



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กรอ. (สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก โทร. ๔๐๑๐)

ที่ อก ๐๓๐๑/ ๓๙๒ วันที่ ๓๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง... สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน รปอ.ทกต.

กรอ. ขอสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓
ให้ทราบ ดังนี้

๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น ๔๔ เรื่อง แบ่งเป็น

- กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๓ เรื่อง ในท้องที่เขตบางรัก บางแค ดินแดง มีนบุรี ดอนเมือง คลองสาน ทั่วประเทศ บางคอแหลม และบางบอน
- เขตที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** คือ เขตคลองสาน บางรัก บางแค และดินแดง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๒ เรื่อง **รองลงมา** คือ เขตดอนเมือง ทั่วประเทศ บางคอแหลม มีนบุรี และบางบอน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเขตละ ๑ เรื่อง
- ต่างจังหวัด จำนวน ๓๑ เรื่อง ใน ๑๓ จังหวัด ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี ชลบุรี นครราชสีมา อำนาจเจริญ พะเยา สุพรรณบุรี นครศรีธรรมราช พังงา และตรัง

จังหวัดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน **มากที่สุด** (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คือ จังหวัด พะเยา จำนวน ๗ เรื่อง **รองลงมา** คือ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๕ เรื่อง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๔ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี และชลบุรี มีจำนวนจังหวัดละ ๓ เรื่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๒ เรื่อง จังหวัดลพบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี อำนาจเจริญ สุพรรณบุรี พังงา และตรัง มีจำนวนจังหวัดละ ๑ เรื่อง

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีหลายสาเหตุ) เรียงจาก **มากไปน้อย** มีดังนี้ กลิ่นเหม็น (๒๘) เสียงดัง (๑๘) ฝุ่นละออง (๑๐) ทำงานกลางคืน (๙) น้ำเสีย (๗) ความปลอดภัย (๕) ไอสารเคมี (๕) เขม่าควัน (๔) โรงงานเถื่อน (๔) สิ้นสละเทือน (๓) กาก/ปฏิกูล (๓) แรงงานต่างด้าว (๓) อื่นๆ (๓) และ กีดขวางจราจร (๒)

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน มีการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ เว็บไซต์ ๓๙ เรื่อง โทรศัพท์ ๒ เรื่อง อื่นๆ ๒ เรื่อง และสายด่วน ๑ เรื่อง

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน/สถานประกอบการ อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๐๐ แต่ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของ หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่และข้อร้องเรียนของการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๗ เรื่อง

๒.๒ การสั่งการ...

๒.๒ การสั่งการ (เรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง อาจมีการสั่งการ/ดำเนินการหลายอย่าง)

รอดำเนินการ	๑๗ เรื่อง
ข้อมูลไม่ชัดเจน	๑ เรื่อง
ยุติเรื่อง	๘ เรื่อง
ดำเนินการสั่งหยุด/ปิด	๒ เรื่อง
สั่งแก้ไข (๓๗)	๒ เรื่อง

๓. บทวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (เรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนลดลงจากเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ เรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๔ เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๑ และลดลงจากเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (เรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๗ เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๑ ทั้งนี้ประเด็นร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาเรื่องกลิ่นเหม็น และเสียงดัง

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง มีนาคม ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม ๒๖๕ เรื่อง โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เขตบางบอน จำนวน ๓ เรื่อง และจังหวัดที่มีการร้องเรียนสะสมมากที่สุด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้ง กตร.สปอ. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปจะขอบคุณยิ่ง



(นายประกอบ วิวิธจินดา)

อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

๓๒

.....ผู้ตรวจ.....

.....ผู้แทน.....

.....ผู้พิมพ์.....

.....ผู้ร่าง.....



รายงานสรุปจำนวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการ

จากวันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

พื้นที่จังหวัด	จำนวนเรื่อง	เหตุร้องเรียน															การดำเนินการ							
		เสียง	สะท้อน	ฝุ่น	กลิ่น	ควีน	น้ำเสีย	ไอสารเคมี	กากของเสีย	กลิ่นเหม็น	ท่ากลางคืน	ขวางจราจร	ความปลอดภัย	กรณีพิพาทกัน	แรงงานต่างด้าว	รง. เกือบ	อื่นๆ	รอดำเนินการ	ข้อมูลไม่ชัดเจน	ไม่เข้าข่าย	ยุติเรื่อง	ดำเนินคดีสั่งหยุด/ปิด	ส่งสอจ.	สั่งแก้ไข
กรุงเทพมหานคร	13	8	3	5	7	2	1	1	1	0	4	2	2	0	1	2	1	6	1	0	2	2	0	2
สมุทรปราการ	4	4	0	1	1	1	1	1	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0
ปทุมธานี	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
พระนครศรีอยุธยา	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
ลพบุรี	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
สระบุรี	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ชลบุรี	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
นครราชสีมา	5	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0
อำนาจเจริญ	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
พะเยา	7	3	0	0	6	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
สุพรรณบุรี	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
นครศรีธรรมราช	2	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
พังงา	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
ตรัง	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	44	18	3	10	28	4	7	5	3	0	9	2	5	0	3	4	3	17	1	0	8	2	0	2

