



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๓๕๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ทราบ ดังนี้

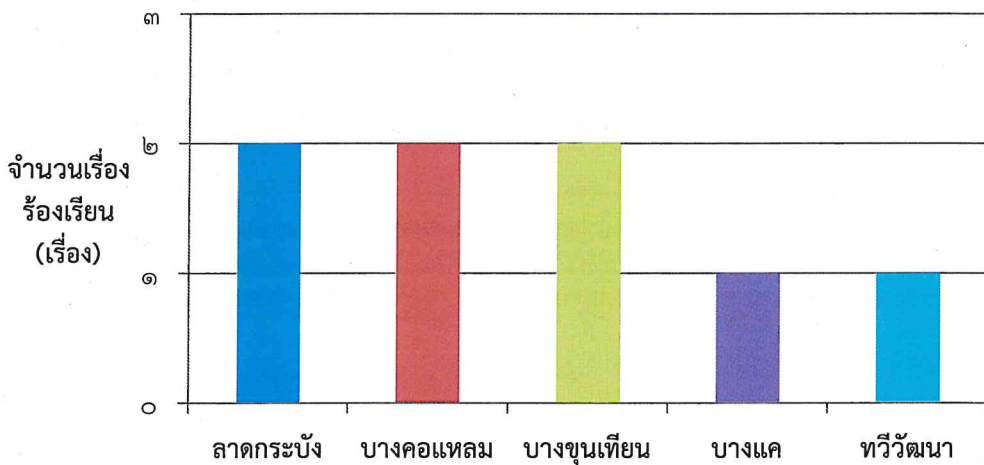
๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๓๗ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ เรื่อง ในท้องที่เขตลาดกระบัง บางคอแหลม
บางขุนเทียน บางแค และทวีวัฒนา

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตลาดกระบัง บางคอแหลม และ
บางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตบางแค และทวีวัฒนา มีจำนวนเรื่อง
ร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

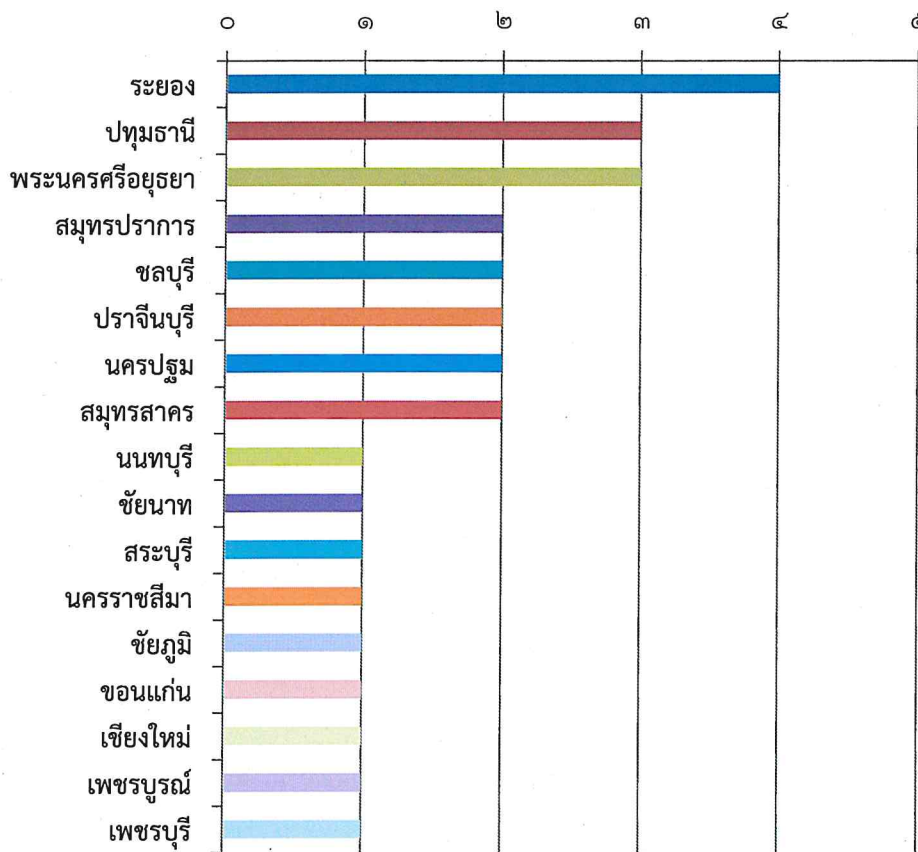
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในกรุงเทพมหานคร เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



