



# สำเนาฉบับ

## บันทึกข้อความ

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

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๒๘ ๑

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทราบ ดังนี้

### ๑. ภาพรวม

#### ๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๕๕ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๑ เรื่อง ในท้องที่เขตบางขุนเทียน สะพานสูง บางกะปิ ดอนเมือง วังทองหลาง จอมทอง บางบอน ธนบุรี ทวีวัฒนา และหนองแขม

เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตบางขุนเทียน มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตสะพานสูง บางกะปิ ดอนเมือง วังทองหลาง จอมทอง บางบอน ธนบุรี ทวีวัฒนา และหนองแขม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง

- ต่างจังหวัด จำนวน ๔๔ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสระบุรี ระยอง ชลบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี นครปฐม ลพบุรี นครนายก ชัยภูมิ อุดรธานี สกลนคร สมุทรสาคร เพชรบุรี และสตูล

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน**มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัดสระบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดระยอง มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๙ เรื่อง จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๕ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ และปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ราชบุรี และนครปฐม มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๒ เรื่อง จังหวัดลพบุรี นครนายก ชัยภูมิ อุดรธานี สกลนคร สมุทรสาคร เพชรบุรี และสตูล มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก**มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๓๗) เสียงดัง (๒๗) ความปลอดภัย (๑๒) ทำงานกลางคืน (๑๑) อื่น ๆ (๕๔) ((ฝุ่นละออง (๙) เขม่าควัน (๙) น้ำเสีย (๘) ไอสารเคมี (๗) สิ้นสวะเทือน (๖) กาก/ปฏิกูล (๖) โรงงานเถื่อน (๔) แรงงานต่างด้าว (๒) อื่น ๆ (๒) กีดขวางจราจร (๑))

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้  
เว็บไซต์ ๕๐ เรื่อง สายด่วน ๔ เรื่อง และอื่น ๆ ๑ เรื่อง

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

## ๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๕๕ เรื่อง แบ่งออกเป็น

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๔๖ เรื่อง (ณ วันที่ ๕ มี.ค. ๖๘) ดังนี้

- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๘ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๑๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗

จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)	ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน	ดำเนินการไม่ทันภายใน ๑๕ วัน
๔๖ เรื่อง	๒๘ เรื่อง	๗ เรื่อง

$$\frac{\text{ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องที่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน)}} = \frac{๒๘ \times ๑๐๐}{๔๖} = \frac{๒๘๐๐}{๔๖} = ๖๐.๘๗$$

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ครบกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๙ เรื่อง

- รอดำเนินการ ๙ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

- รอดำเนินการ ๒๐ เรื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน ๑ เรื่อง
- ไม่เข้าข่าย ๑ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๘ เรื่อง

## ๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕๕ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีจำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕ และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีจำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๒ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็น

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๒๓ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางขุนเทียน จำนวน ๘ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดระยอง จำนวน ๓๒ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

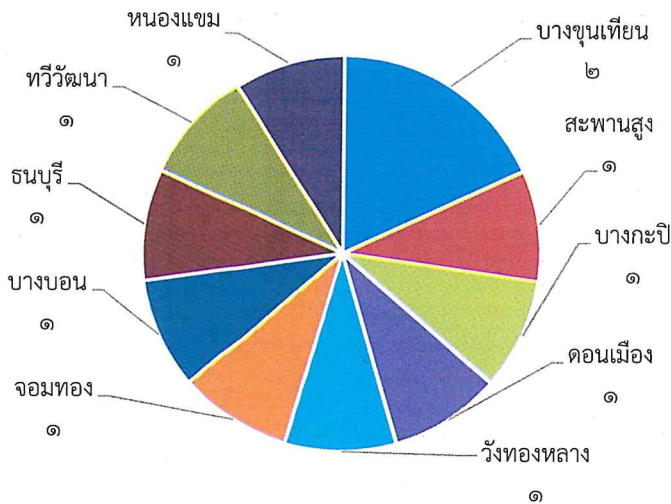
  
 (นายพรยศ กลั่นกรอง)  
 อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๑๐ มี.ค. ๖๘  
 ผู้ตรวจ: ๗ มี.ค. ๒๕๖๘  
 ผู้แทน: .....  
 ผู้พิมพ์: .....  
 ผู้ร่าง: ..... ๗ มี.ค. ๒๕๖๘

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รวมทั้งสิ้น ๕๕ เรื่อง แบ่งเป็น

๑. กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๑ เรื่อง ๑๐ เขต



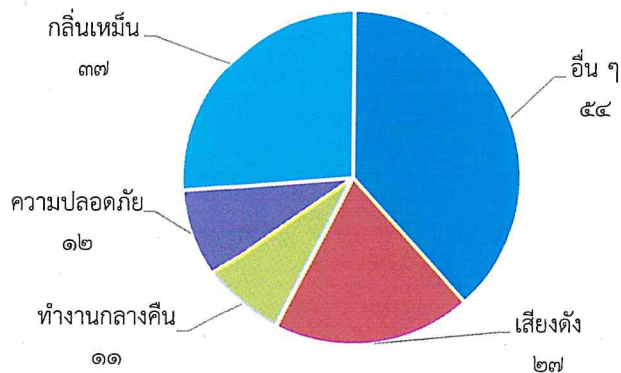
๒. ต่างจังหวัด

จำนวนทั้งหมด ๔๔ เรื่อง ใน ๑๕ จังหวัด  
เรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๐ เรื่อง
- อันดับที่ ๒ จังหวัดระยอง จำนวน ๙ เรื่อง
- อันดับที่ ๓ จังหวัดชลบุรี จำนวน ๕ เรื่อง

๓. สาเหตุของการร้องเรียน

(เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ)



๔. แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน

- เว็บไซต์ ๕๐ เรื่อง
- สายด่วน ๔ เรื่อง
- อื่น ๆ ๑ เรื่อง

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ  
กิจการอุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐

๖. การตอบสนอง

- ครบตามกำหนดเวลา (๑๕ วัน) จำนวน ๔๖ เรื่อง
- ดำเนินการทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๘ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วแต่ไม่ทันภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง
- ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๑๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน  
คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗

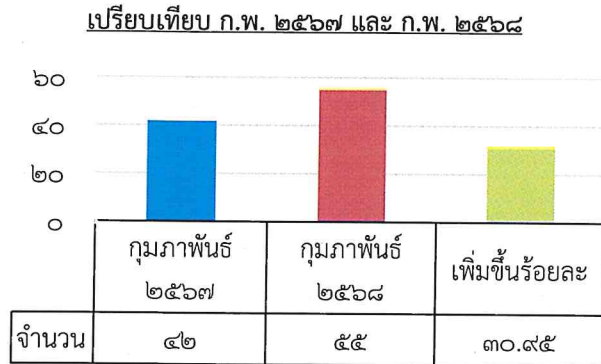
๗. การสั่งการ

- รอดำเนินการ ๒๐ เรื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน ๑ เรื่อง
- ไม่เข้าข่าย ๑ เรื่อง
- ยุติเรื่อง ๘ เรื่อง

สรุปเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา



๘.๒ เปรียบเทียบในช่วงเดือนที่ผ่านมา

