



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๓๘๘ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

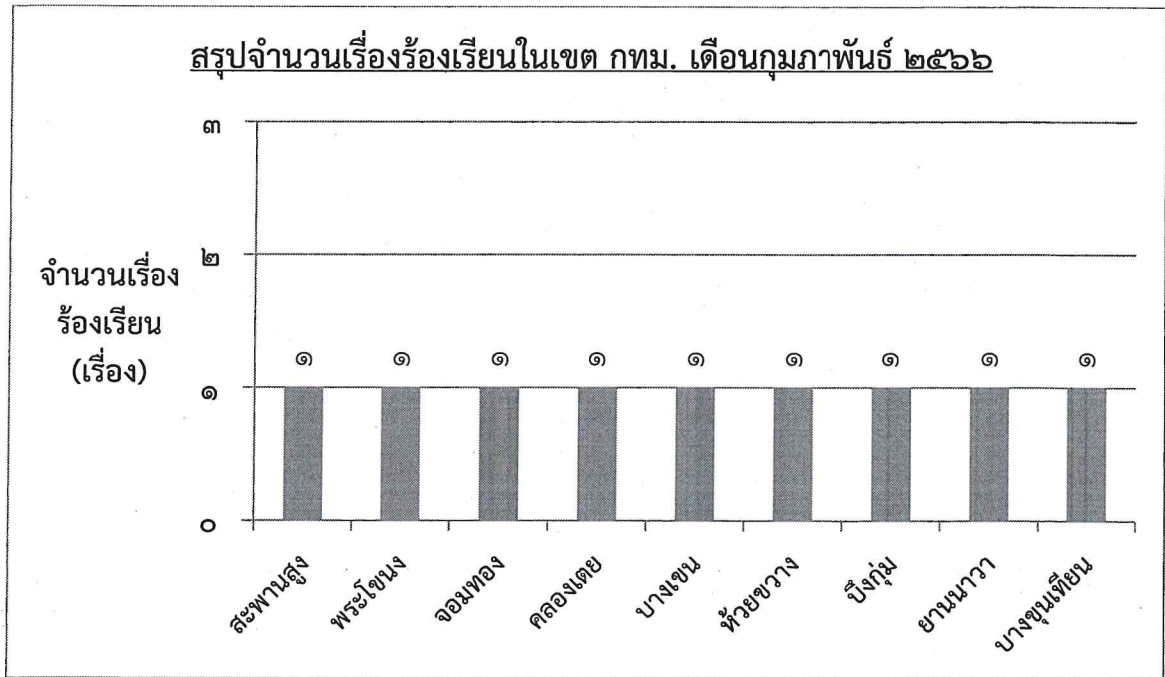
เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

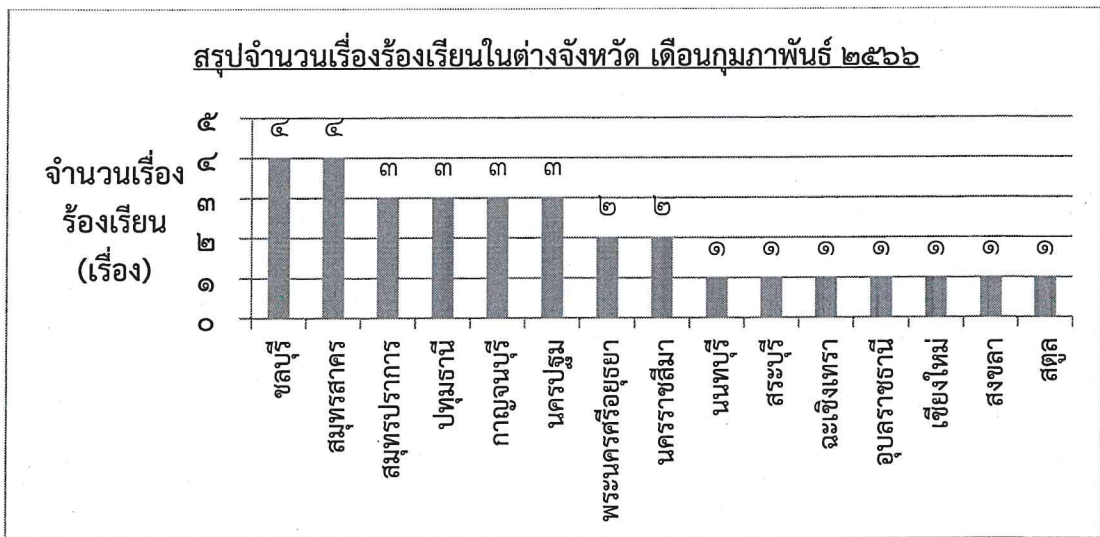
๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๐ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ เรื่อง ในท้องที่เขตสะพานสูง พระโขนง จอมทอง คลองเตย บางเขน ห้วยขวาง บึงกุ่ม ยานนาวา และบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

