ภาคผนวก

- **ภาคผนวก ก**

ภาคผนวก 1ก สำเนาหนังสือเห็นชอบฯ เลขที่ ทส (กกวล) 1009/ว12289

- **ภาคผนวก ข** **เอกสารประกอบการปฏิบัติตามมาตรการฯ**

ภาคผนวก 1ข ทิศทางการไหลของน้ำใต้ดิน

ภาคผนวก 2ข กิจกรรมมวลชนสัมพันธ์

ภาคผนวก 3ข ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก 4ข เอกสารแสดงการขุดลอกหรือปรับปรุงรางระบายน้ำ

ภาคผนวก 5ข เอกสารการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก 6ข เอกสารการประชุมคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

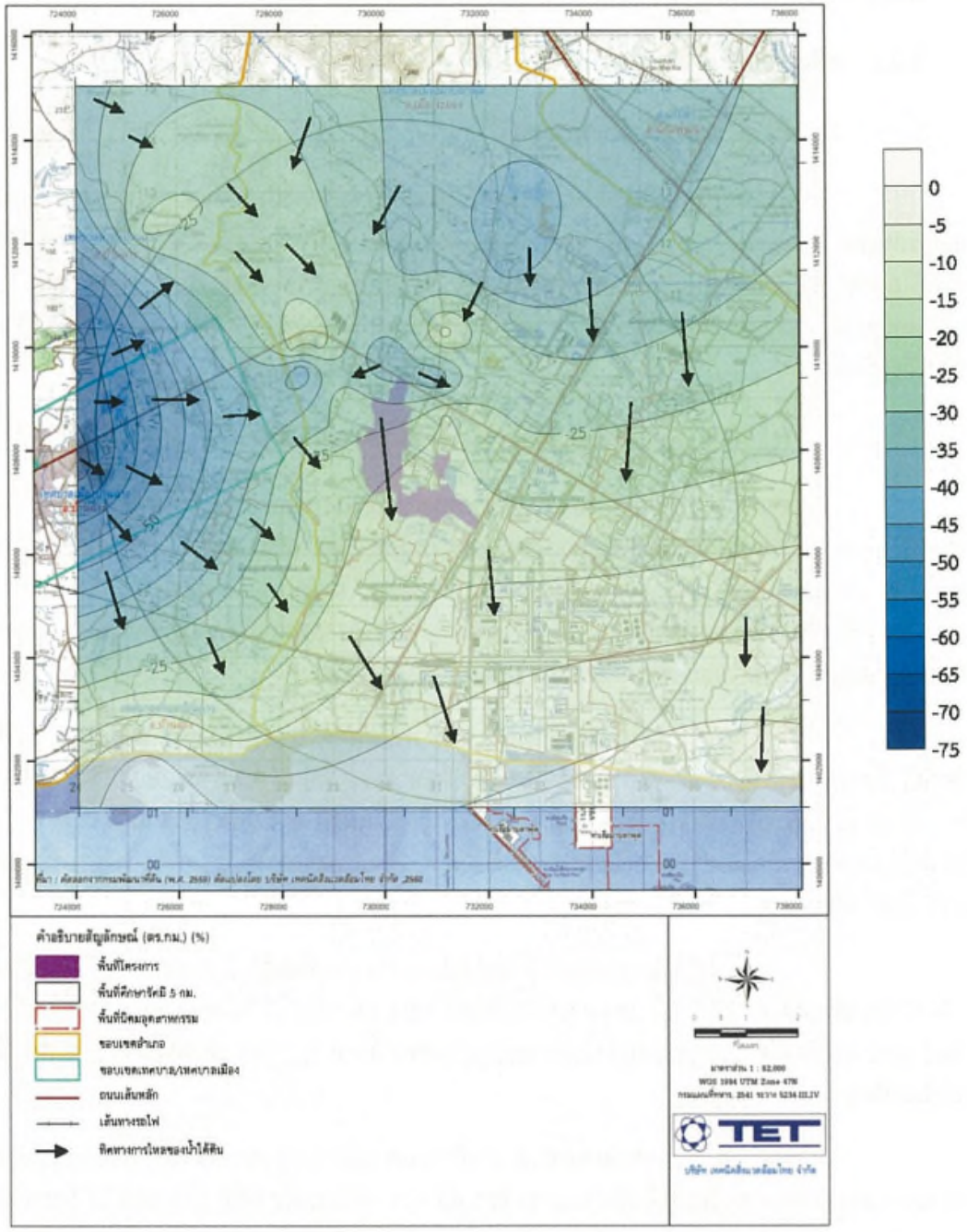
ภาคผนวก 7ข มาตรการด้านความปลอดภัยและแผนฉุกเฉิน

- **ภาคผนวก ค** **ผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม**
- **ภาคผนวก ง** **การประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพ**
- **ภาคผนวก จ** **กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**
- **ภาคผนวก ฉ** **เอกสารสอบเทียบเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ (Calibration)**
- **ภาคผนวก ช** **หนังสือขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์เอกชน**

ภาคผนวก ข

ภาคผนวก 1ข

ทิศทางการไหลของน้ำใต้ดิน



ทิศทางการไหลของน้ำใต้ดิน

ภาคผนวก 2ข

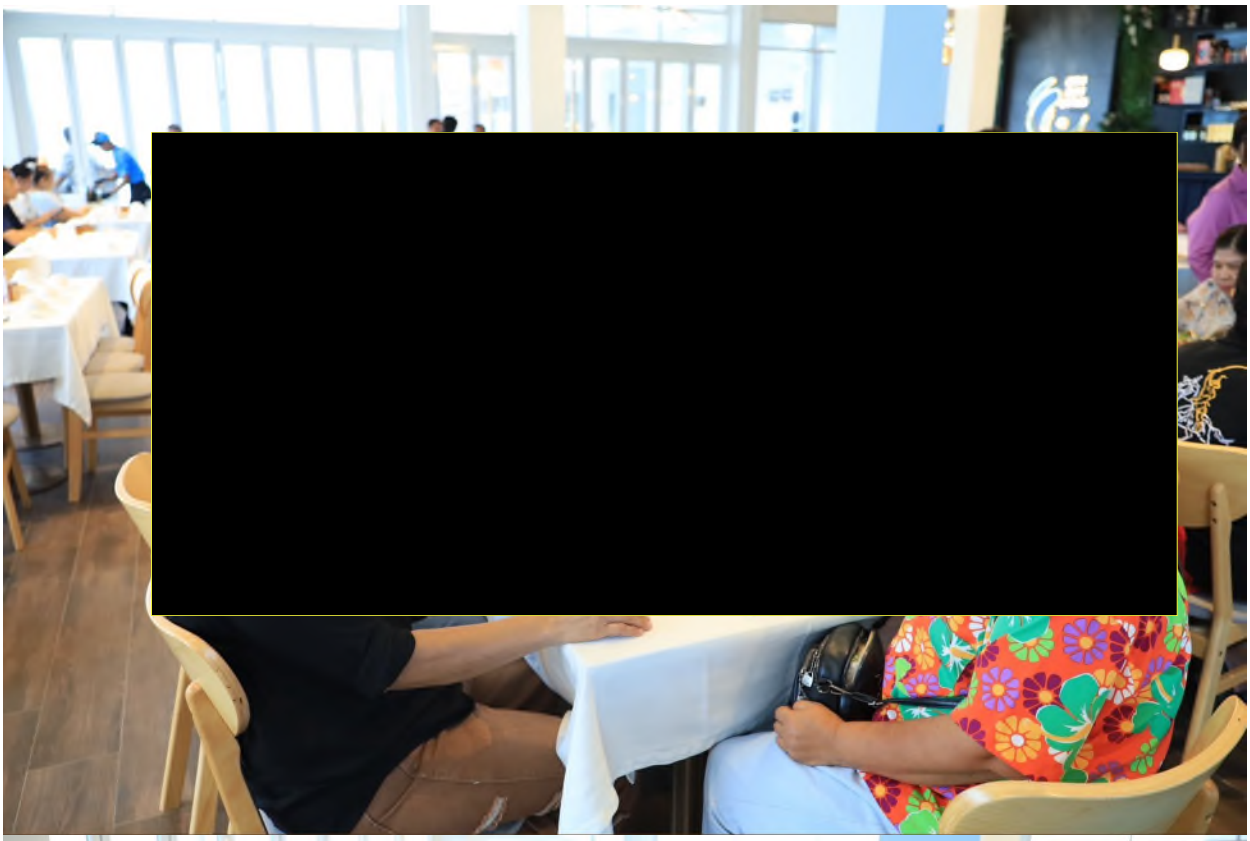
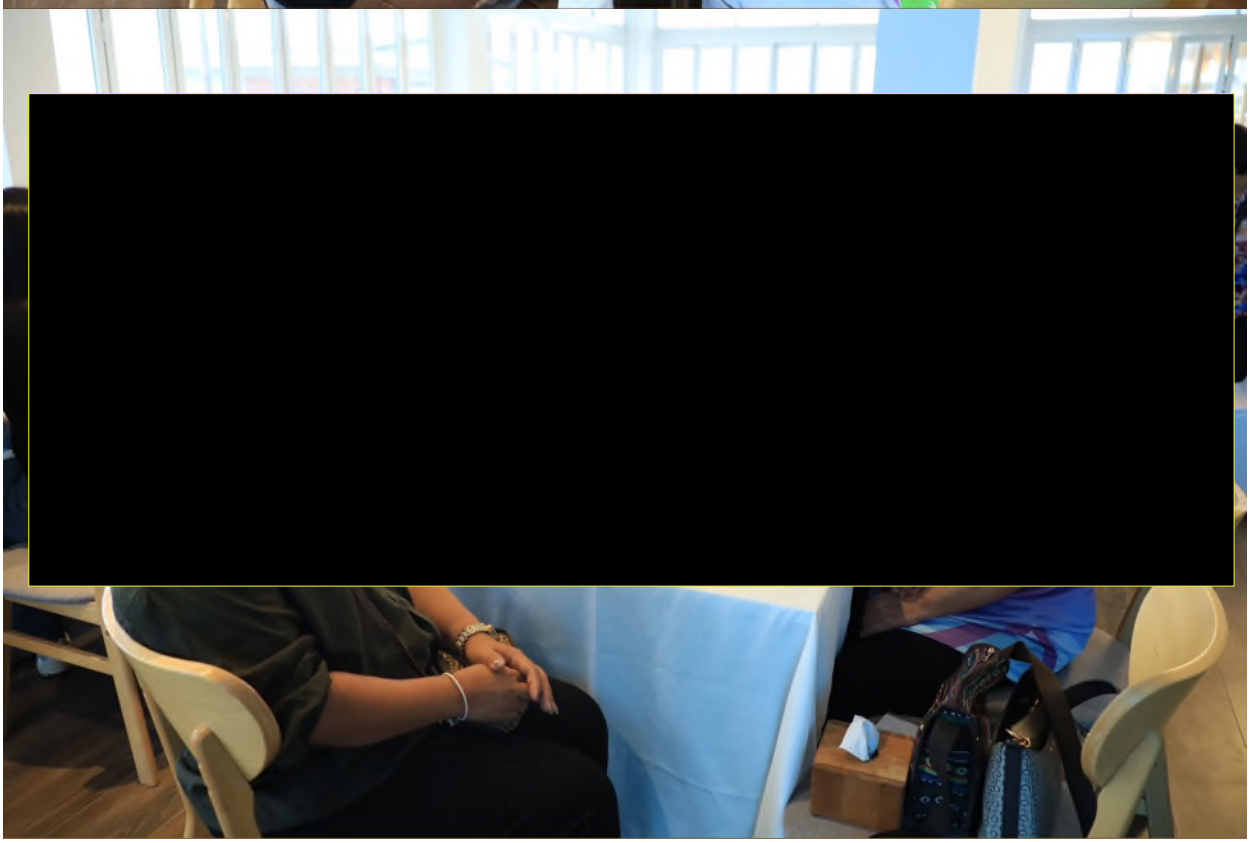
กิจกรรมมวลชนสัมพันธ์

กิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน 2569

สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม Smart Park ดำเนินการจัดกิจกรรม โครงการ ผอ. พบชุมชน ประจำปี 2569 ในวันที่ 9 มิถุนายน 2569 โดยมี ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอตะวันออก (มาบตาพุด) ทำหน้าที่กำกับดูแลนิคมอุตสาหกรรม Smart Park และผู้บริหารในพื้นที่มาบตาพุดคอมเพล็กซ์ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น และชุมชนเขตเทศบาลเมืองบ้านฉาง จำนวน 14 ชุมชน เข้าร่วมงานโครงการ ผอ. พบชุมชน ประจำปี 2569 โดยโครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดความไว้วางใจระหว่างชุมชนกับภาคอุตสาหกรรม และสื่อสารรับฟังข้อมูลของนิคมอุตสาหกรรม Smart Park และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้สอบถาม และรับทราบข้อมูลของนิคมอุตสาหกรรม Smart Park ณ ศูนย์ฝึกศึกษาบุคลากรด้านปิโตรเลียมและพลังงานทหาร ต. พลา อ. บ้างฉาง จ. ระยอง

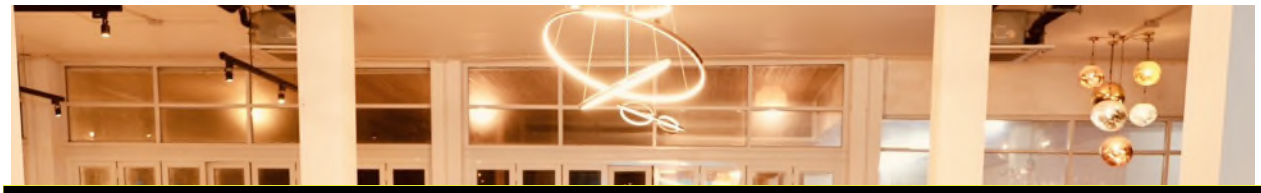

กิจกรรม ผอ.




กิจกรรม ผอ. พบชุมชน





[redacted]












[redacted]
กิจกรรม พบชุมชน
กิจกรรมคณะผู้บริหาร
ร่ะ
มชน
[redacted]

ภาคผนวก 3ข

ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Handling Procedures)



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

มีนาคม 2568

สารบัญ

		หน้า
1.	**วัตถุประสงค์ (Objectives)**	1
2.	**ขอบเขต (Scope)**	1
3.	**ข้อตกลงร่วมกันของ กนอ. ผู้บริหาร และพนักงาน (Organizational Commitment)**	1
4.	**คำนิยาม (Definition)**	2
5.	**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กนอ.**	3
6.	**หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน**	4
7.	**ประเภทของร้องเรียน**	5
8.	**ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน**	5
	8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)	5
	8.2 การตอบรับและ การตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)	5
	8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)	5
9.	**สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (AS-Is Process)**	6
10.	**ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ**	6
11.	**แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)**	7
12.	**ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน**	11
13.	**ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)**	12
	13.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complains-handling Process)	12
	13.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)	12
	13.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)	12
	13.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)	12
	13.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)	13
	13.1.5 การปิด การบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Recording keeping, redress review)	13
	13.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)	14
	13.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of Information)	14
	13.2.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints)	14
	13.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	14
14.	**นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)**	14
ภาคผนวก		15
	ภาคผนวก ก: ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	18
	ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	19
	ภาคผนวก ค: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน	20

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Handling Procedures)

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. ให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.
2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
4) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ
5) เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า กนอ. มีช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กนอ.