หมายเหตุ - ในส่วนของช่อง "เหตุร้องเรียน" อาจรวมกันได้มากกว่า "จำนวนเรื่อง" เพราะ เรื่องร้องเรียนหนึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ
 - ในส่วนของช่อง "การดำเนินการ" อาจรวมกันได้มากกว่า "จำนวนเรื่อง" เพราะ อาจดำเนินการได้มากกว่าหนึ่งอย่าง และอาจดำเนินการได้หลายครั้ง

กลับไป

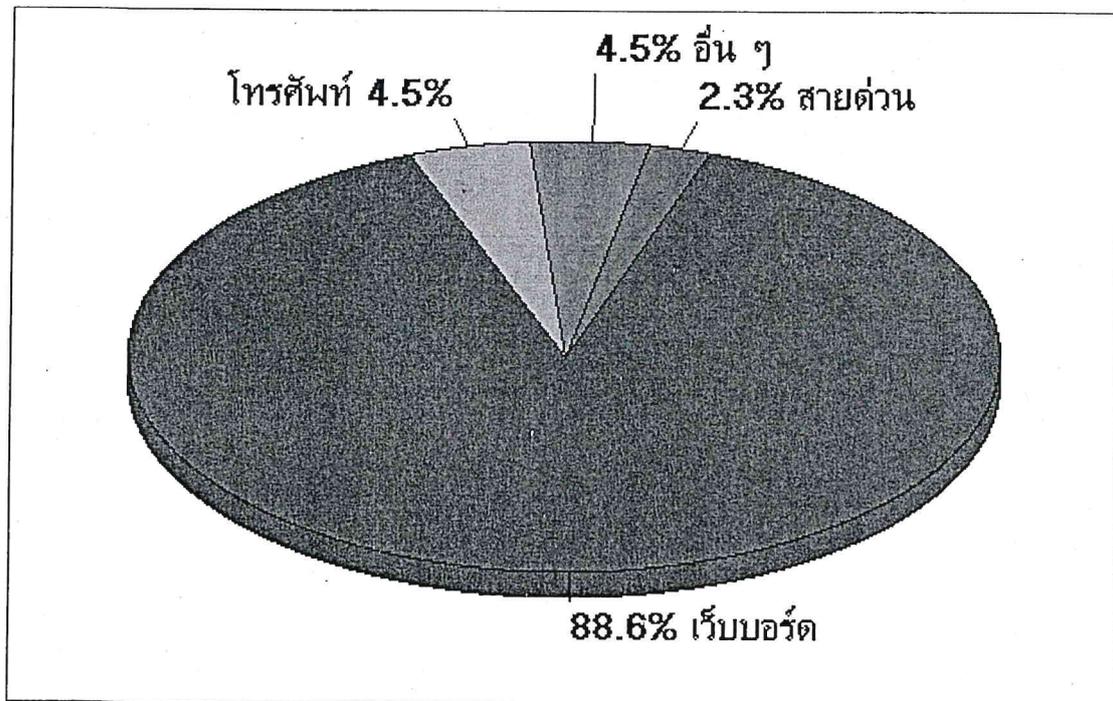


กรมวิจัยและพัฒนาคุณภาพ
INSTITUTE FOR QUALITY DEVELOPMENT

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามแหล่งที่มา

จากวันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

แหล่งที่มา	จำนวนเรื่อง
โทรศัพท์	2
เว็บไซต์	39
สายด่วน	1
อื่น ๆ	2
รวมทั้งสิ้น	44



เสียงดัง	18
ฝุ่นละออง	3
กลิ่นเหม็น	10
เขม่าควัน	28
น้ำเสีย	4
ไอสารเคมี	7
กาก/ปฏิกูล	5
คลื่นแม่เหล็ก	3
ทำงานกลางคืน	0
กีดขวางจราจร	9
ความปลอดภัย	2
กรรมพิพาทกัน	5
แรงงานต่างด้าว	0
โรงงานอื่น	3
อื่นๆ	4