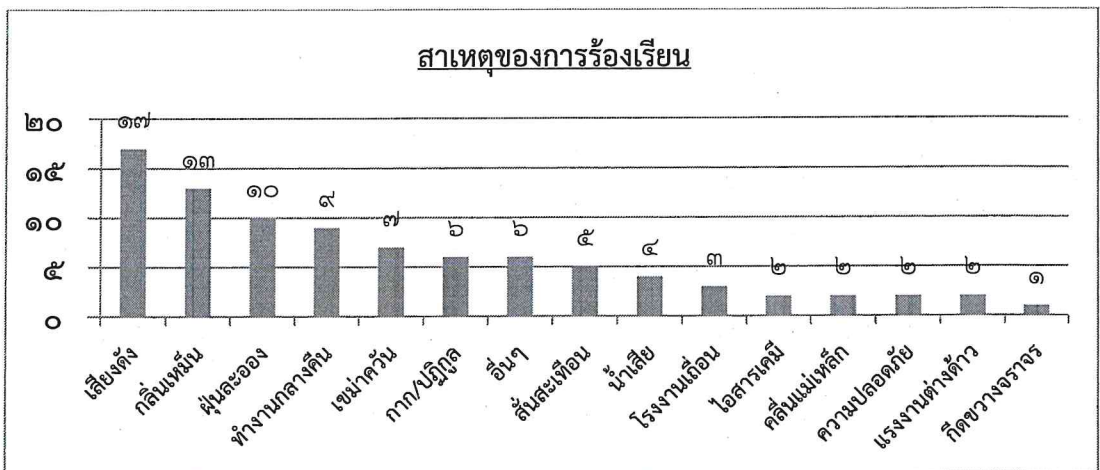


- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๑ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดชลบุรี สมุทรสาคร สมุทรปราการ ปทุมธานี กาญจนบุรี นครปฐม พระนครศรีอยุธยา นครราชสีมา นนทบุรี สระบุรี ฉะเชิงเทรา อุบลราชธานี เชียงใหม่ สงขลา และสตูล

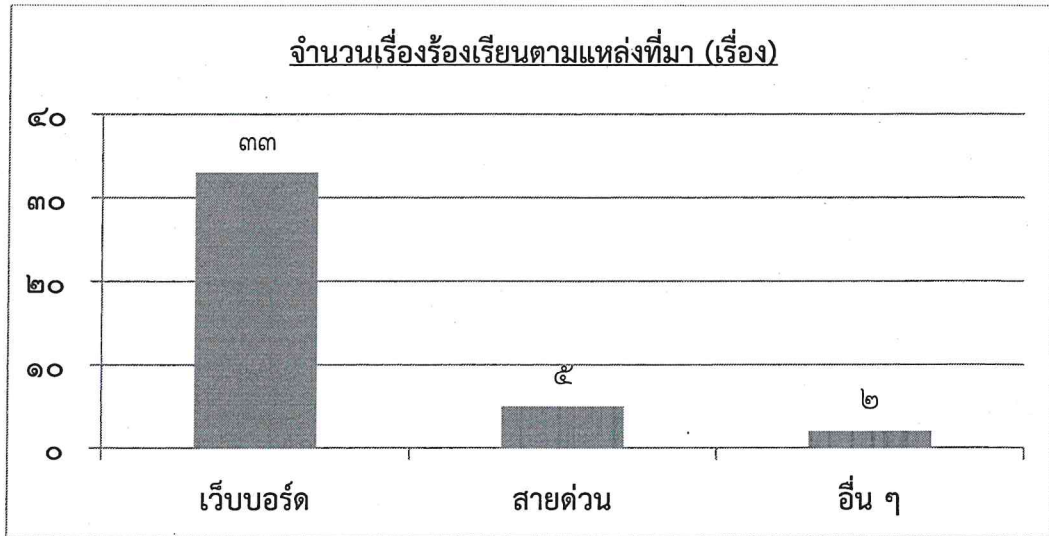
จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดชลบุรี และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๔ เรื่อง รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี กาญจนบุรี และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และนครราชสีมา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี สระบุรี ฉะเชิงเทรา อุบลราชธานี เชียงใหม่ สงขลา และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ เสียดัง (๑๗) กลิ่นเหม็น (๑๓) ผุ่นละออง (๑๐) ทำงานกลางคืน (๙) เขม่าควัน (๗) กาก/ปฏิกูล (๖) อื่นๆ (๖) สิ้นสะท้อน (๕) น้ำเสีย (๔) โรงงานถื่น (๓) ไอสารเคมี (๒) คลื่นแม่เหล็ก (๒) ความปลอดภัย (๒) แรงงานต่างด้าว (๒) กีดขวางจราจร (๑)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
เว็บไซต์ ๓๓ เรื่อง สายด่วน ๕ เรื่อง และอื่น ๆ ๒ เรื่อง