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของ กนอ. และนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Policy and Procedures) ตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations ตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่ กนอ. กำหนด ส่งต่อมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง, ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลการแก้ไขกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 15 วัน พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

3. ข้อตกลงร่วมกันของ กนอ. ผู้บริหาร และพนักงาน (Organizational Commitment)

กนอ. ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เสริมสร้างความภักดี ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

4. คำนิยาม (Definition)

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/ คำจำกัดความ (Definition)
1.	ประกาศ	ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน
2.	ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่ กนอ. กำหนด และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย
3.	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการตามข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขข้อร้องเรียน การกำหนดมาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้ ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ
4.	การแจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวความผิดปกติให้ กนอ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวกับ กนอ. ในด้านต่างๆ
5.	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ และสื่อสารแจ้งรับข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 15 วัน ตามประกาศที่ กนอ. กำหนด ทั้งนี้ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน กนอ. จะพิจารณาสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง
6.	ส่วนงานรับข้อร้องเรียน	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียนของ กนอ. ประกอบด้วย 1) ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขด้วยตัวเอง ได้แก่ ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝบก.) ประกอบด้วย กองอนุญาตผู้ประกอบกิจการ (กอป.) กองอนุญาตก่อสร้าง (กอก.) กองสิทธิประโยชน์ (กสป.) รวมถึง การร้องเรียนผ่านสำนักงานนิคมฯ โดยหน่วยงานฯ นั้น สามารถดำเนินการแก้ไขได้เองทันที ทั้งนี้ ในส่วนของสำนักงานนิคมฯ นั้น ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมฯ ได้รับมอบอำนาจโดยตรงจาก ผวก. ในการดำเนินการใดๆ โดยรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ/พิจารณา 2) ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการโดยหารือร่วมกับคู่ค้า ได้แก่ สำนักงานนิคมฯ ในนิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หารือร่วมกับผู้พัฒนานิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หรือ สำนักงานนิคมฯ ของ กนอ. หารือร่วมกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภคในนิคมฯ เป็นต้น 3) ส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.)/ ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ฝชส.)/ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.)/ กองสื่อสารองค์กร (กสอ.)/ กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.) ดำเนินการประสานส่วนงานที่รับผิดชอบกับข้อร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขต่อไป

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/ คำจำกัดความ (Definition)
7.	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน ติดตามข้อร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในข้อร้องเรียนหรือไม่ เช่น สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/ท่าเรืออุตสาหกรรม ฝ่ายปฏิบัติการ 1 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 3 ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร หรือส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
8.	ตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดกรอบเวลาดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย ● ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายและสะดวก ● ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 1 วัน ● ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังลูกค้าภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กนอ.



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
1. ยื่นเป็นหนังสือ - ยื่นเป็นหนังสือที่สำนักงานใหญ่/ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง / สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม - ทางไปรษณีย์	1) สำนักงานใหญ่ - ศสป./ กอป./กอก./ กสป./ ฝชส./ ฝตล./ กลพ. 2) สำนักงานนิคมฯ/ สำนักงานท่าเรือฯ ทุกแห่ง	- Walk-in มายื่นหนังสือร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ทันที - ทางไปรษณีย์ งานสารบรรณ กองกลาง (กกล.) รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
2. เว็บไซต์ www.ieat.go.th/ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complaint@ieat.mail.go.th	กลพ.	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ โดยการกรอกรายละเอียดข้อร้องเรียนผ่านฟอร์มบนเว็บไซต์ - แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
3. Facebook Fan page Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT	กสอ.	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง inbox message หรือโพสต์เรื่องที่หน้าเพจแล้ว #การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
4. โทรศัพท์ กนอ. สนญ./ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง /สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม	1) สำนักงานใหญ่ - ศสป./ กอป./กอก./ กสป./ ฝชส./ ฝตล./ กลพ. 2) สำนักงานนิคมฯ/ สำนักงานท่าเรือฯ ทุกแห่ง	- โทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ กนอ. ได้โดยตรงทันที

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
5. Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ	สำนักงานนิคมฯทุกแห่ง/สำนักงานท่าเรือฯ	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line โดยตรงแต่ละสำนักงานนิคมฯ/ สำนักงานท่าเรือฯ
6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111	1) ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน 2) กลพ.	- แจ้งผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งข้อร้องเรียนมา กนอ. รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ

6. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ ได้แก่ ผอ.ศสป./ ผอ.ฝปก.1/ ผอ.ฝปก.2/ ผอ.ฝปก.3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ ผอ.ฝชส./ ผอ.ฝบก./ ผอ.ฝตล./ ผอ.สผก./ ผอ.กสอ./ ผอ.กลพ.
   1) สายงานปฏิบัติการ : ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1 (ฝปก.1) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 2 (ฝปก.2) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 3 (ฝปก.3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม
   2) สายงานบริหาร : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
   3) สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน : ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝบก.) ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ฝชส.) ศูนย์เฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.)
   4) สายงานผู้ว่าการ : สำนักผู้ว่าการ (สผก.) กองสื่อสารองค์กร (กสอ.)
2. ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ รผก.ปก.1/ รผก.ปก.2/ รผก.ปก.3/ ผอ.ฝปก.1/ ผอ.ฝปก.2/ ผอ.ฝปก.3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ รผก.บร./ ผอ.ฝตล./ รผก.พย./ ผอ.ฝบก./ ผอ.กลพ./ พนักงานในสังกัดที่ได้รับมอบหมายหน้าที่/ ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
   1) สายงานปฏิบัติการ : รองผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ 1 (รผก.ปก.1) รองผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ 2 (รผก.ปก.2) รองผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ 3 (รผก.ปก.3) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1 (ฝปก.1) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 2 (ฝปก.2) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 3 (ฝปก.3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม
   2) สายงานบริหาร : รองผู้ว่าการสายงานบริหาร (รผก.บร.) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
   3) สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน : รองผู้ว่าการสายงานพัฒนาที่ยั่งยืน (รผก.พย.) ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝบก.)
3. ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผอ.ฝตล., ผอ.กลพ., และ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ
   1) สายงานปฏิบัติการ : ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1 (ฝปก.1) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 2 (ฝปก.2) ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 3 (ฝปก.3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม
   2) สายงานบริหาร : รองผู้ว่าการสายงานบริหาร (รผก.บร.) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
4. ผู้บริหาร ผู้รับทราบรายงาน ได้แก่ คณะกรรมการ กนอ., ผวก., ผอ.ฝตน.
   1) สายงานผู้ว่าการ : ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ฝตน.)
   2) ผู้ว่าการ กนอ. (ผวก.)
   3) คณะกรรมการ กนอ.

7. ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
4) ด้านอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ.)

8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)

8.1.1 ลูกค้าสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายและสะดวก
8.1.2 ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
8.1.3 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลภายหลังการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
8.1.4 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการจำแนกประเภทและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียนภายในวันที่ได้รับเรื่อง

8.2 การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)

8.2.1 ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
8.2.2 ทุกข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)

8.3.1 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น
8.3.2 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
8.3.3 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
8.3.4 ทุกข้อร้องเรียนที่มีการอุทธรณ์ความไม่พึงพอใจ ได้รับการแก้ไขจนลูกค้าพึงพอใจ
8.3.5 ทุกข้อร้องเรียนได้รับแก้ไขและปิดข้อร้องเรียน และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

9. สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

☐ ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ใช้กระบวนการเดิมในปัจจุบัน (As-Is Process) เนื่องจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (เดิม) ยังใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

☐ ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

☐ ตัววัดไม่เหมาะสม และ/ หรือไม่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

☑ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้า

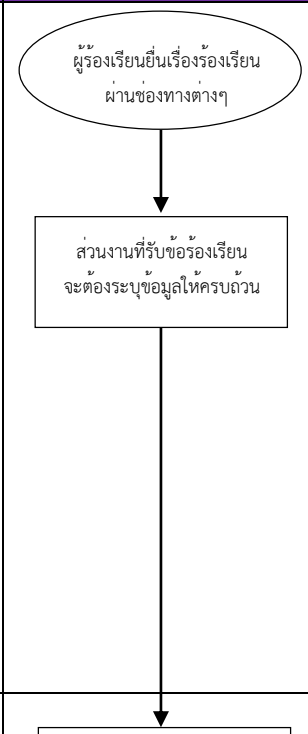
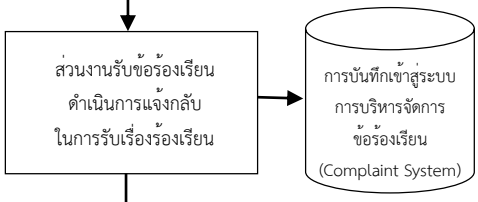
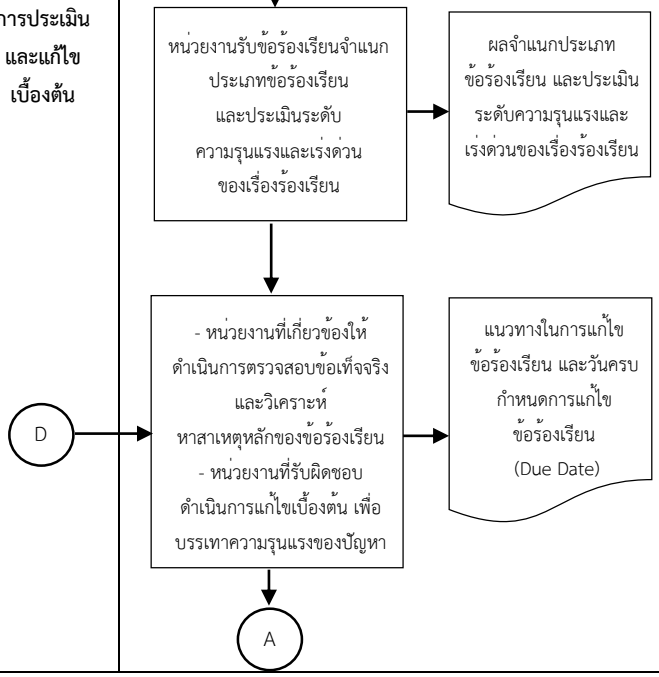
☑ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยการเพิ่มขั้นตอน/กระบวนการทำงาน เช่น เพิ่มหน่วยงานรับผิดชอบภายในองค์กร ทบทวนปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

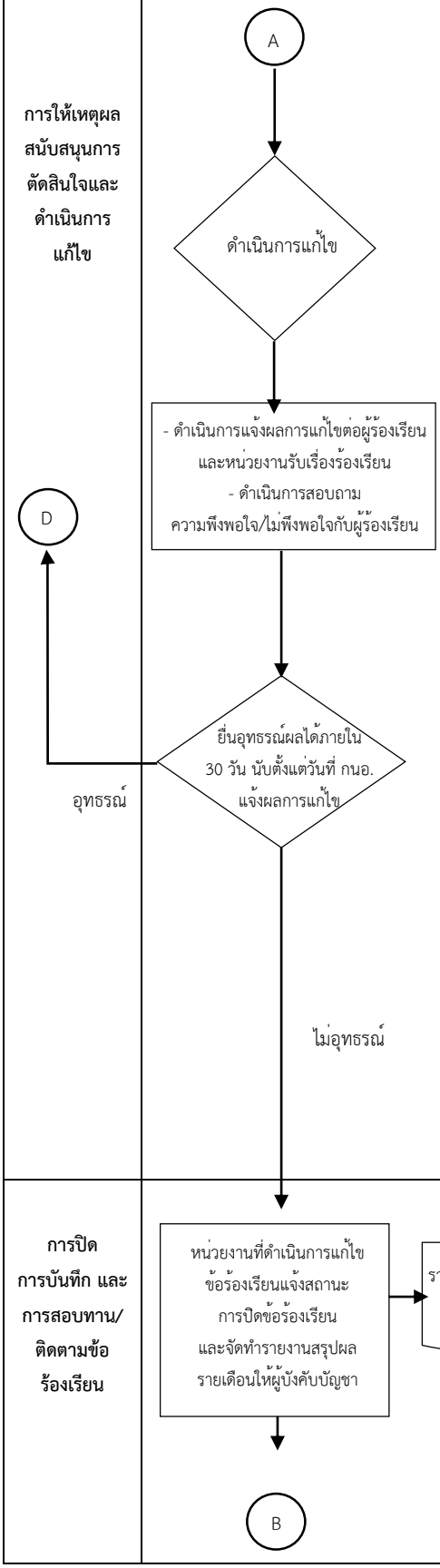
☐ เพื่อนำกระบวนการไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น และสม่ำเสมอตามรอบเวลาการดำเนินการที่ระบุ

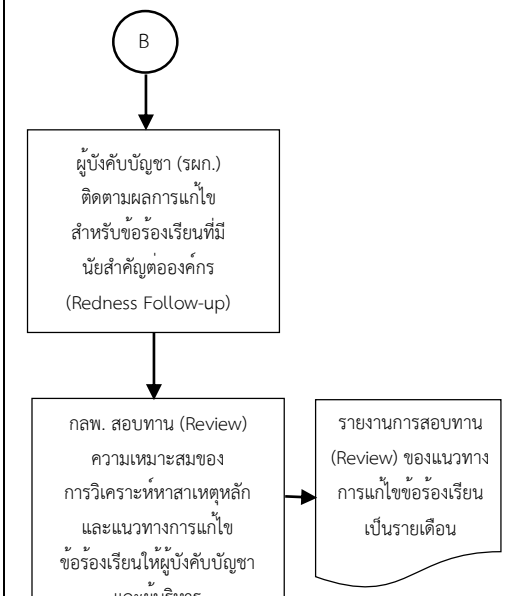
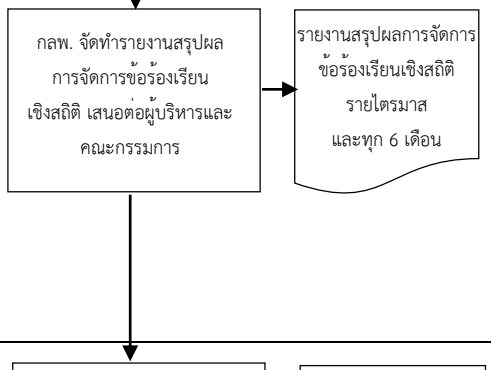
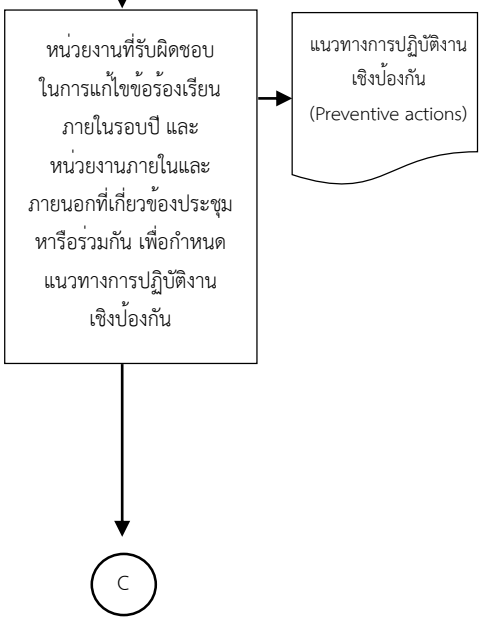
10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ