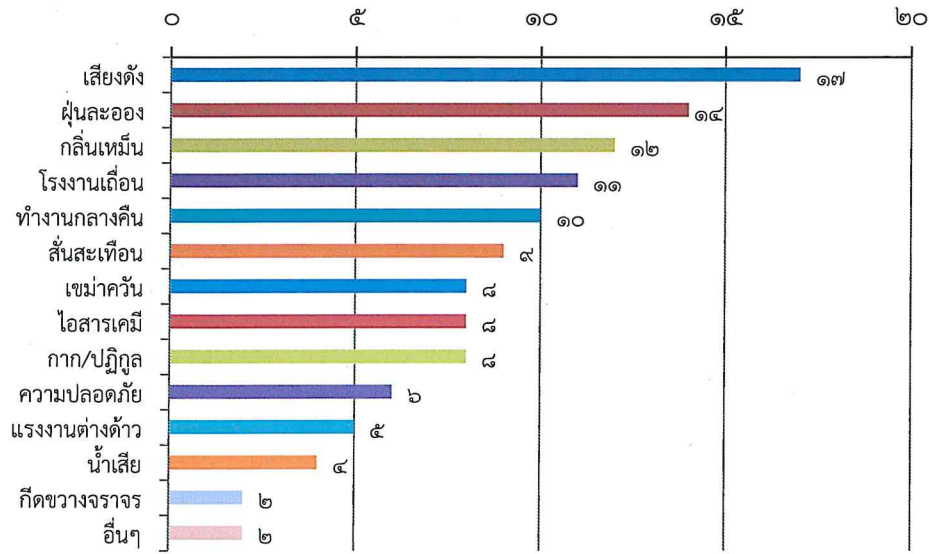
- ต่างจังหวัด จำนวน ๒๙ เรื่อง ใน ๑๗ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดระยอง ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ ชลบุรี ปราจีนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร นนทบุรี ชัยนาท สระบุรี นครราชสีมา ชัยภูมิ ขอนแก่น เชียงใหม่ เพชรบูรณ์ และเพชรบุรี

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ปราจีนบุรี นครปฐม และสมุทรสาคร มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ชัยนาท สระบุรี นครราชสีมา ชัยภูมิ ขอนแก่น เชียงใหม่ เพชรบูรณ์ และเพชรบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

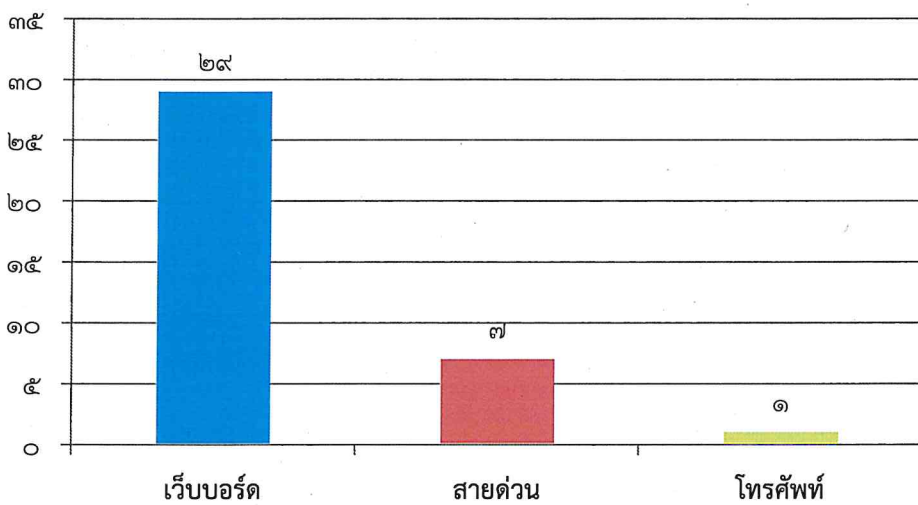
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในต่างจังหวัด เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจากมากไปน้อย มีดังนี้ เสียงดัง (๑๗) ฟุ่นลະออง (๑๔) กลิ่นเหม็น (๑๒) โรงงานเถื่อน (๑๑) ทำงานกลางคืน (๑๐) สิ้นสະเทือน (๙) เขม่าควัน (๘) ไอสารเคมี (๘) กาก/ปฏิกูล (๘) ความปลอดภัย (๖) แรงงานต่างด้าว (๕) น้ำเสีย (๔) กีดขวางจราจร (๒) อื่นๆ (๒)



๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ เว็บไซต์ ๒๙ เรื่อง สายด่วน ๗ เรื่อง และโทรศัพท์ ๑ เรื่อง



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

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๗ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๓๓ เรื่อง (ณ วันที่ ๑ มี.ค. ๖๗) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๖ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ที่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๘

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๓๓ เรื่อง	๒๖ เรื่อง	๗ เรื่อง

