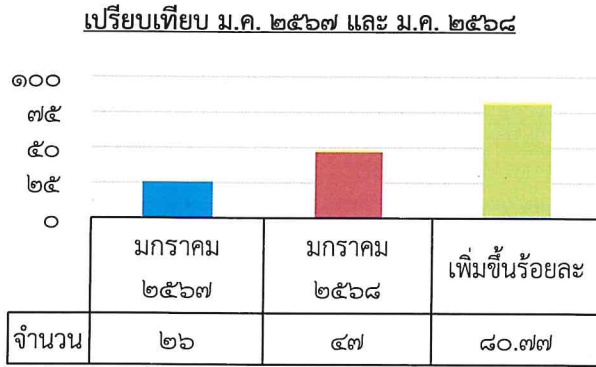
๗. การสั่งการ

รอดำเนินการ	๑๔ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๓ เรื่อง
สั่ง สอจ.	๑๐ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน มกราคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