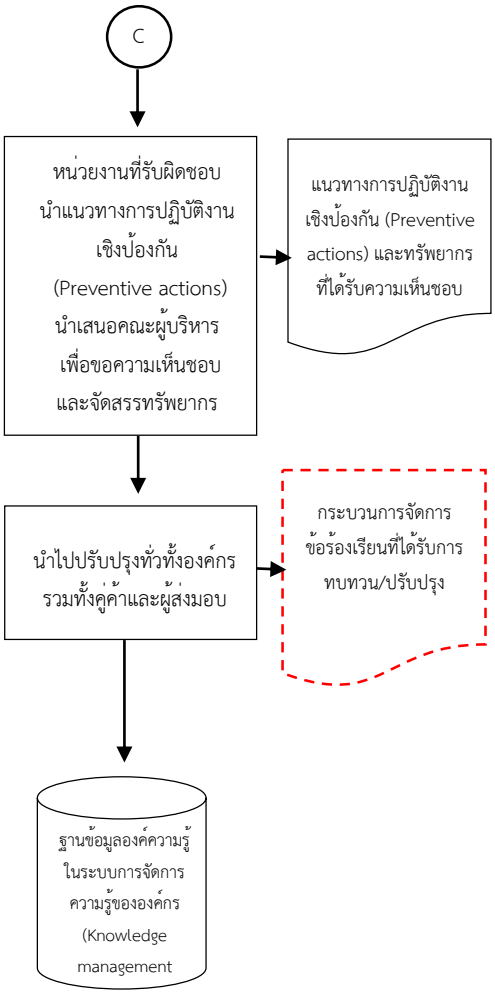
สาเหตุ	แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
กระบวนการเดิม : การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ยังขาดขั้นตอน/กระบวน การทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	ระบุขั้นตอนการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรับปรุงระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน	ไตรมาส 2	การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

11. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การรับข้อร้องเรียน		ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ มายัง กนอ. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ • รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน • ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/หลักฐานประกอบ • ประเด็นในการร้องเรียน • รายละเอียดเรื่องร้องเรียน • ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน • ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล์ เป็นต้น	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	
การตอบรับข้อร้องเรียน		ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนทันทีหรือภายใน 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	ทันทีหรือภายใน 24 ชั่วโมง
การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น		หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์หาสาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ. รผก.ปก.1,2,3 , สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข		- หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน - หลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน - หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน - ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ กนอ. แจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน - หน่วยที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขเบื้องต้นใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	- ภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วนรุนแรง) -ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วนรุนแรง/มีนัยสำคัญ) - แจ้งผลการแก้ไขภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ
การปิดการบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งสถานะการปิดข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปผลรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา → รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือน B	- หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		- ผู้บังคับบัญชา (รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up) กลพ. สอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์สาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิผลเป็นรายเดือน ให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร	รผก.ปก.1/ 2/ 3, รผก.บร., รผก.พย. กลพ.	รายเดือน
การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน		กลพ. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วน อีกทั้งรายงานตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารรายไตรมาส และคณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน	กลพ.	รายไตรมาส และราย 6 เดือน
การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน		หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในรอบปี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกันในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิผล	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล รวมทั้ง มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	กลพ.	เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ ไตรมาส 3 เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

หมายเหตุ : คือ ขั้นตอนการปรับปรุง

12. ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพงาน
การรับข้อร้องเรียน	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่รับมาในช่องทางต่างๆ ของ กนอ.
การตอบกลับข้อร้องเรียน	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	แจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
การประเมิน และแก้ไขเบื้องต้น	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	จำแนกประเภทข้อร้องเรียน ประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน และส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	รผก.ปก.1,2,3 , สนง.นิคมฯ/ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล.,รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์หาสาเหตุหลักของข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ และดำเนินการแก้ไข	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	• หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด • หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน • หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
การปิด การบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล.,รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา
	รผก.ปก.1/ 2/ 3, รผก.บร., รผก.พย.	ผู้บังคับบัญชาติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ
	กลพ.	สอบทานความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร
การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	กลพ.	จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ อีกทั้งรายงานตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารรายไตรมาส และคณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน
การวิเคราะห์ และประเมินผลข้อร้องเรียน	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิผล เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	กลพ.	• นำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร ภายในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ • ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

13. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)

13.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complains-handling Process)

13.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่ กนอ. กำหนดถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ สายงานปฏิบัติการ ศูนย์เฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.), สายงานบริหาร, สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน, กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือ พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

- รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/หลักฐานประกอบ
- ประเด็นในการร้องเรียน
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน
- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล์ เป็นต้น

13.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)

ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนทันที หรือ ภายใน 24 ชั่วโมงผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ เช่น ทางโทรศัพท์, ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ภายใน 24 ชั่วโมง จากนั้นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจะถูกเก็บบันทึกเข้าสู่ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complaint System) ก่อนเข้ากระบวนการประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน

13.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)

ส่วนงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์หาสาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา

กรณีที่ประเภทข้อร้องเรียนเชิงเทคนิคหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เครื่องมือเพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา เช่น การตรวจวัดคุณภาพอากาศ น้ำเสีย และฝุ่นละออง เป็นต้น และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงาน/ โรงงาน และผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบในทันที ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผู้บังคับบัญชาระดับเหนือชั้นขึ้นไป

- ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่
  1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
  2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
  3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
  4) ด้านอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ.)

- ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่
    1) เร่งด่วนและสำคัญ (Urgent & Important) - กรณีเป็นเหตุเร่งด่วนรุนแรง/ เรื่องที่มีนัยสำคัญ หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง ศสป.
    2) ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ (Not Urgent but Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
    3) เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ (Urgent but Not Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
    4) ไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ (Not Urgent & Not Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

13.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ กนอ. กำหนด ดังนี้

- เร่งด่วนและสำคัญ (Urgent & Important) - กรณีเป็นเหตุเร่งด่วนรุนแรง/ เรื่องที่มีนัยสำคัญ หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง ศสป.
- ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ (Not Urgent but Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ (Urgent but Not Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- ไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ (Not Urgent & Not Important) - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

ซึ่งหลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน นอกจากนี้ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ กนอ. แจ้งการแก้ไขแล้วเสร็จไปยังผู้ร้องเรียน ซึ่งหน่วยที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (ข้อ 13.1.3) ใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล

13.1.5 การปิด การบันทึก การสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Recording keeping, redress review)

ส่วนงานที่รับผิดชอบที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชา (ผวก./ รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up)

กลพ. ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน และผลการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการสอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผลเป็นรายเดือนเสนอต่อกระทรวงอุตสาหกรรม

13.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)

13.2.1 การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Monitoring)

กลพ. ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน, จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. ได้แก่ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน, กลุ่มอดีตลูกค้า, กลุ่มลูกค้าอนาคต และลูกค้าคู่แข่ง และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของ กนอ. เสนอต่อผู้ว่าการเป็นรายไตรมาส และคณะกรรมการ กนอ. ในทุก 6 เดือน ตามลำดับ

13.2.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints)

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกันในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิผล ที่สามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

การวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. ได้แก่ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน, กลุ่มอดีตลูกค้า, กลุ่มลูกค้าอนาคต และลูกค้าคู่แข่ง และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของ กนอ. และเครื่องมือทางสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น แผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram/ Cause and Effect Diagram) และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น รวมทั้งจัดทำกราฟข้อมูลและนำข้อมูลทางสถิติ มาประกอบ

13.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั้งทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า กนอ. สามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

14. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ตระหนักและให้ความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อันเนื่องจากการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า กนอ. จึงจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

1) วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

1.1) เพื่อการให้บริการ การพัฒนา การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ตลอดจนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว

1.2) เพื่อการบริหารความสัมพันธ์ระหว่าง กนอ. กับลูกค้า

1.3) เพื่อยืนยัน และ/หรือระบุตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ หรือการติดต่อกับ กนอ.

1.4) เพื่อการติดต่อสื่อสาร แจ้ง และ/หรือ รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จาก กนอ.

1.5) เพื่อการดำเนินการตามความประสงค์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้แจ้งไว้กับ กนอ.

1.6) เพื่อการดำเนินธุรกิจของ กนอ. เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล, การตรวจสอบ, การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่, การวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. เป็นต้น

1.7) เพื่อให้เป็นไปตามการปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย กฎระเบียบ และคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมาย

2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม

กนอ. ดำเนินการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลกับ กนอ. ผ่านทางเว็บไซต์, แอพพลิเคชั่น รวมถึงช่องทางการร้องเรียนต่างๆของ กนอ. ซึ่ง กนอ. จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

2.1) ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, ข้อมูลตามที่ระบุในบัตรประชาชน, สำเนาบัตรประชาชน เป็นต้น

2.2) ข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่, อีเมล์, หมายเลขโทรศัพท์, Line ID, ช่องทางติดต่อในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

2.3) ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น อีเมล์, บันทึกข้อมูลการสนทนาผ่านแอพพลิเคชั่น เป็นต้น

2.4) ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้กับ กนอ. สำหรับการติดต่อกลับ

3) การขอความยินยอม

3.1) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องอาศัยความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งมีสิทธิที่จะถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ กนอ. ได้ตลอดเวลา ซึ่งการถอนความยินยอมนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ให้ความยินยอมไปแล้ว

3.2) การถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ กนอ. หรือปฏิเสธไม่ให้ข้อมูลบางอย่าง อาจส่งผลให้ทาง กนอ. ไม่สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางส่วนหรือทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้ได้

4) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

4.1) กนอ. เก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้ในระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามประเภทข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมาตรฐานทางบัญชี มาตรฐานทางกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.2) กนอ. พิจารณาระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลจากจำนวน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ความอ่อนไหวของข้อมูลส่วนบุคคล และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และระยะเวลาที่กำหนดโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) การเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล

กนอ. อาจเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายอนุญาตให้กับบุคคลภายนอก ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ หรือกระทรวงต้นสังกัด
- หน่วยงานกำกับดูลแลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กนอ.
- บริษัทหรือที่ปรึกษาของ กนอ.

ซึ่ง กนอ. กำหนดให้บุคคลภายนอกที่ กนอ. เปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูล ต้องรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจโดยมิชอบ

6) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการดำเนินการตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ถอนความยินยอมที่ท่านได้ให้ไว้กับเรา เพื่อประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- ขอดูและคัดลอกข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน หรือขอให้เปิดเผยที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น
- คัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเจ้าของข้อมูล
- ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวตนของเจ้าของข้อมูลได้ (anonymous)
- ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่ กนอ. หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

7) ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับการดำเนินงาน (Steering Committee) และคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Working Group)

กนอ. ได้มีคำสั่งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 332/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงาน (Steering Committee) และคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Working Group) เพื่อตรวจสอบการดำเนินการที่เกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมกำหนด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก: ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

หน้า ๑๕
เล่ม ๑๔๑ ตอนพิเศษ ๒๐๒ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ที่ ๘๔/๒๕๖๗

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ ๘๔/๒๕๖๗ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน"

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ ๑๑๖/๒๕๖๔ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

"กนอ." หมายความว่า การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

"ผู้ว่าการ" หมายความว่า ผู้ว่าการ กนอ.

"รองผู้ว่าการ" หมายความว่า รองผู้ว่าการ กนอ.

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนด้วย

"ส่วนงานรับข้อร้องเรียน" หมายความว่า ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

"ส่วนงานที่รับผิดชอบ" หมายความว่า ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน ติดตามข้อร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในข้อร้องเรียนหรือไม่

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

QR-Code : ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน Complaint 01

ส่วนที่ 1 การรับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน: ชื่อ.....สกุล.....วันที่ร้องเรียน.....

โทรศัพท์ ..... E-mail : .....

หน่วยงาน / ที่อยู่.....

นิคมอุตสาหกรรม .....

ประเด็นร้องเรียน
- ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม
- ☐ ด้านบริหารจัดการ
- ☐ ด้านการให้บริการ
- ☐ ด้านอื่นๆ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- ☐ โทรศัพท์
- ☐ ยื่นหนังสือ/ไปรษณีย์
- ☐ www.ieat.go.th / Email
- ☐ Line
- ☐ Facebook
- ☐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

ส่วนที่ 3 การตอบสนอง

.....

.....

ส่วนที่ 4 การแก้ไข /จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น

1.....

2.....

3.....

ส่วนที่ 6 มาตรการการแก้ไข

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ให้ข้อมูล .....**วันที่** .....

ส่วนที่ 7 ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน : วันที่แก้ไข.....เวลา..... น.

รวมระยะเวลาดำเนินการ.....(ชม.)/.....(วัน)

☐ กำลังดำเนินการ (ยังไม่ครบกำหนด) ☐ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

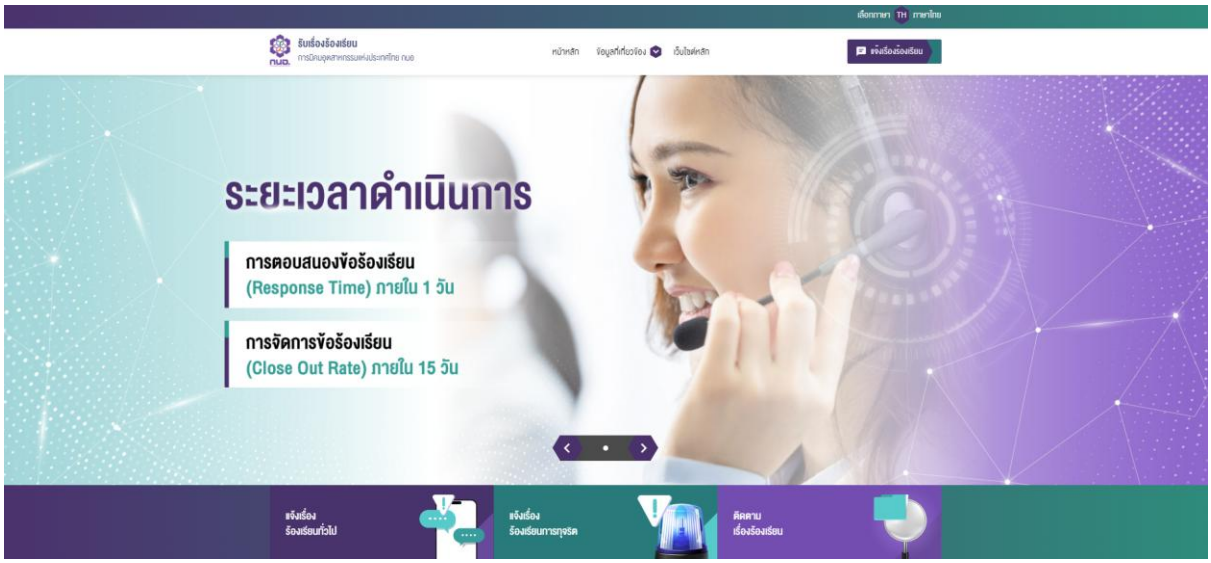
☐ ดำเนินการจัดทำแผนแล้วเสร็จโปรดแนบรายละเอียดประกอบ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 8 แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบโดยวิธี ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ E-mail ☐ เข้าพบผู้ร้องเรียนโดยตรง ☐ หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 9 สรุปผลการดำเนินการ

Response Time	Close out rate	
☐ ทันที	☐ ภายใน 7 วัน	วันที่ครบ Due date (ภายใน 15 วัน)
☐ ไม่เกิน 15 นาที	☐ ภายใน 15 วัน	วันที่.....
☐ ไม่เกิน 8 ชม.	☐ เกิน 15 วัน	
☐ เกิน 8 ชม.	☐ ภายใน 30 วัน	

ภาคผนวก ค: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน



กรอกข้อมูลผ่าน QR-Code ด้านล่าง ภายในทุกวันที่ 25 ของเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน

สร้างเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน *

เว็บไซต์

เลขประจำตัวประชาชน *

เลขประจำตัวประชาชน

คำนำหน้า * ชื่อ - นามสกุล*

นาย ชื่อ - นามสกุล

หมายเลขโทรศัพท์ * อีเมล*

หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

รายละเอียดที่อยู่

บ้านเลขที่* หมู่ที่

บ้านเลขที่ หมู่ที่

ชื่อหมู่บ้าน ซอย

ชื่อหมู่บ้าน ซอย

ถนน กรุณาเลือกจังหวัด *

ถนน Search

อำเภอ/เขต * ตำบล/แขวง *

Search Search

รหัสไปรษณีย์*

รหัสไปรษณีย์

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน *

แจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเด็นร้องเรียน *

- ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
- ☐ ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
- ☐ ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
- ☐ ด้านอื่นๆ

