



สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๘๙๕

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง: สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
เรียน รปอ.หกด.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ เรื่อง ในท้องที่เขตมีนบุรี บางแค หนองจอก บางขุนเทียน และบางซื่อ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๙ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ขอนแก่น นครปฐม นนทบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา บุรีรัมย์ อำนาจเจริญ เชียงใหม่ นครสวรรค์ สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กระบี่ สงขลา และยะลา

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๕ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ขอนแก่น และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา บุรีรัมย์ อำนาจเจริญ เชียงใหม่ นครสวรรค์ สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กระบี่ สงขลา และยะลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๑๗) เสียงดัง (๑๒) ฝุ่นละออง (๘) เขม่าควัน (๘) อื่น ๆ (๕๑) (น้ำเสีย (๗) ไอสารเคมี (๗) กาก/ปฏิกูล (๗) ทำงานกลางคืน (๕) ความปลอดภัย (๕) แรงงานต่างด้าว (๕) อื่น ๆ (๕) สั่นสะเทือน (๔) โรงงานเถื่อน (๔) คลื่นแม่เหล็ก (๑) กีดขวางจราจร (๑))

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๓๑ เรื่อง และสายด่วน ๓ เรื่อง

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐ แต่ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของ หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนของการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง
แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๘ เรื่อง (ณ วันที่ ๔ ส.ค. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๖

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๒๘ เรื่อง	๑๙ เรื่อง	๔ เรื่อง	๕ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๑๙ \times ๑๐๐}{๒๘} = \frac{๑๙๐๐}{๒๘} = ๖๗.๘๖$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๖ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๖ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ ๑๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง ๕ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่าเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๔ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ และมีจำนวนลดลงจากเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีจำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๔๓๕ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางนา จำนวน ๑๓ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๔๗ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

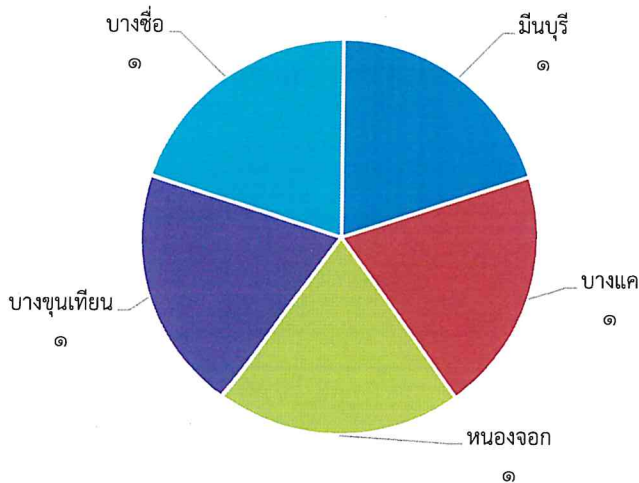
รศ.ดร.นพ. ธีระเกียรติ วรรณกุล
(นายธีรทัศน์ อิศรางกูร ณ อยุธยา) ผู้ตรวจราชการ
รองอธิบดี รักษาการแทน ผู้อำนวยการกอง
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๖ ส.ค. ๒๕๖๘
๕ ส.ค. ๒๕๖๘
๖ ส.ค. ๒๕๖๘
๕ ส.ค. ๒๕๖๘

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน กรกฎาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ เรื่อง ๕ เขต



๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๒๙ เรื่อง ใน ๑๘ จังหวัด
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ ๑ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๕ เรื่อง

อันดับที่ ๒ จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๔ เรื่อง

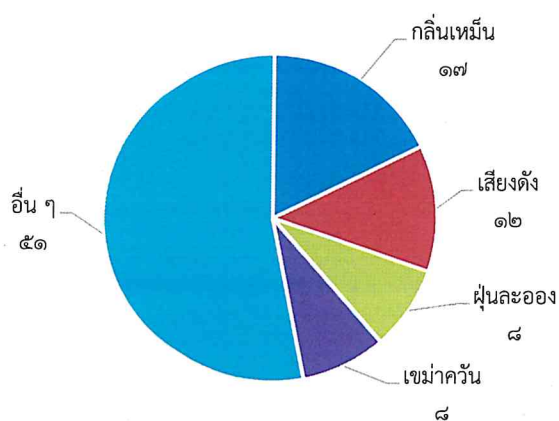
อันดับที่ ๓ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชลบุรี

ขอนแก่น และนครปฐม

จำนวนจังหวัดละ ๒ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๓๑ เรื่อง

- สายด่วน ๓ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๒๘ เรื่อง

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๙ เรื่อง

- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง

- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน
คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๖

๗. การสั่งการ

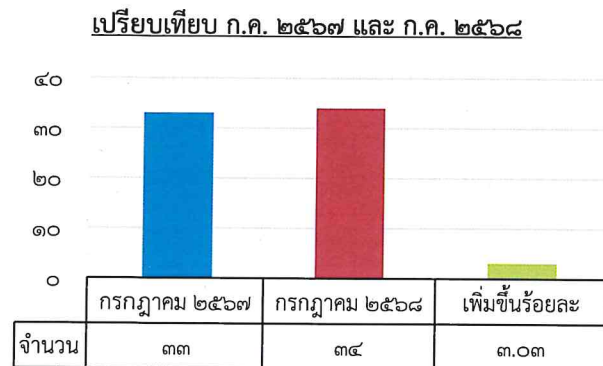
รอดำเนินการ ๑๑ เรื่อง

ยุติเรื่อง ๕ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม
ประจำเดือน กรกฎาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

