



# สำเนาฉบับ

## บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๔๔๒

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานการณ์ประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานการณ์ประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

### ๑. ภาพรวม

#### ๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๖๔ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๗ เรื่อง ในท้องที่เขตบางนา ทวีวัฒนา หนองแขม ประเวศ สายไหม จอมทอง บางคอแหลม และบางบอน

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน มากที่สุด คือ เขตบางนา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง รองลงมา คือ เขตทวีวัฒนา หนองแขม ประเวศ สายไหม จอมทอง บางคอแหลม และบางบอน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๔๗ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสระบุรี สมุทรปราการ ระยอง พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สตูล นนทบุรี ชลบุรี ศรีสะเกษ อุตรธานี ร้อยเอ็ด ลำพูน อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ สงขลา และปัตตานี

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสระบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๙ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ และระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ชลบุรี ศรีสะเกษ อุตรธานี ร้อยเอ็ด ลำพูน อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ สงขลา และปัตตานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๕๒) เสียงดัง (๓๘) ความปลอดภัย (๒๙) ทำงานกลางคืน (๒๘) อื่น ๆ (๑๐๙) ((ฝุ่นละออง (๒๔) เขม่าควัน (๒๒) สั่นสะเทือน (๑๕) ไอสารเคมี (๑๕) น้ำเสีย (๙) อื่น ๆ (๙) กาก/ปฏิกูล (๘) แรงงานต่างด้าว (๓) กีดขวางจราจร (๒) โรงงานเถื่อน (๒))

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้  
เว็บไซต์ ๖๒ เรื่อง และสายด่วน ๒ เรื่อง

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

### ๒. ผลการดำเนินการ

## ๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๖๔ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๔๕ เรื่อง (ณ วันที่ ๑ เม.ย. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

| จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) | ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน | ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| ๔๕ เรื่อง                           | ๔๐ เรื่อง                | ๑ เรื่อง                    |

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๔๐ \times ๑๐๐}{๔๕} = \frac{๔๐๐๐}{๔๕} = ๘๘.๘๘$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๑๙ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๑๙ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| รอดำเนินการ     | ๒๓ เรื่อง |
| ข้อมูลไม่ชัดเจน | ๒ เรื่อง  |
| ยุติเรื่อง      | ๒ เรื่อง  |

## ๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๖๔ เรื่อง เพิ่มขึ้น จากเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๔ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีจำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๘๗ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางนา จำนวน ๑๑ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๓๖ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

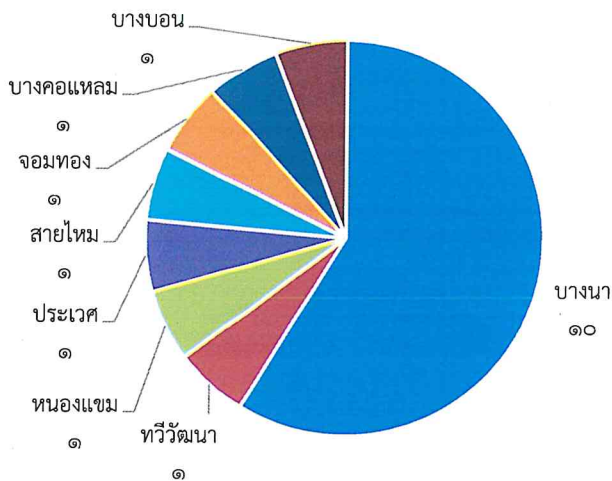
(นายพรยศ กลิ่นกรทอง)  
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๑๘ เม.ย. ๒๕๖๘  
ผู้ตรวจ ๑๑ เม.ย. ๒๕๖๘  
ผู้ทำ  
ผู้พิมพ์  
ผู้ร่าง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน มีนาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๕๕ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๗ เรื่อง ๘ เขต



๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๔๗ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด  
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

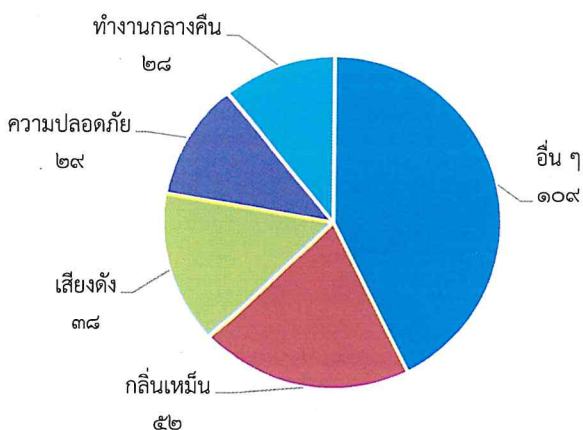
อันดับที่ ๑ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๙ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดสมุทรปราการ และระยอง  
จำนวนจังหวัดละ ๔ เรื่อง

อันดับที่ ๓ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร  
นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี และสตูล จำนวน  
จังหวัดละ ๒ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๖๒ เรื่อง
- สายด่วน ๒ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ  
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๔๕ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔๐ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน  
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

๗. การสั่งการ

- รอดำเนินการ ๒๓ เรื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๒ เรื่อง

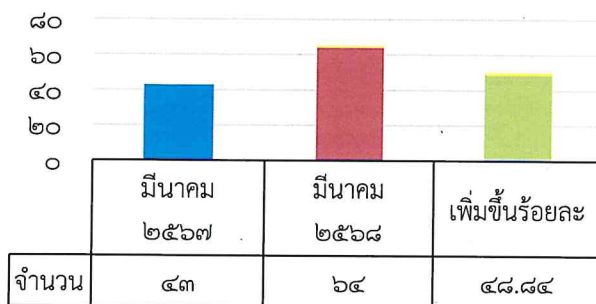


สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน มีนาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ มี.ค. ๒๕๖๗ และ มี.ค. ๒๕๖๘



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

เปรียบเทียบ ก.พ. ๒๕๖๘ และ มี.ค. ๒๕๖๘