ชื่อเรื่องร้องเรียน *

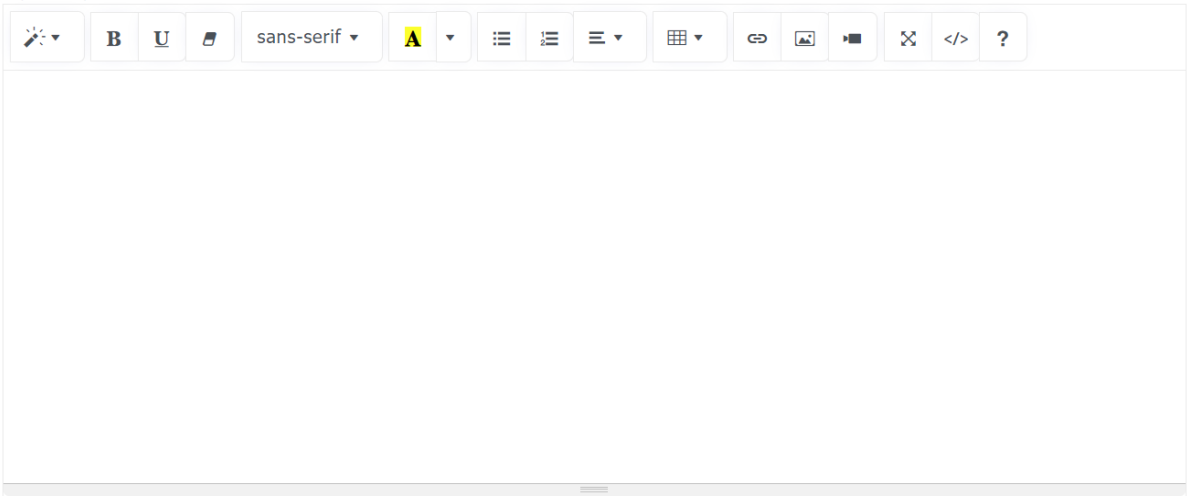
เรื่อง

สูงสุด 255 Characters

เลือกประเภทผู้ร้องเรียน *

บุคคล

กรุณาระบุ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน *



สถานที่/บริเวณที่เกิดเหตุหรือพบเห็นเหตุการณ์

บ้านเลขที่
บ้านเลขที่

หมู่ที่
หมู่ที่

ชื่อหมู่บ้าน
ชื่อหมู่บ้าน

ซอย
ซอย

ถนน
ถนน

จังหวัด *
Search

อำเภอ/เขต *
Search

ตำบล/แขวง *
Search

รหัสไปรษณีย์*
รหัสไปรษณีย์

พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม *
เลือกพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

จุดสังเกตหรือสถานที่ใกล้เคียงที่สำคัญ

ลากไฟล์วาง หรือ กดเพื่ออัพโหลด
ขนาดไฟล์ไม่ควรเกิน 5MB
ประเภทไฟล์ : doc, docx, jpg, jpeg, png, pdf,MP4

ส่งเรื่องร้องเรียน | ล้างข้อมูลแบบฟอร์ม

ภาคผนวก 4ข

เอกสารแสดงการขุดลอกหรือปรับปรุงรางระบายน้ำ

ลอกรางระบายน้ำ โครงการSMART PARK













ภาคผนวก 5ข

เอกสารการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

คำสั่งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ที่ ๖๐๑ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA Monitoring Committee) นิคมอุตสาหกรรม Smart Park

---

เพื่อให้การติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการดำเนินการของโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก : นิคมอุตสาหกรรม Smart Park เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการฯ ซึ่งได้กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมขึ้นมาคณะหนึ่ง ประกอบด้วยผู้แทนภาคราชการ ผู้แทนภาคประชาชน และผู้แทนจากโครงการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA Monitoring Committee) นิคมอุตสาหกรรม Smart Park ขึ้น โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓)	ประธานกรรมการ
๑.๒	ผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ ๓	รองประธานกรรมการ
๑.๓	นายบวรกิตติ์ สันทัด ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๑.๔	นางทัดดาว จตุรภาคร ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๑.๕	ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม Smart Park	กรรมการ
๑.๖	ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมมลพิษจังหวัดระยอง กรมควบคุมมลพิษ	กรรมการ
๑.๗	ผู้แทนสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดระยอง	กรรมการ
๑.๘	ผู้แทนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	กรรมการ
๑.๙	ผู้แทนสาธารณสุขจังหวัดระยอง	กรรมการ
๑.๑๐	นายกเทศมนตรีเมืองมาบตาพุด	กรรมการ
๑.๑๑	นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านฉาง	กรรมการ
๑.๑๒	ผู้แทนชุมชนในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด จำนวนชุมชนละ ๑ ท่าน	
	(๑) ผู้แทนชุมชนวัดมาบตาพุด	กรรมการ
	(๒) ผู้แทนชุมชนบ้านล่าง	กรรมการ

(๓) ผู้แทนชุมชนหัวน้ำตกพัฒนา กรรมการ
(๔) ผู้แทนชุมชนบ้านบน กรรมการ
(๕) ผู้แทนชุมชนอิสลาม กรรมการ
(๖) ผู้แทนชุมชนบ้านพลง กรรมการ
(๗) ผู้แทนชุมชนมาบยา กรรมการ
(๘) ผู้แทนชุมชนตลาดมาบตาพุด กรรมการ
(๙) ผู้แทนชุมชนซอยร่วมพัฒนา กรรมการ
(๑๐) ผู้แทนชุมชนซอยประปา กรรมการ
(๑๑) ผู้แทนชุมชนวัดโสภณ กรรมการ
(๑๒) ผู้แทนชุมชนหนองแฟบ กรรมการ
(๑๓) ผู้แทนชุมชนตากวน-อ่าวประดู่ กรรมการ
(๑๔) ผู้แทนชุมชนชากลูกหญ้า กรรมการ
(๑๕) ผู้แทนชุมชนวัดชากลูกหญ้า กรรมการ
(๑๖) ผู้แทนชุมชนมาบชลูด กรรมการ
(๑๗) ผู้แทนชุมชนมาบชลูด-ชากกลาง กรรมการ
(๑๘) ผู้แทนชุมชนหนองหวายโสม กรรมการ
(๑๙) ผู้แทนชุมชนซอยคีรี กรรมการ
(๒๐) ผู้แทนชุมชนเจริญพัฒนา กรรมการ
(๒๑) ผู้แทนชุมชนตลาดห้วยโป่ง กรรมการ
(๒๒) ผู้แทนชุมชนวัดห้วยโป่ง กรรมการ
(๒๓) ผู้แทนชุมชนห้วยโป่งใน ๑ กรรมการ
(๒๔) ผู้แทนชุมชนห้วยโป่งใน ๒ กรรมการ
(๒๕) ผู้แทนชุมชนห้วยโป่งใน-สะพานน้ำท่วม กรรมการ
(๒๖) ผู้แทนชุมชนหนองน้ำเย็น กรรมการ

๑.๑๓ ผู้แทนชุมชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านฉาง จำนวนชุมชนละ ๑ ท่าน

(๑) ผู้แทนชุมชนบ้านเนินกระปรอก กรรมการ
(๒) ผู้แทนชุมชนตะวันออกเนินกระปรอกประชุมมิตร กรรมการ
(๓) ผู้แทนชุมชนบ้านฉาง-เนินกระปรอก กรรมการ
(๔) ผู้แทนชุมชนหนองใหญ่ กรรมการ
(๕) ผู้แทนชุมชนไทวา กรรมการ
(๖) ผู้แทนชุมชนฟ้าสีทอง กรรมการ
(๗) ผู้แทนชุมชนทรัพย์สมบูรณ์ กรรมการ
(๘) ผู้แทนชุมชนรวมชมวิวเนินกระปรอก กรรมการ

๑.๑๔ ผู้แทนชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านฉาง จำนวนชุมชนละ ๑ ท่าน

(๑) ผู้แทนชุมชนประชุมมิตร กรรมการ
(๒) ผู้แทนชุมชนแผ่นดินไท กรรมการ
(๓) ผู้แทนชุมชนล้อเกวียน กรรมการ

(๔) ผู้แทนชุมชนสี่กั๊ก	กรรมการ
(๕) ผู้แทนชุมชนพยูน ๑	กรรมการ
(๖) ผู้แทนชุมชนพยูน ๒	กรรมการ
(๗) ผู้แทนชุมชนเนินกระปรอก ๑	กรรมการ
(๘) ผู้แทนชุมชนเนินกระปรอก ๒	กรรมการ
๑.๑๕ ผู้แทนโครงการ Smart Park จำนวน ๑ ท่าน	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๖ ผู้แทนโครงการ Smart Park จำนวน ๑ ท่าน	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ ติดตาม ตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมและผลการตรวจวัดผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการฯ รวมถึงมีส่วนร่วมปรึกษาหารือ และให้ข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินการ และเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ให้ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อแสดงความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง

๒.๒ สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับรู้ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม และการดำเนินงานของโครงการฯ

๒.๓ เสนอแนะแนวทาง และประสานงานการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม รวมถึงปัญหาข้อร้องเรียนของชุมชนเกี่ยวกับการก่อสร้างโครงการฯ

๒.๔ พิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม

๒.๕ ให้สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าการ เพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวีริศ อัมระปาล)
ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก 6ข

เอกสารการประชุมคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม



โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก นิคมอุตสาหกรรม Smart Park

ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2567-มีนาคม 2568
(ครั้งที่ 1/2568)

เสนอ

คณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park
วันที่ 15 กรกฎาคม 2568

ระเบียบวาระการประชุม

1. ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

2. รับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ 2/2567

3. เรื่องเพื่อทราบ
   - 3.1 รายงานความก้าวหน้าการก่อสร้างโครงการ
   - 3.2 การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะก่อสร้าง) ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2567 - มีนาคม 2568
   - 3.3 การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์
   - 3.4 การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ชี้แจงเพิ่มเติม ตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ

4. อื่นๆ
   - 4.1 กำหนดการประชุมคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Monitoring Committeee) นิคมอุตสาหกรรม Smart Park ครั้งที่ 2/2568

ระเบียบวาระที่ 1

เรื่อง ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 2

เรื่อง รับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ 2/2567

(เมื่อวันพุธที่ 7 สิงหาคม 2567)

ระเบียบวาระที่ 3

เรื่อง เพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 3.1

รายละเอียดโครงการ

โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)



รายละเอียดโครงการ

ชื่อโครงการ

โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

เจ้าของโครงการ

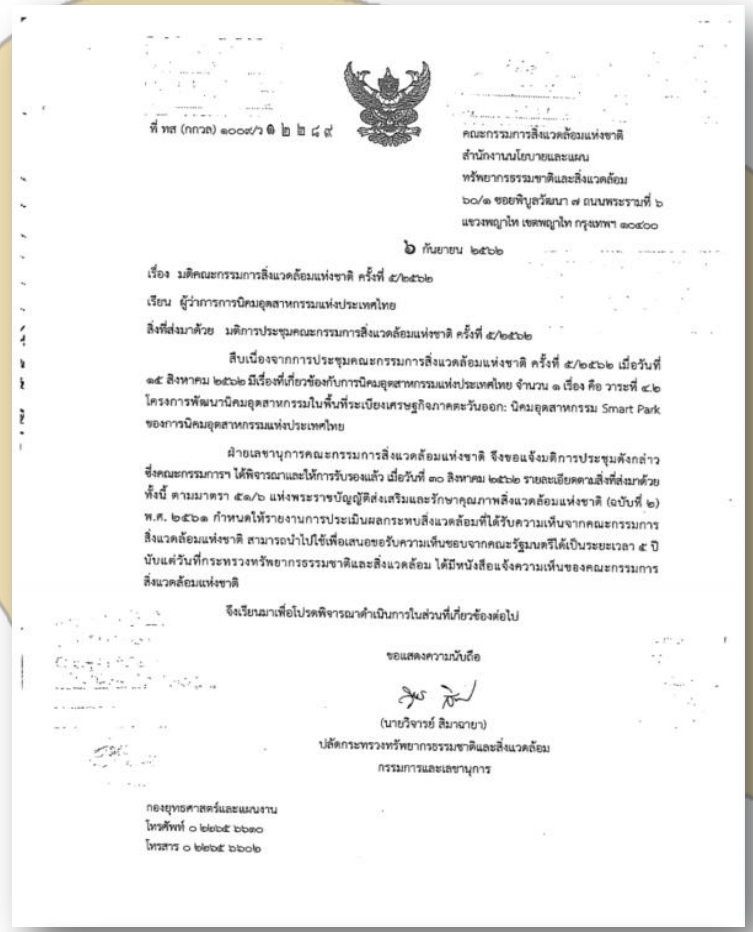
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ที่ตั้งโครงการ

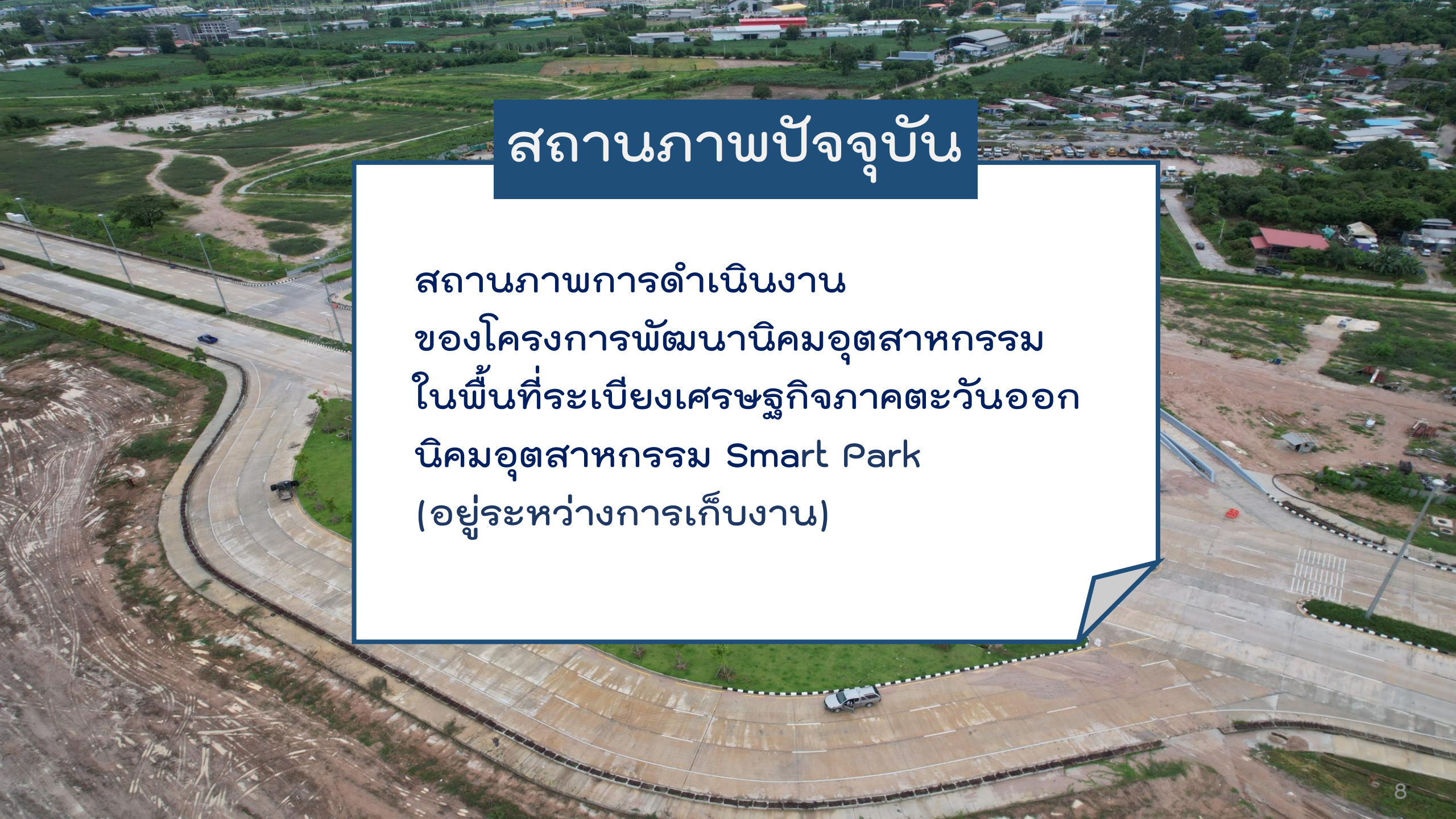
ตำบลห้วยโป่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