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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ รวมทั้งสิ้น ๔๐ เรื่อง
แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๓ เรื่อง (ณ วันที่ ๘ มี.ค. ๖๖) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๘ เรื่อง
- ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๕ เรื่อง

รอดำเนินการ (ยังไม่ครบตามกำหนดเวลา) จำนวน ๗ เรื่อง

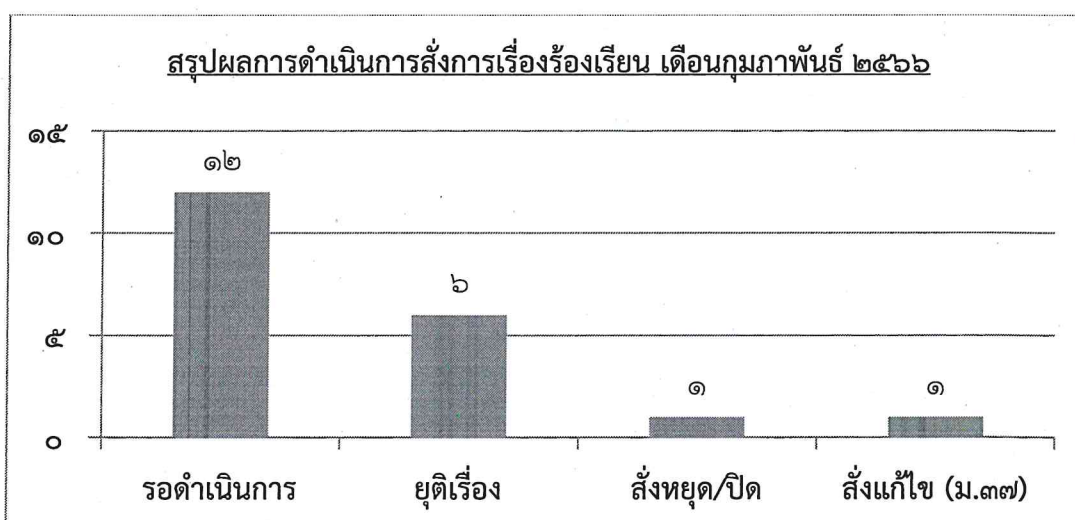
เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๓ เรื่อง	๒๘ เรื่อง	๕ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๘ \times ๑๐๐}{๓๓} = \frac{๒๘๐๐}{๓๓} = ๘๔.๘๕$$