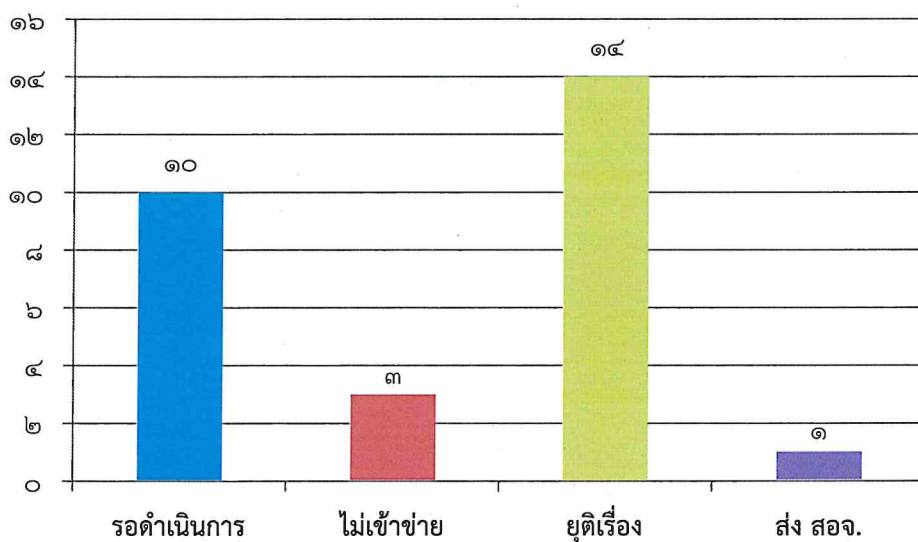
$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๖ \times ๑๐๐}{๓๓} = \frac{๒๖๐๐}{๓๓} = ๗๘.๗๘$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๔ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๔ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๐ เรื่อง
ไม่เข้าข่าย	๓ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๑๔ เรื่อง
ส่ง สอจ.	๑ เรื่อง

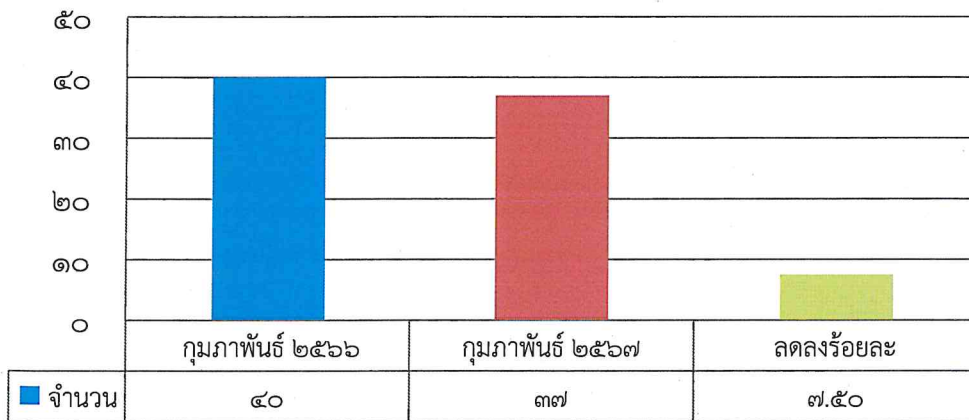


๓. บทวิเคราะห์

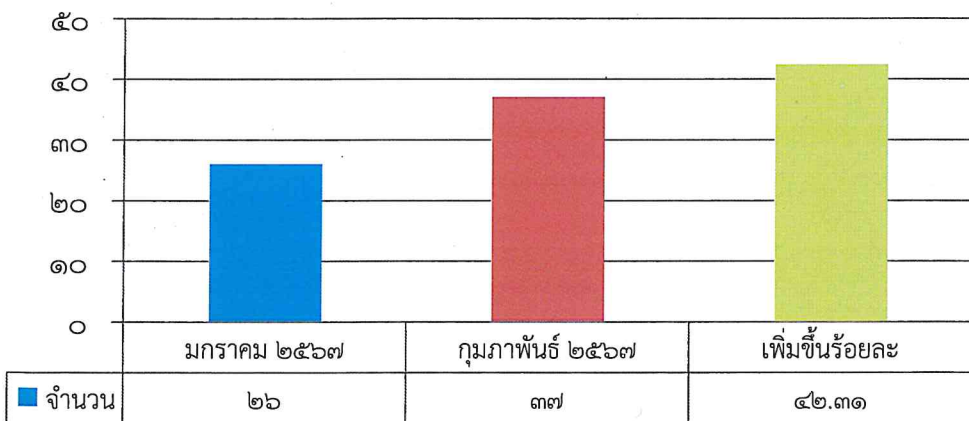
จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๗ เรื่อง **ลดลง**จากเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และมีจำนวน**เพิ่มขึ้น**จากเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๑ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง เสียงดัง

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๑๔๒ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๕ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๑๓ เรื่อง

ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน ก.พ. ๒๕๖๖ และ ก.พ. ๒๕๖๗



ตารางเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน ม.ค. ๒๕๖๗ และ ก.พ. ๒๕๖๗



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จะขอบคุณยิ่ง

(นายจุลพงษ์ ทวีศรี)

อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๗ มี.ค. ๒๕๖๗
ผู้ตรวจ

ผู้แทน

ผู้พิมพ์

๗ มี.ค. ๒๕๖๗

ผู้ร่าง