รายงาน EIA

โครงการฯ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามหนังสือเห็นชอบ เลขที่ ทส (กกวล) 1009/12289 ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2562



หนังสือเห็นชอบ
ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2562



สถานภาพปัจจุบัน

สถานภาพการดำเนินงาน
ของโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม
ในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park
(อยู่ระหว่างการเก็บงาน)


ตลาดชุมชน


ถังเก็บน้ำประปา
ระบบบำบัดน้ำเสีย


อาคารสำนักงาน







ระบบถนนและรางระบายน้ำ





สถานภาพของโครงการ

สภาพแวดล้อมและความก้าวหน้า
ของโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม
ในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park
ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2567

เดือนกรกฎาคม 2567



ตลาดชุมชน



ระบบบำบัดน้ำเสีย



อาคารสำนักงาน



ถังเก็บน้ำประปา

เดือนสิงหาคม 2567



ตลาดชุมชน



อาคารสำนักงาน



ระบบถนนและรางระบายน้ำ



ระบบบำบัดน้ำเสียและถังเก็บน้ำประปา

เดือนกันยายน 2567



ตลาดชุมชน



อาคารสำนักงาน

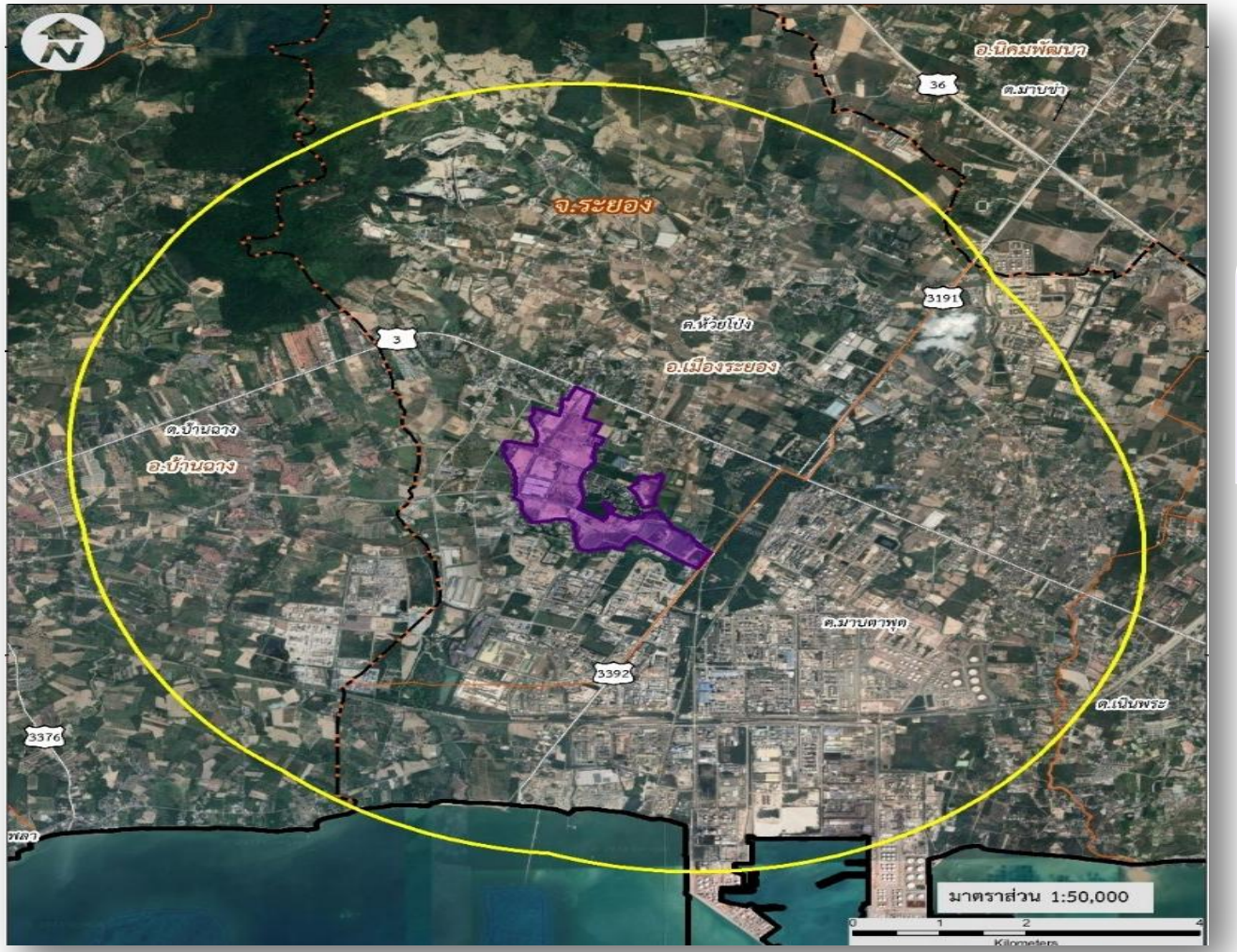


ระบบถนนและรางระบายน้ำ



ระบบบำบัดน้ำเสียและถังเก็บน้ำประปา

รายละเอียดโครงการ



<u>ทิศเหนือ</u>

ติดกับทางหลวงหมายเลข 3 และชุมชนชากลูกหญ้า

<u>ทิศใต้</u>

ติดกับนิคมอุตสาหกรรม WHA ตะวันออก (มาบตาพุด) และชุมชนมาบชลูด-ชากกลาง

<u>ทิศตะวันออก</u>

ติดกับทางหลวงหมายเลข 3392 และชุมชนหนองแฟบ

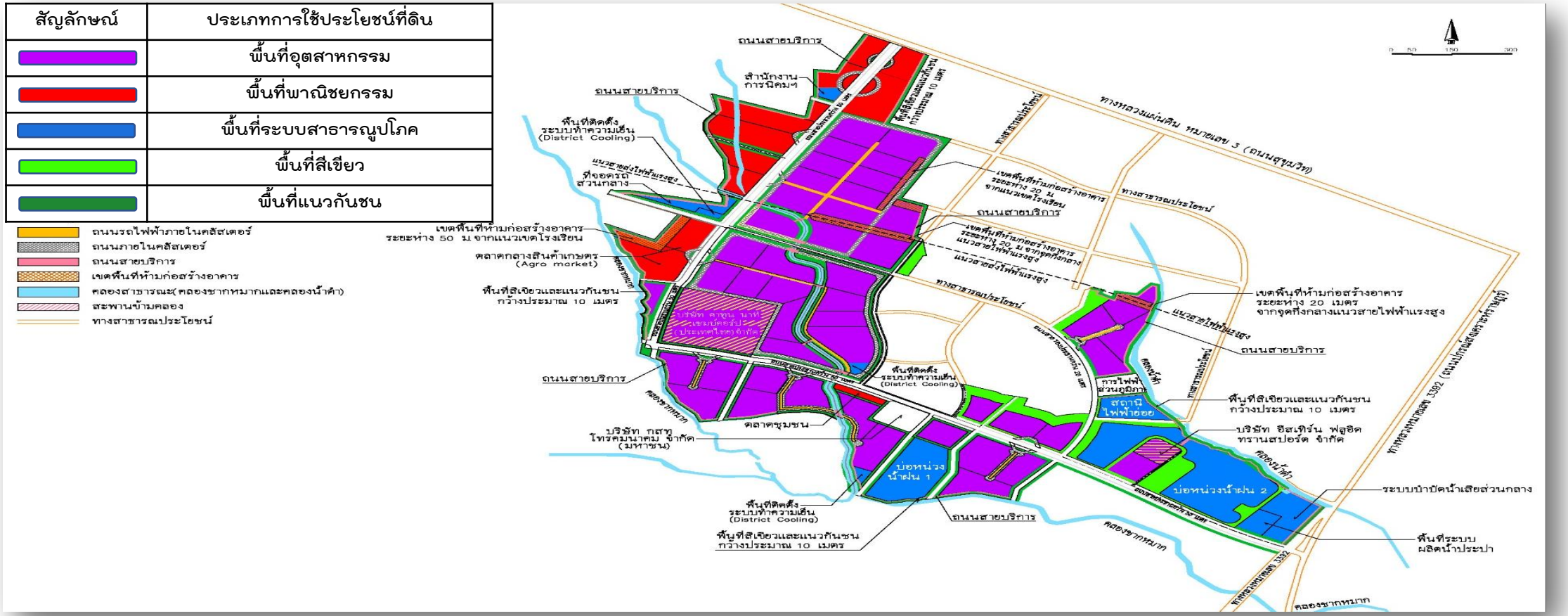
<u>ทิศตะวันตก</u>

ติดกับชุมชนบ้านชากหญ้า และชุมชนมาบชลูด-ชากกลาง

รายละเอียดโครงการ

1. ผังแม่บทการใช้ประโยชน์ที่ดิน

สัญลักษณ์	ประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน
	พื้นที่อุตสาหกรรม
	พื้นที่พาณิชยกรรม
	พื้นที่ระบบสาธารณูปโภค
	พื้นที่สีเขียว
	พื้นที่แนวกันชน

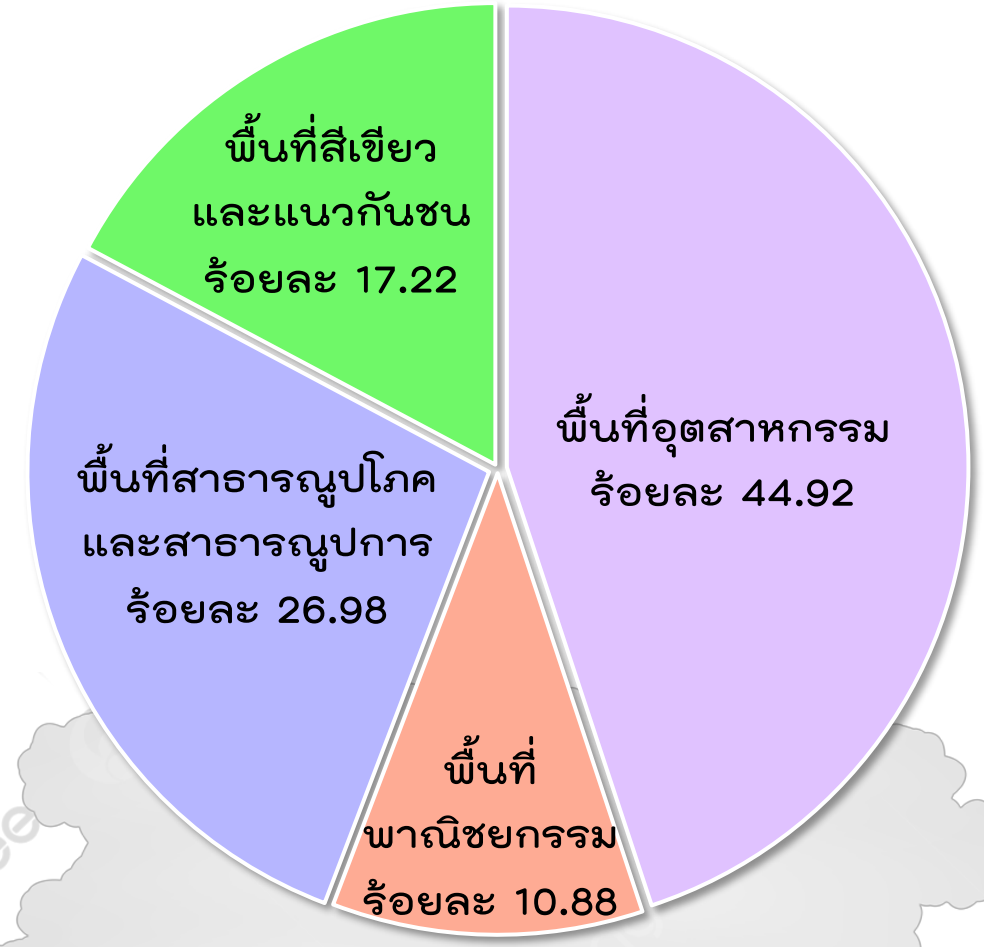


ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2562

รายละเอียดโครงการ

1. ผังแม่บทการใช้ประโยชน์ที่ดิน (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	พื้นที่ (ไร่)	สัดส่วน ร้อยละ
1.	พื้นที่อุตสาหกรรม	621.55	44.92
	- พื้นที่อุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้ว	70.45	
	- พื้นที่อุตสาหกรรมระยะที่ยังไม่พัฒนา	551.10	
2.	พื้นที่พาณิชยกรรม	150.54	10.88
3.	พื้นที่สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	373.35	26.98
4.	พื้นที่สีเขียวและแนวกันชน	238.32	17.22
	- พื้นที่สีเขียว	156.47	11.31
	- พื้นที่แนวกันชน	81.85	5.91
รวม		1,383.76	100



ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2562

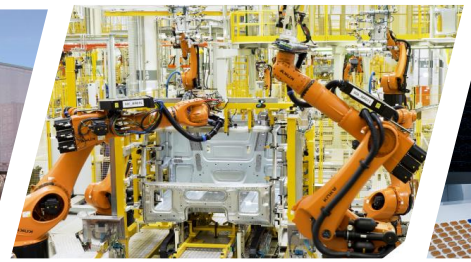
รายละเอียดโครงการ

2. กลุ่มอุตสาหกรรมกลุ่มเป้าหมาย

- อุตสาหกรรมขนส่งและบริการ (Logistics)
- กลุ่มอุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่และทำหม้อเก็บพลังงานไฟฟ้าชนิดแห้ง
- อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub)
- อุตสาหกรรมดิจิทัลเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เชื่อมต่อปัญญาประดิษฐ์ (Digital)
- อุตสาหกรรมการบินและอวกาศ (Aviation and Aerospace)
- อุตสาหกรรมวิจัยและพัฒนา (Research & Development)
- อุตสาหกรรมอุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์และจักรกล (Robotics)