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

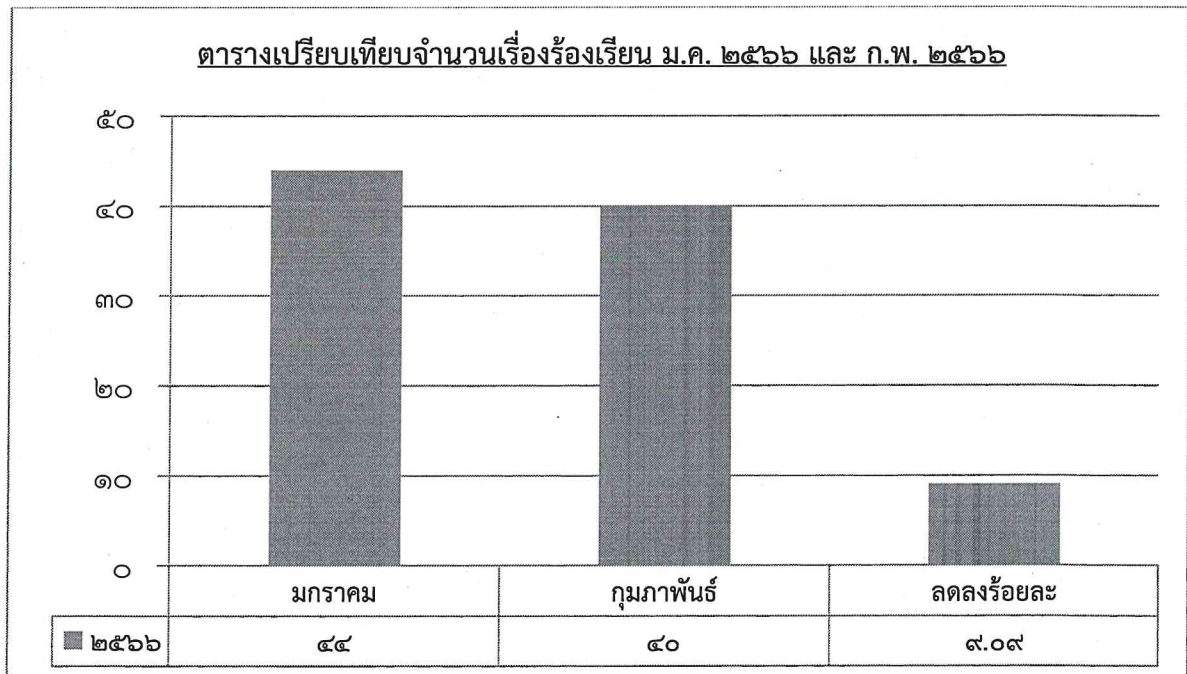
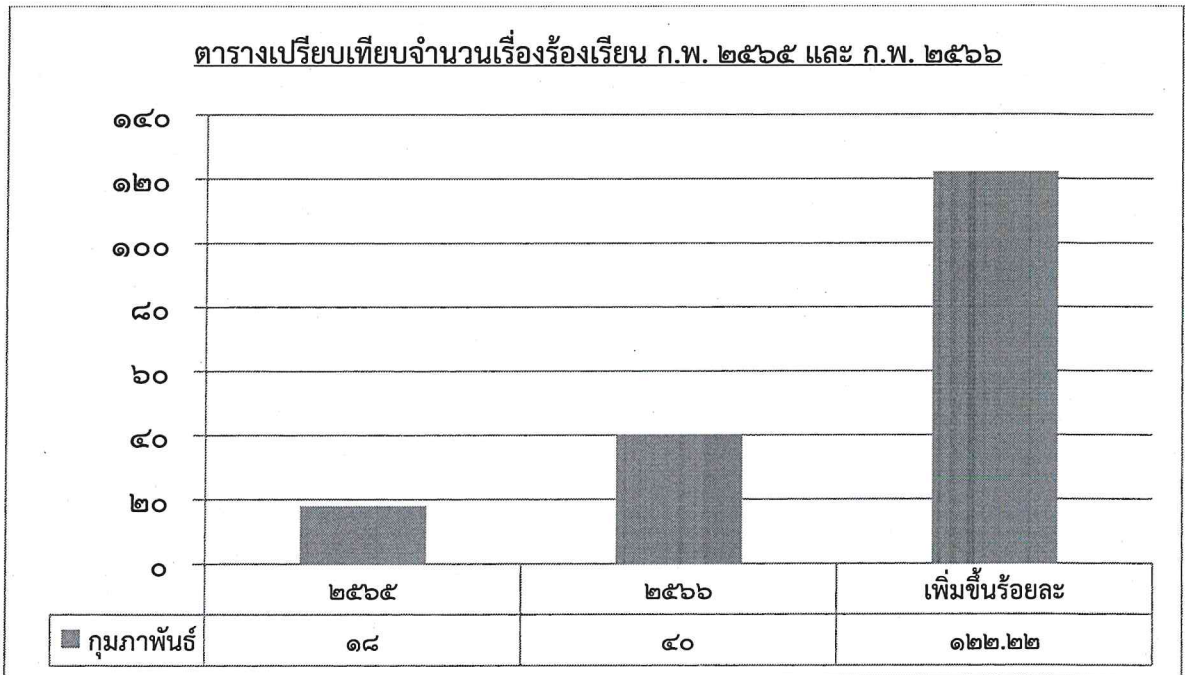
รอดำเนินการ	๑๒ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๐ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๐ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๖ เรื่อง
สั่งหยุด/ปิด	๑ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๐ เรื่อง
สั่งแก้ไข (ม.๓๗)	๑ เรื่อง



๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๐ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒๒.๒๒ และมีจำนวนลดลงจากเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง เสียงดัง และกลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๑๗๓ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๖ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๑๗ เรื่อง



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง


(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๖
= ๘ มี.ค. ๒๕๖๖
.....ผู้ตรวจ.....
.....ผู้แทน.....
.....ผู้พิมพ์.....
.....ผู้ร่าง.....