



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรอ. (สำนักงานเลขาธิการกรม โทร ๐ ๒๔๓๐ ๖๓๐๓ ต่อ ๑๒๐๔, ๑๒๐๕)

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๖๔๒

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน รปอ.กทต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ เรื่อง ในท้องที่เขตจอมทอง บางบอน ลาดพร้าว บางนา คลองสาน และบางซื่อ

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน มากที่สุด คือ เขตจอมทอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง รองลงมา คือ เขตบางบอน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง เขตลาดพร้าว บางนา คลองสาน และบางซื่อ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๓ เรื่อง ใน ๑๗ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดปทุมธานี ชลบุรี สมุทรปราการ สระบุรี พระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นนทบุรี ลพบุรี ระยอง บึงกาฬ เชียงใหม่ นครสวรรค์ นครปฐม สมุทรสาคร สงขลา และตรัง

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน มากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๗ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ และสระบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ลพบุรี ระยอง บึงกาฬ เชียงใหม่ นครสวรรค์ นครปฐม สมุทรสาคร สงขลา และตรัง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๕) ความปลอดภัย (๑๒) โรงงานเถื่อน (๑๐) อื่น ๆ (๖๐) (เสียงดัง (๙) กาก/ปฏิกูล (๙) ฝุ่นละออง (๘) แรงงานต่างด้าว (๘) น้ำเสีย (๕) ทำงานกลางคืน (๕) อื่นๆ (๕) ไอสารเคมี (๔) สั่นสะเทือน (๓) เขม่าควัน (๓) กัดขวางจราจร (๑))

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ เว็บไซต์ ๓๘ เรื่อง สายด่วน ๓ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง

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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๓ เรื่อง (ณ วันที่ ๕ มิ.ย. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๓๓ เรื่อง	๒๔ เรื่อง	๑ เรื่อง	๘ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๔ \times ๑๐๐}{๓๓} = \frac{๒๔๐๐}{๓๓} = ๗๒.๗๓$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๘ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๘ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

- รอดำเนินการ ๑๗ เรื่อง
- ไม่เข้าข่าย ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๑๐ เรื่อง
- ส่ง สอจ. ๑ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๒ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีจำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๓๖๕ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางนา จำนวน ๑๓ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๓๗ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

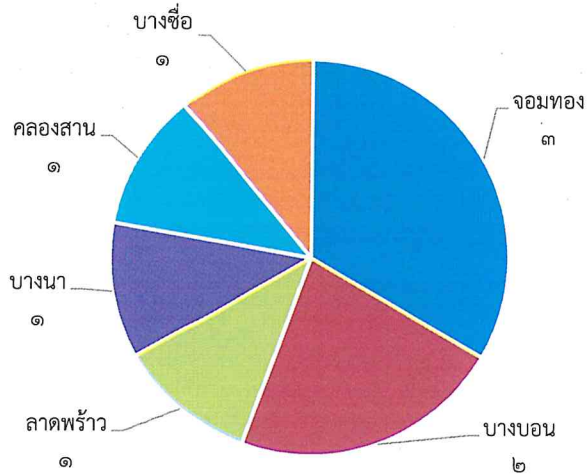
(นายพรยศ กลั่นกรอง)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

รองฯ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๘
ผู้ตรวจ ๒ มิ.ย. ๒๕๖๘
ผู้แทน
ผู้พิมพ์
ผู้ร่าง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน พฤษภาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ เรื่อง ๖ เขต



๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๓๓ เรื่อง ใน ๑๗ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

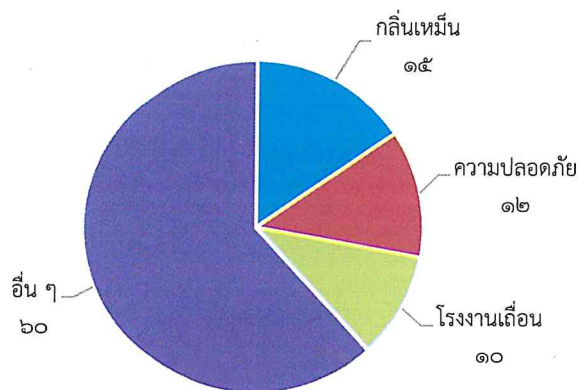
อันดับที่ ๑ จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๗ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดชลบุรี จำนวน ๔ เรื่อง

อันดับที่ ๓ จังหวัดสมุทรปราการ และสระบุรี
จำนวน ๓ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๘ เรื่อง
- สายด่วน ๓ เรื่อง
- อื่น ๆ ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓

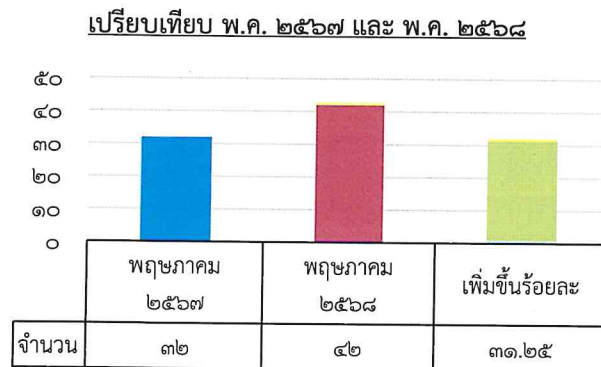
๗. การสั่งการ

- รอดำเนินการ ๑๗ เรื่อง
- ไม่เข้าข่าย ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๑๐ เรื่อง
- ส่ง สอจ. ๑ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน พฤษภาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