รายละเอียดโครงการ

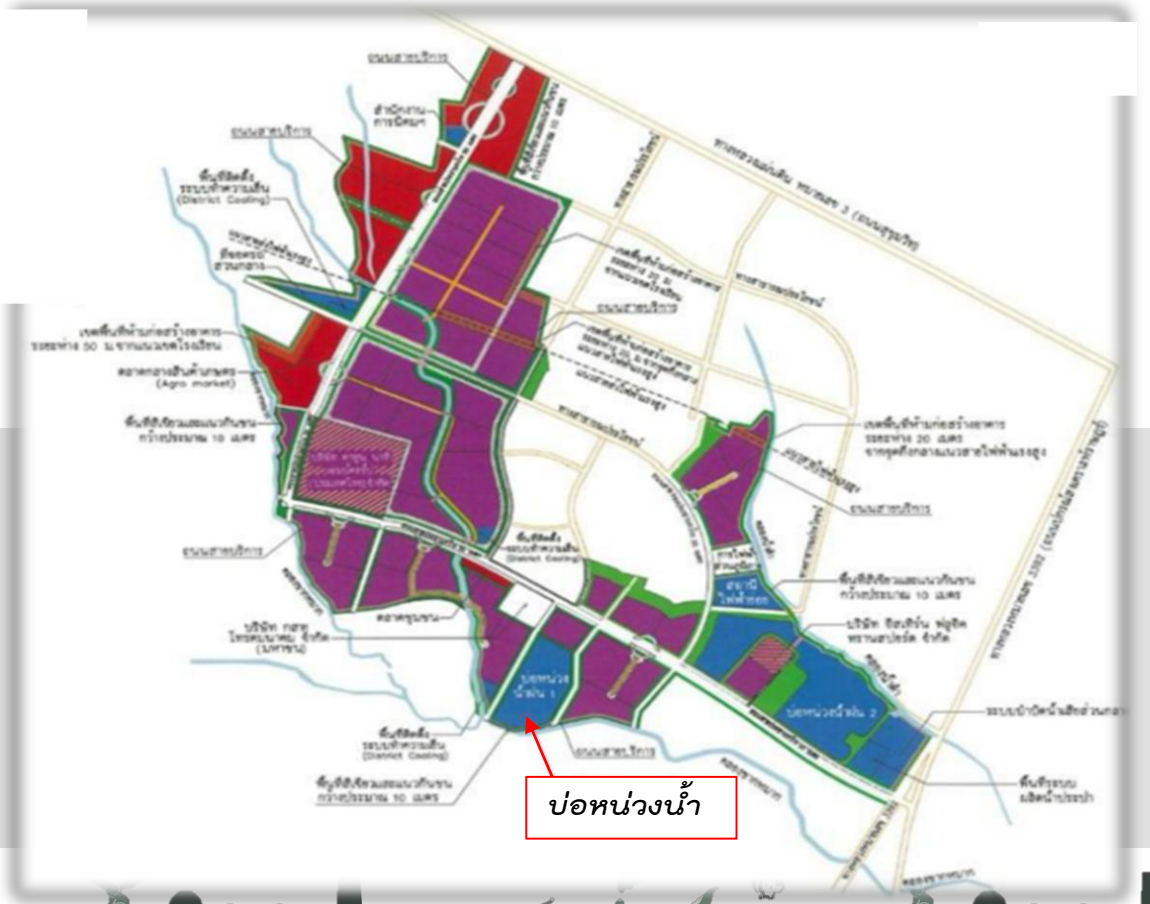
3. ระบบสาธารณูปการ

3.1) ระบบระบายน้ำฝน

- มีรางระบายน้ำชั่วคราวตามแนวถนนโครงการ
- บ่อหน่วงน้ำของโครงการ มีขนาด 442,000 ลบ.ม.

3.2) ระบบป้องกันน้ำท่วม

- มีระบบระบายน้ำให้ไหลผ่านพื้นที่โครงการ ลงสู่ลำน้ำสาธารณะ (คลองชากหมาก)



รายละเอียดโครงการ

4. ระบบสาธารณูปโภค

4.1) แหล่งน้ำของโครงการ

- โครงการมีการใช้น้ำประมาณ 19 ลบ.ม./วัน
- ผู้รับเหมามีการจัดเตรียมน้ำดื่มสำรอง
- มีการจัดเตรียมจุดบริการน้ำดื่มไว้ตรงจุดพักผ่อนที่กำหนดไว้



จุดบริการน้ำดื่ม

4.2) ระบบไฟฟ้า

- มีการขอรับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด
- มีการจัดเตรียมเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator)

รายละเอียดโครงการ

4. ระบบสาธารณูปโภค (ต่อ)

4.3) การคมนาคมขนส่ง

- กำหนดเส้นทางเข้า-ออก เฉพาะรถบรรทุกขนาดใหญ่
- งดการขนส่งวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ในช่วงเวลาเร่งด่วน
- มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการจราจร
- กำหนดให้รถยนต์ทุกชนิดจอดภายในบริเวณพื้นที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น



ถนนบริเวณพื้นที่โครงการ



เส้นทางเข้า-ออก



เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย



ลานจอดรถยนต์

รายละเอียดโครงการ

5. การจัดการของเสีย



- **มลพิษทางอากาศ**
  - มีการฉีดพรมน้ำบริเวณพื้นที่ก่อสร้างที่ทำการเปิดหน้าดินอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง (เช้า-บ่าย)



- **น้ำเสีย**
  - ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป
  - มีบ่อพักน้ำทิ้งหลังการบำบัด (Holding Pond)
  - กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง (เดือนละ 1 ครั้ง)



- **ของเสียและสิ่งปฏิกูล**
  - **จากการอุปโภค-บริโภค :** ผู้รับเหมาเป็นผู้รวบรวม และประสานกับเทศบาลนครมาบตาพุดนำไปกำจัดต่อไป
  - **จากกิจกรรมก่อสร้าง :** ผู้รับเหมาเป็นผู้รวบรวม และประสานกับผู้รับซื้อ เพื่อจำหน่ายต่อไป

รายละเอียดโครงการ

5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

- โครงการมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับเหมาก่อสร้างที่เข้ามาดำเนินงานด้านต่างๆ ในพื้นที่โครงการ จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ
  - ความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน
  - ความปลอดภัยเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องจักร
  - ความปลอดภัยส่วนบุคคล



อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล


รถรับ-ส่งผู้บาดเจ็บ

ระเบียบวาระที่ 3.2

ผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 - มีนาคม พ.ศ. 2568

ผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
ทั้งหมด 13 ด้าน จำนวน 100 ข้อ

1. ลักษณะภูมิประเทศและธรณีวิทยา
2. คุณภาพอากาศ
3. คุณภาพน้ำผิวดิน
4. ระดับเสียง
5. การคมนาคมขนส่ง
6. การจัดการมูลฝอย
7. ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศ
8. การระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม
9. อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
10. สาธารณสุข
11. สภาพเศรษฐกิจ-สังคม
12. การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน
13. สุนทรียภาพ/พื้นที่สีเขียว

ได้ดำเนินการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
ได้ครบถ้วนตามมาตรการกำหนด

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

การจัดส่งรายงาน

- การจัดส่งเล่มรายงานฯ ให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม





ฉบับที่ 2/2567 ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2567 จัดส่งเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568
ยื่นรายงานฯ เข้าสู่ระบบ Smart EIA Plus เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

1. ลักษณะภูมิประเทศและธรณีวิทยา

- มีการปลูกพืชคลุมดิน ได้แก่ ต้นกระดุมทอง ตามพื้นที่ที่มีความลาดชันต่างๆ
- มีการบดอัดชั้นดินให้ราบเรียบ บริเวณพื้นที่ที่มีการเปิดหน้าดิน เพื่อป้องกันการไหลบ่าและชะล้างพังทลายของหน้าดิน



หญ้าหรือพืชคลุมดิน



การบดอัดชั้นดิน

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

2. คุณภาพอากาศ

- ฉีดพรมน้ำบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง ที่ทำการเปิดหน้าดิน อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง
- จัดทำการล้อมรั้วบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง
- มีการกำหนดห้ามเผามูลฝอย หรือวัสดุอื่นๆ บริเวณพื้นที่ก่อสร้าง และบ้านพักคนงาน



การฉีดพรมน้ำ



การล้อมรั้วพื้นที่ก่อสร้าง

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

3. คุณภาพน้ำผิวดิน



ป้ายห้ามทิ้งขยะมูลฝอย



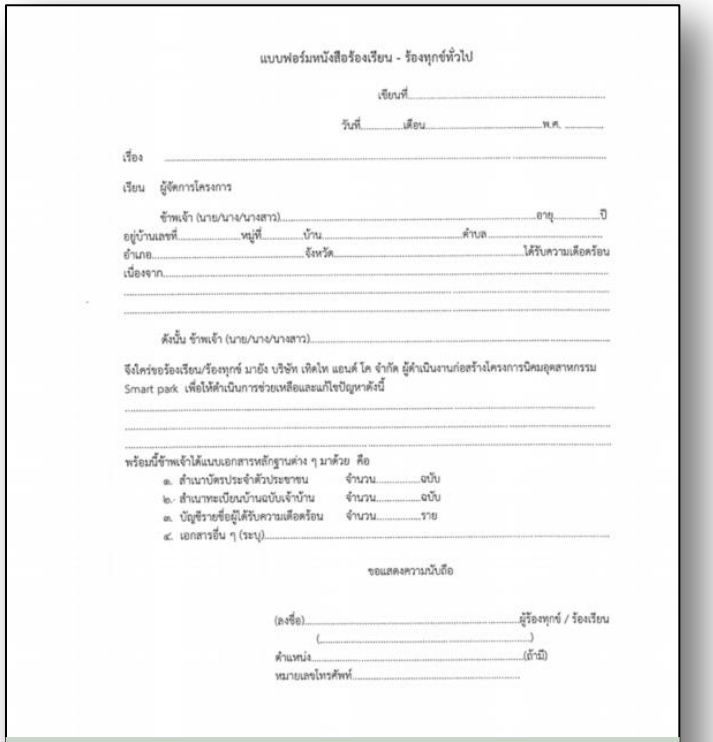
การฉีดพรมน้ำพื้นที่ก่อสร้าง

- ก่อสร้างบ่อพักน้ำทิ้ง และติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป (Septic Tank)
- ติดตั้งป้ายห้ามทิ้งขยะมูลฝอยลงแหล่งน้ำหรือทางน้ำสาธารณะภายในพื้นที่โครงการ
- มีการนำน้ำทิ้งจากกิจกรรมเวียนกลับมาใช้สำหรับการฉีดพรมน้ำและนำไปรดน้ำต้นไม้

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

4. ระดับเสียง

- <u>กรณีมีข้อร้องเรียน</u> ได้จัดทำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน และมาตรการเยียวยา ให้กับผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมการก่อสร้าง



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

5. การคมนาคมขนส่ง

- มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมดูแลการจราจรในพื้นที่นิคมฯ
- กำกับดูแลให้ผู้รับเหมา และผู้ติดต่อจอดรถภายในพื้นที่ที่กำหนดไว้



เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย



ลานจอดรถยนต์







- ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ทางจราจรและสัญญาณไฟกระพริบ บริเวณแยกและจุดตัดต่างๆ

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

6. การจัดการมูลฝอย

- จัดเตรียมภาชนะที่มีฝาปิดสำหรับรองรับขยะแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
- เก็บรวบรวมมูลฝอยไปทำการกำจัดอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง



ภาชนะรองรับมูลฝอย



การจัดเก็บและขนส่งมูลฝอย

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

7. ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศ

- กำกับดูแลไม่ให้คนงานจับสัตว์น้ำในแหล่งน้ำพื้นที่โครงการ หรือพื้นที่โดยรอบโครงการ





ป้ายประกาศห้ามจับสัตว์น้ำ

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

8. การระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม

- มีการใช้รางระบายน้ำร่วมกับคลองสาธารณะที่ไหลผ่านพื้นที่โครงการ ได้แก่ คลองซากหมาก และคลองน้ำดำ เพื่อระบายน้ำฝนที่เกิดขึ้นในโครงการ





- น้ำฝนที่เกิดขึ้นในพื้นที่โครงการจะถูกระบายเข้าสู่บ่อตกตะกอน เพื่อป้องกันดินตะกอนไหลลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

9. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

- จัดการฝึกอบรมคนงานก่อสร้างก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- อบรมให้ความรู้ในลักษณะกิจกรรม Safety Talk สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และกิจกรรม Retraining ทุก 6 เดือน



Safety Talk



- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ที่ได้มาตรฐานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

9. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)

- ติดตั้งป้ายเตือนความปลอดภัย บริเวณพื้นที่ที่มีกิจกรรมการก่อสร้าง





- กำหนดขอบเขตและจัดทำแนวรั้ว บริเวณพื้นที่กิจกรรมก่อสร้าง

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

10. สาธารณะสุข

- มีการจัดเตรียมห้องพยาบาล อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ไว้ภายในอาคารสำนักงาน



อุปกรณ์ปฐมพยาบาล



ห้องพยาบาล



- มีการจัดเตรียมระบบสุขาภิบาลพื้นฐาน แก่คนงานก่อสร้างอย่างเพียงพอ

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

11. สภาพเศรษฐกิจและสังคม

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของชุมชนทุกสัปดาห์

- ติดตั้งป้ายไวนิลแสดงรายละเอียดโครงการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

12. สุนทรียภาพ/พื้นที่สีเขียว

- มีปลูกต้นไม้บริเวณพื้นที่สีเขียวและแนวกันชน (Buffer Zone) และมีการบำรุงรักษาสภาพพื้นที่สีเขียวอยู่เป็นประจำ





ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

13. การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโครงการความคืบหน้าแผนงาน รวมถึงมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ



พิธีรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ



กิจกรรมเข้าพบผู้นำชุมชน

- ในกรณีที่มีการร้องเรียน โครงการจะรีบดำเนินการแก้ไขในทันที และจะรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์จนกว่างานก่อสร้างจะแล้วเสร็จ

ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

กิจกรรม CSR

- กิจกรรมล้างถนน

โรงเรียนระยองวิทยาคม นิคมอุตสาหกรรม





- โครงการพัฒนาโรงเรียนมาบชลูด





ตัวอย่างผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

กิจกรรม CSR

- **โครงการทอดผ้าป่าสามัคคี ณ วัดซอยคีรี**

เพื่อสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม
ตลอดจนแสดงความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน







ระเบียบวาระที่ 3.2

สรุปผลการปฏิบัติตามมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2567

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

มาตรการติดตามตรวจสอบ
ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพอากาศ
2. ด้านระดับเสียง
3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง

ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบ
ครบถ้วนตามมาตรการกำหนด



แผนงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

จุดติดตามตรวจสอบ	ปี พ.ศ. 2567		
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ด้านคุณภาพอากาศ (7 วันต่อเนื่อง) จำนวน 4 สถานี			
2. ด้านระดับเสียง (7 วันต่อเนื่อง) จำนวน 4 สถานี			
3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง จำนวน 1 สถานี (เดือนละ 1 ครั้ง)			

1. ผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ

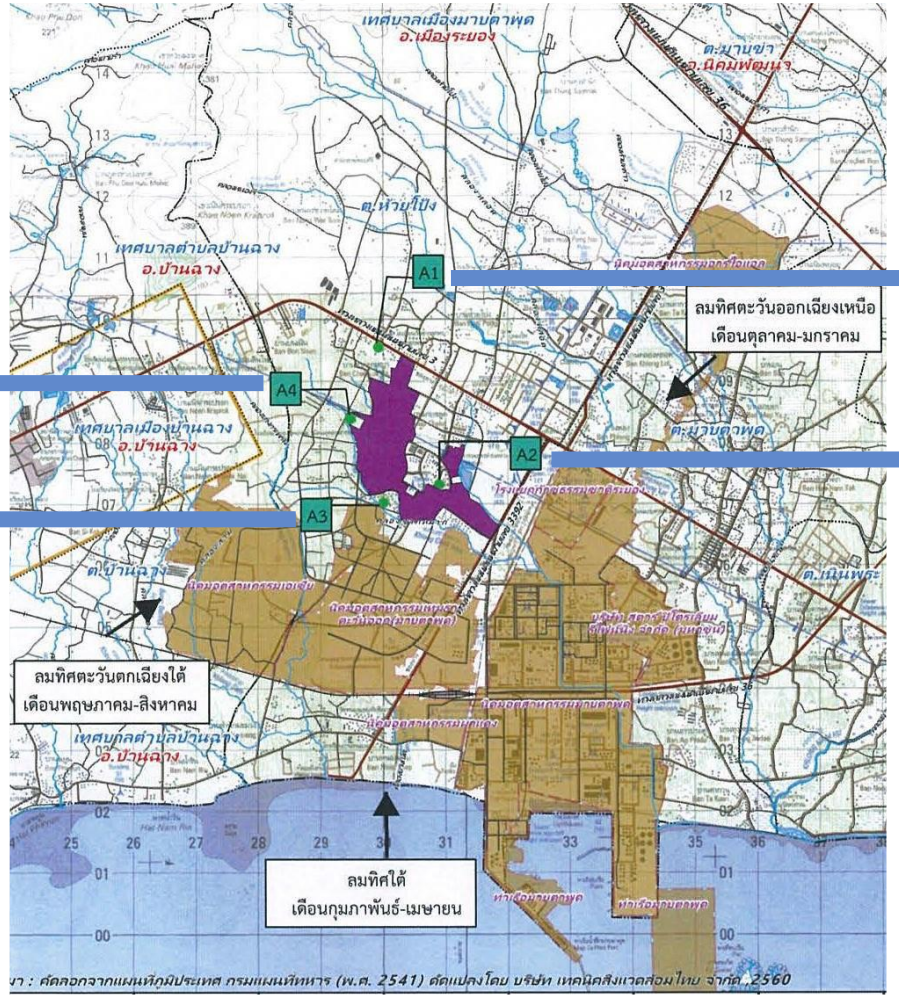
ตำแหน่งจุดติดตามตรวจสอบ



โรงเรียน
ระยองวิทยาคมฯ



ที่พักอาศัยชุมชน
มาบชลูด-ชากกลาง





วัดชากลูกหญ้า

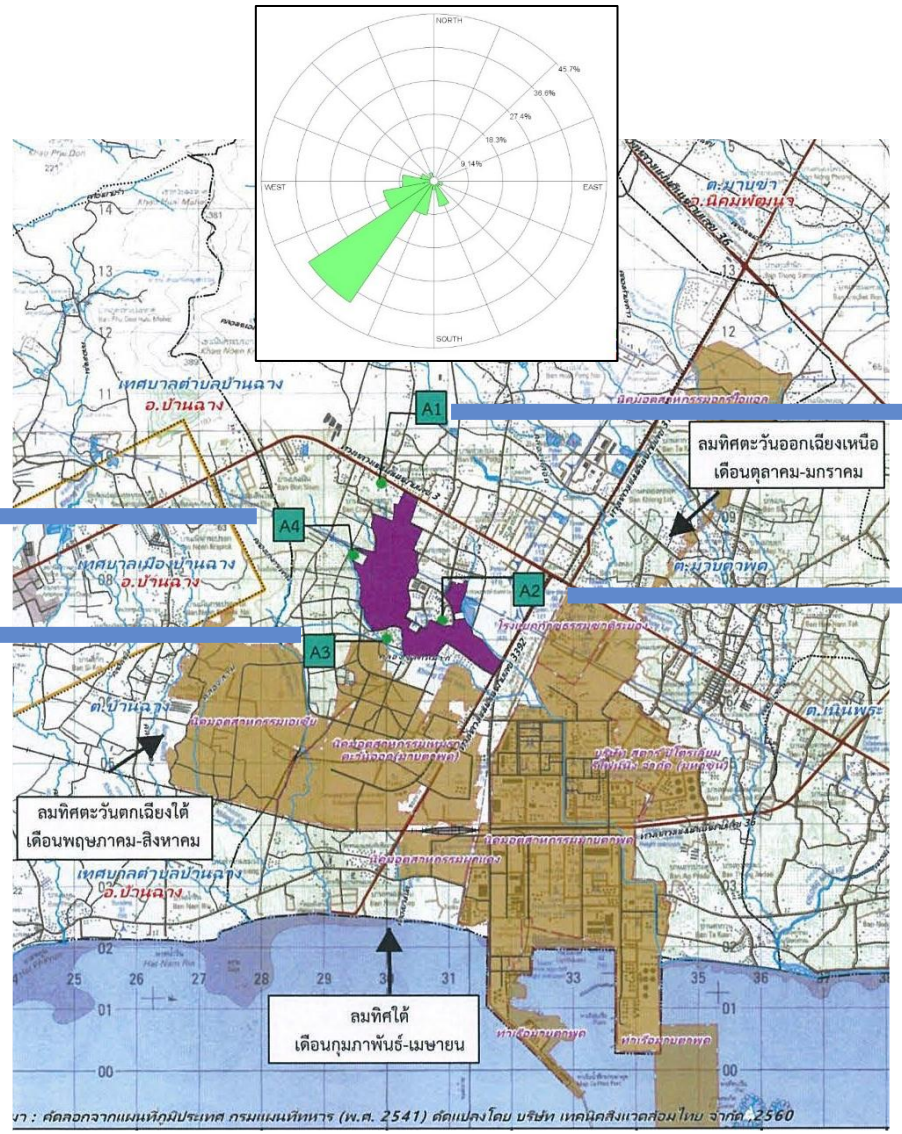


วัดมาบชลูด

1. ผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ

วันที่ตรวจวัด	โรงเรียนระยองวิทยาคมฯ	
	ฝุ่นละอองรวม (มก./ลบ.ม)	ฝุ่น PM_{10} (มก./ลบ.ม)
23-24/08/67	0.083	0.020
24-25/08/67	0.069	0.020
25-26/08/67	0.076	0.023
26-27/08/67	0.057	0.018
27-28/08/67	0.039	0.012
28-29/08/67	0.048	0.013
29-30/08/67	0.058	0.017
มาตรฐาน	0.33	0.12

วันที่ตรวจวัด	ที่พักอาศัยชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง	
	ฝุ่นละอองรวม (มก./ลบ.ม)	ฝุ่น PM_{10} (มก./ลบ.ม)
23-24/08/67	0.039	0.020
24-25/08/67	0.056	0.034
25-26/08/67	0.093	0.080
26-27/08/67	0.032	0.025
27-28/08/67	0.039	0.031
28-29/08/67	0.042	0.031
29-30/08/67	0.037	0.025
มาตรฐาน	0.33	0.12



วันที่ตรวจวัด	วัดซากลูกหญ้า	
	ฝุ่นละอองรวม (มก./ลบ.ม)	ฝุ่น PM_{10} (มก./ลบ.ม)
23-24/08/67	0.022	0.015
24-25/08/67	0.041	0.015
25-26/08/67	0.041	0.020
26-27/08/67	0.039	0.019
27-28/08/67	0.045	0.025
28-29/08/67	0.030	0.018
29-30/08/67	0.030	0.017
มาตรฐาน	0.33	0.12

วันที่ตรวจวัด	วัดมาบชลูด	
	ฝุ่นละอองรวม (มก./ลบ.ม)	ฝุ่น PM_{10} (มก./ลบ.ม)
23-24/08/67	0.015	0.008
24-25/08/67	0.039	0.014
25-26/08/67	0.052	0.016
26-27/08/67	0.067	0.016
27-28/08/67	0.055	0.016
28-29/08/67	0.038	0.013
29-30/08/67	0.033	0.009
มาตรฐาน	0.33	0.12

มาตรฐาน : [1] ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2538) และฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2547) เรื่องกำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป

2. ผลการติดตามตรวจสอบระดับเสียง

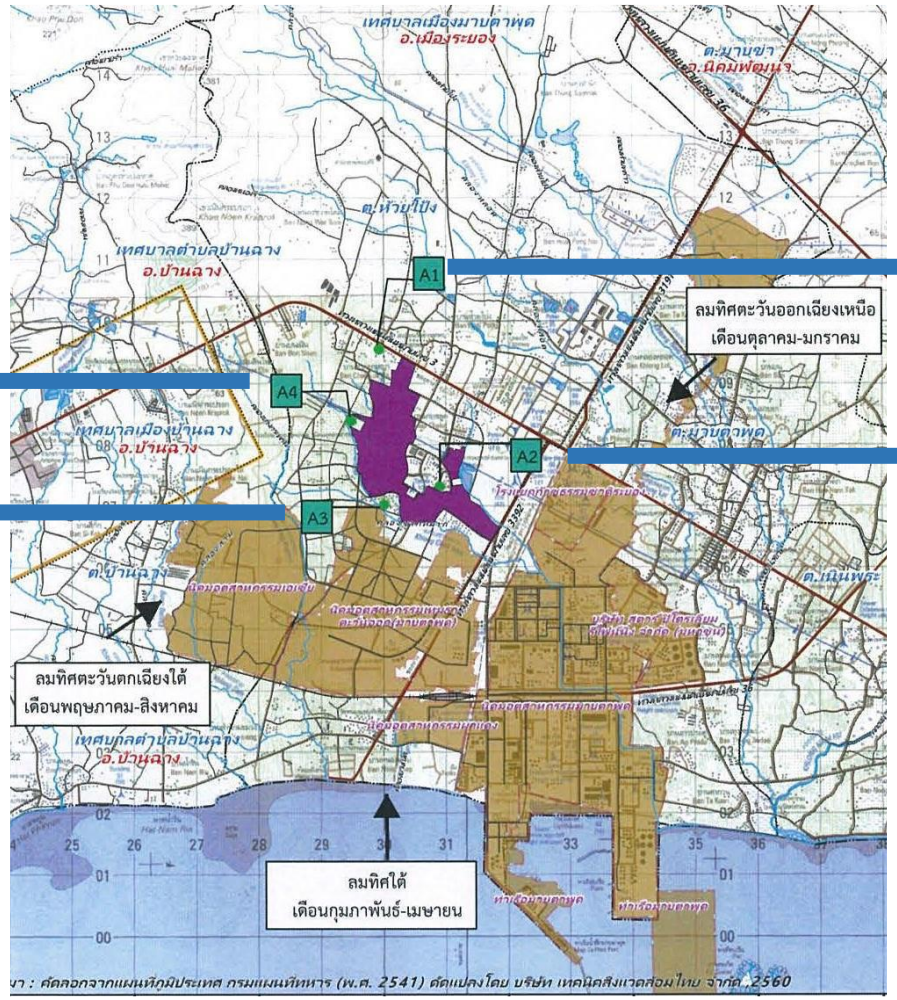
ตำแหน่งจุดติดตามตรวจสอบ



โรงเรียน
ระยองวิทยาคมฯ



ที่พักอาศัยชุมชน
มาบชลูด-ซากกลาง





วัดซากลูกหญ้า



วัดมาบชลูด

มาตรฐาน : [1] ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2538) และฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2547) เรื่องกำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป

2. ผลการติดตามตรวจสอบระดับเสียง

อันดับ	จุดติดตามตรวจสอบ	วันที่ตรวจวัด	ผลการตรวจวัด (เดซิเบล (เอ))	
			เสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง	เสียงสูงสุด
1.	วัดชากลูกหญ้า	23-30/08/67	51.4-54.9	75.7-88.1
2.	วัดมาบชลูด	23-30/08/67	53.6-56.2	76.3-89.6
3.	ที่พักอาศัยชุมชนมาบชลูด-ชากกลาง	23-30/08/67	53.7-56.3	73.9-82.9
4.	โรงเรียนระยองวิทยาคมฯ	23-30/08/67	51.6-58.0	71.7-86.2
มาตรฐาน[1][2]			70[1][2]	115[1][2]
			ผ่าน	ผ่าน

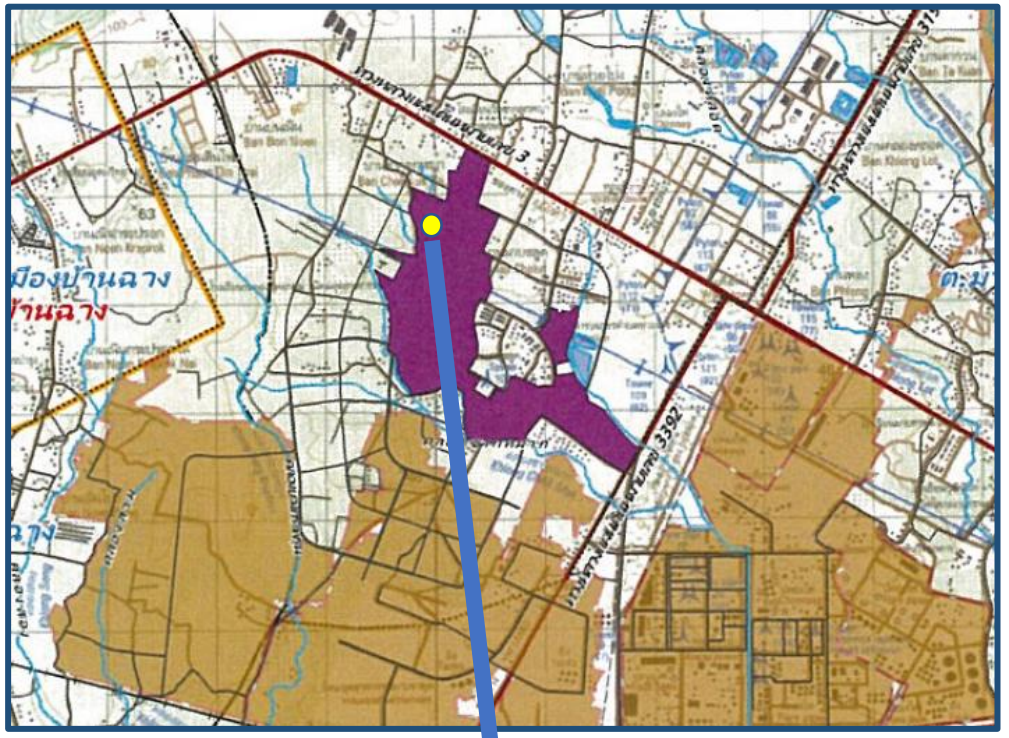
ผลการติดตามตรวจสอบมีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

มาตรฐาน : (1) ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2540) (ค.ศ. 1997) เรื่องกำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป
: (2) ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดค่าระดับเสียงการรบกวน และระดับเสียงที่เกิดจากการประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2548 (ค.ศ. 2005)



ตำแหน่งการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

- บริเวณบ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป





3. ผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

อันดับ	ดัชนีการตรวจวัด	หน่วย	ผลการติดตามตรวจสอบ			มาตรฐาน
			บ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป			
วันที่เก็บตัวอย่าง			31/07/67	30/08/67	26/09/67	-
1.	ความเป็นกรดและด่าง (pH)	-	7.88	7.69	7.91	**5.5-9.0**
2.	ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (TSS)	mg/L	24.6	23.9	22.6	**50**
3.	บีโอดี (BOD)	mg/L	47.0	3.6	73.0	**20**
4.	น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)	mg/L	2.7	0.8	3.0	**5**
5.	ทีเคเอ็น (TKN)	mg/L	56.56	17.64	113.11	**100**

มาตรฐาน : ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องกำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมและเขตประกอบการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2559

3. ผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

โครงการดำเนินการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง จำนวน 1 สถานี ได้แก่ บริเวณบ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2567 ผลการตรวจวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเรื่องกำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรม (พ.ศ. 2559)

โดยน้ำทิ้งที่เกิดขึ้นไม่มีการระบายออกนอกพื้นที่โครงการฯ สำหรับตะกอนที่เกิดขึ้นทางโครงการฯ จะดำเนินการสูบออกโดยบริษัท ทองถวิล บริการ จำกัด

สรุปผลการปฏิบัติตามมาตรการ ติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 - มีนาคม พ.ศ. 2568

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

มาตรการติดตามตรวจสอบ
ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพอากาศ
2. ด้านระดับเสียง
3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง
4. คมนาคมขนส่ง
5. การจัดการกากของเสีย
6. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
7. สังคม-เศรษฐกิจ
8. การประชาสัมพันธ์
   และการมีส่วนร่วมของประชาชน
   (นำเสนอในวาระที่ 3.3)

ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบ
ครบถ้วนตามมาตรการกำหนด



ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม
นิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

1. ด้านคุณภาพอากาศ

ตำแหน่งจุดติดตามตรวจสอบ จำนวน 4 สถานี ได้แก่

1. วัดซากลูกหญ้า (A1)
2. วัดมาบชลูด (A2)
3. ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (A3)
4. โรงเรียนละยองวิทยาคม (A4)

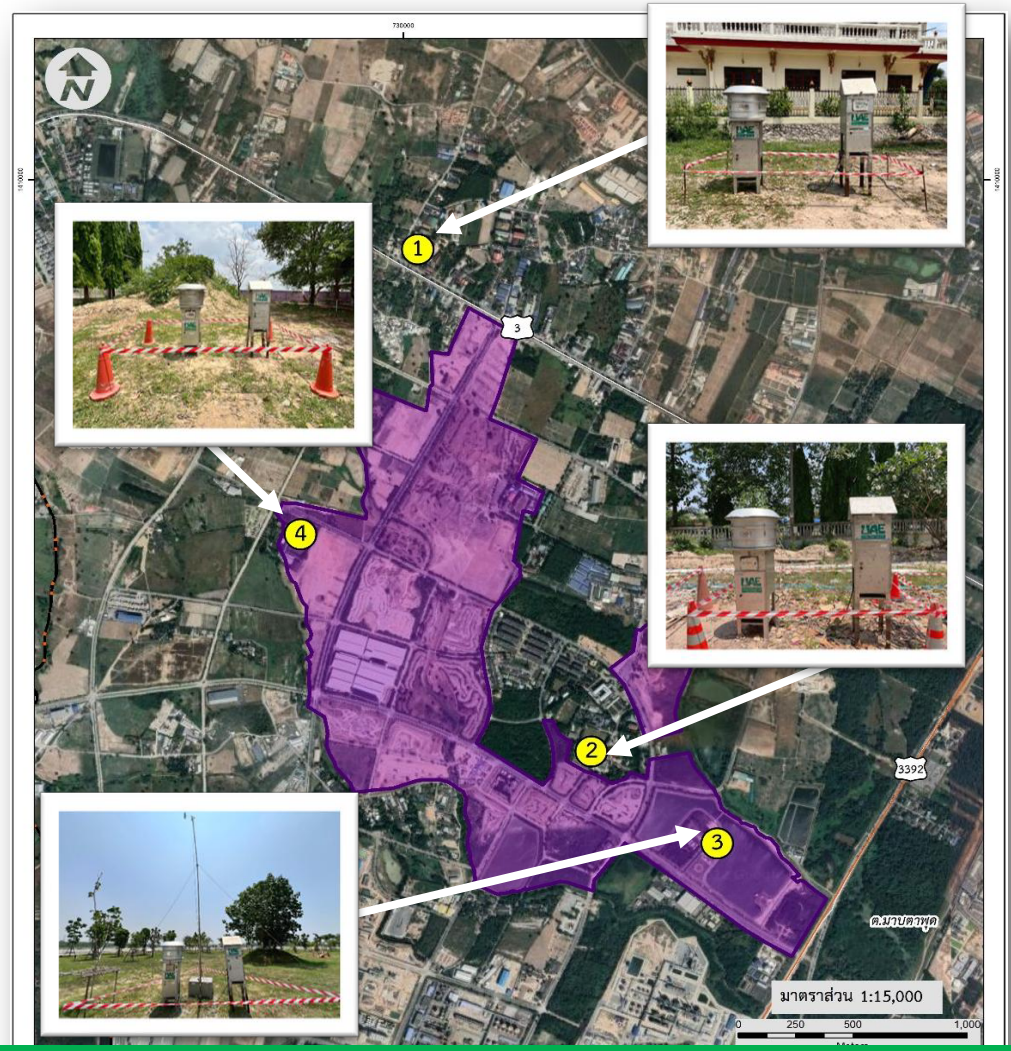
ดัชนีที่ติดตามตรวจสอบ

- ฝุ่นละอองรวม (TSP) เฉลี่ย 24 ชั่วโมง
- ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน (PM_{10}) เฉลี่ย 24 ชั่วโมง
- ทิศทางและความเร็วลม จำนวน 1 สถานี (ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (A3))

วันที่ติดตามตรวจสอบ :

วันที่ 19-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

วันที่ 28 มีนาคม - 4 เมษายน พ.ศ. 2568



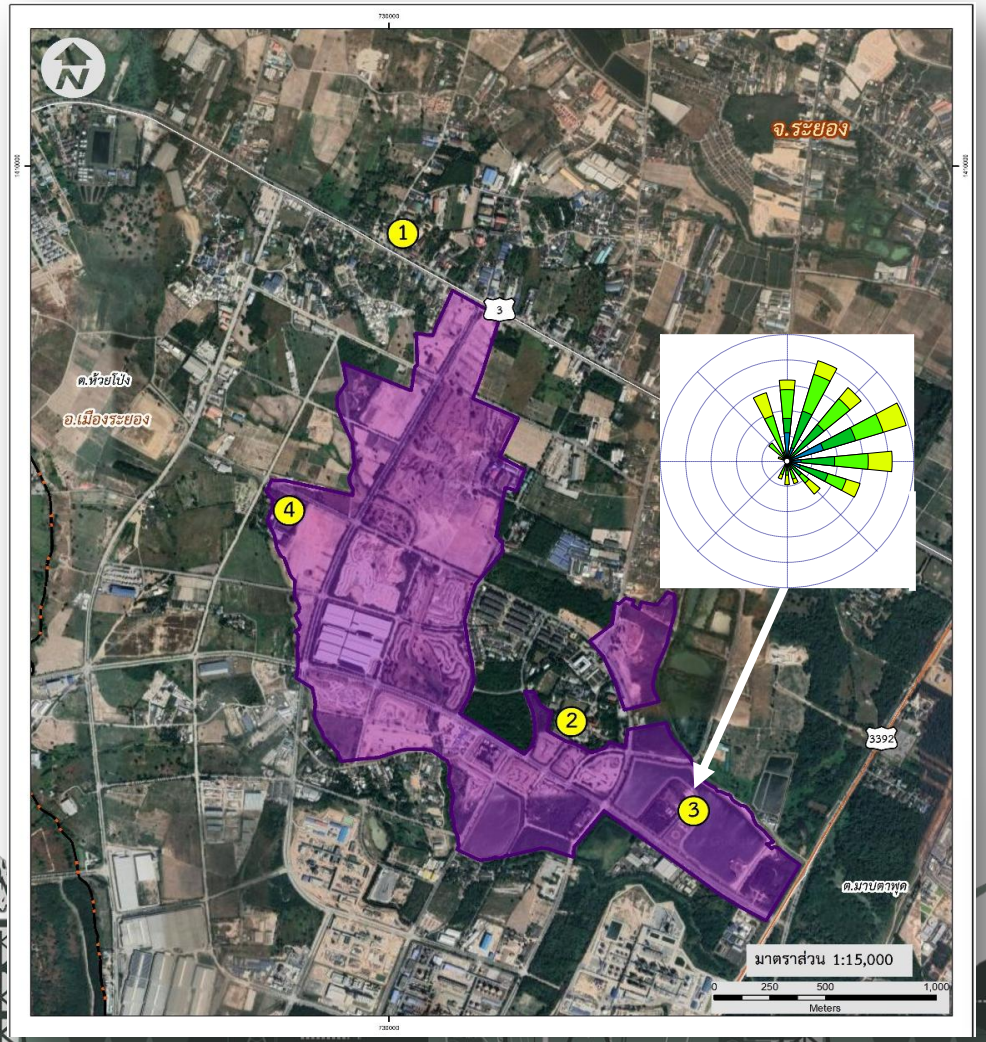
<u>ผลการติดตามตรวจสอบทุกดัชนีมีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</u>

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

1. ด้านคุณภาพอากาศ (ต่อ)

- ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 19-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

จุดติดตามตรวจสอบ	ผลการติดตามตรวจสอบ	
	ความเร็วลม (เมตร/วินาที)	ทิศทางลม
ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (A3)	0.7-2.5	ทิศตะวันออกเฉียงเหนือค่อนไปทางทิศตะวันออก (ENE)

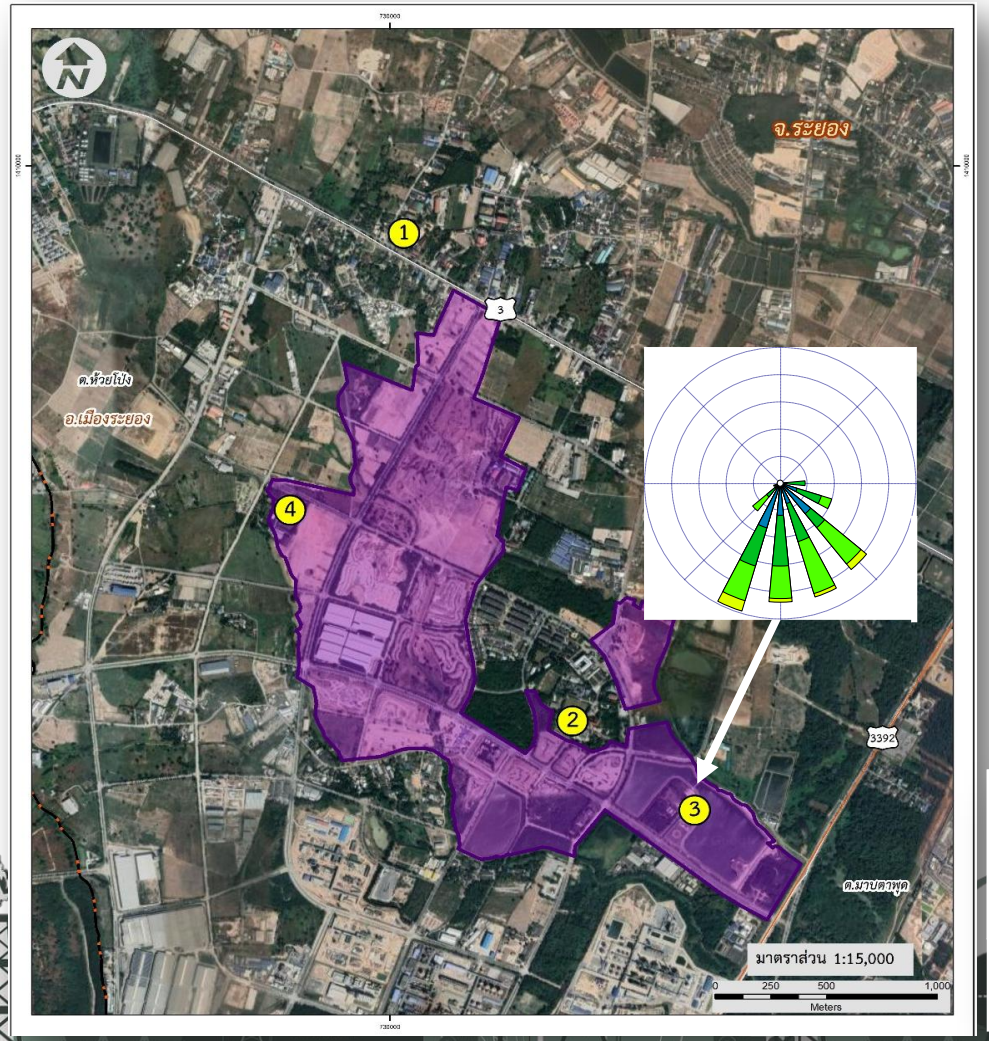


ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

1. ด้านคุณภาพอากาศ (ต่อ)

- ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม-4 เมษายน พ.ศ. 2568

จุดติดตามตรวจสอบ	ผลการติดตามตรวจสอบ	
	ความเร็วลม (เมตร/วินาที)	ทิศทางลม
ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (A3)	0.6-2.3	ทิศตะวันตกเฉียงใต้ ค่อนไปทางใต้ (SSW)



ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

1. ด้านคุณภาพอากาศ (ต่อ)

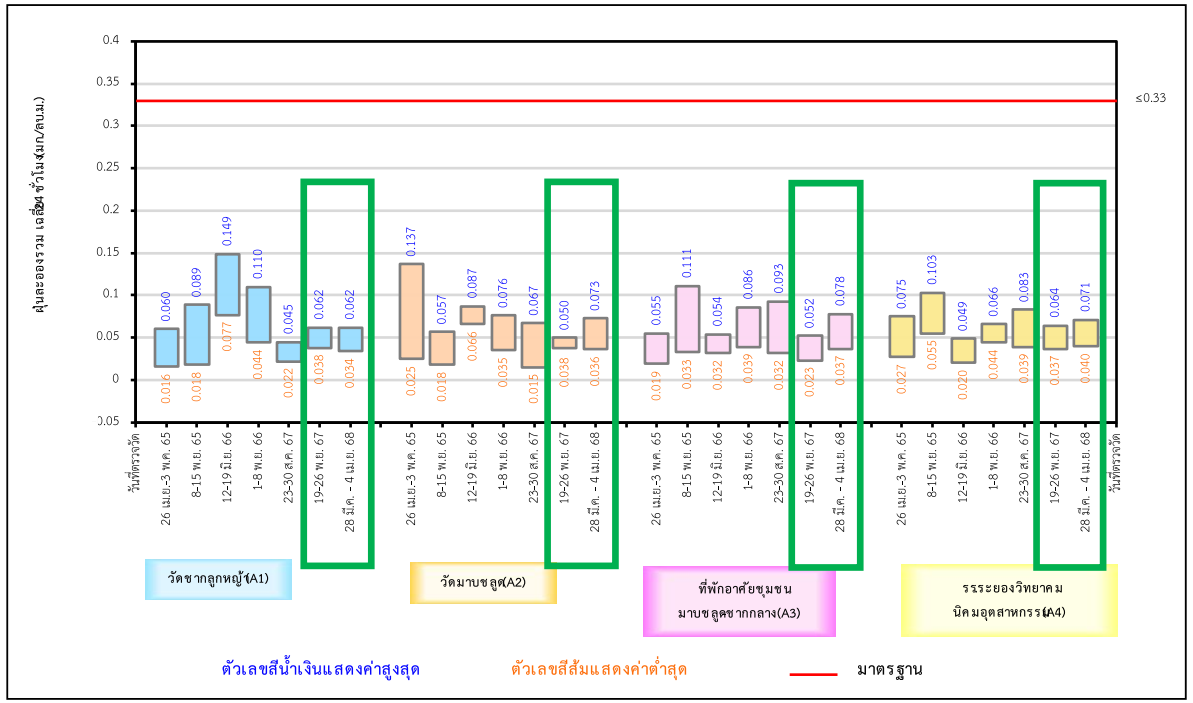
จุดติดตามตรวจสอบ	วันที่ติดตามตรวจสอบ	ผลการติดตามตรวจสอบ[1/]	
		ฝุ่นละอองรวม (mg/m^3)	ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน (mg/m^3)
1. วัดชากลูกหญ้า (A1)	19-26 พ.ย. 67	0.038-0.062	0.014-0.031
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	0.034-0.062	0.021-0.042
2. วัดมาบชลูด (A2)	19-26 พ.ย. 67	0.038-0.050	0.017-0.031
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	0.036-0.073	0.023-0.040
3. ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (A3)	19-26 พ.ย. 67	0.023-0.052	0.012-0.034
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	0.037-0.078	0.021-0.038
4. โรงเรียนระยองวิทยาคม นิคมอุตสาหกรรม (A4)	19-26 พ.ย. 67	0.037-0.064	0.023-0.031
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	0.040-0.071	0.021-0.040
มาตรฐาน[2/]		≤0.33	≤0.12

หมายเหตุ : [1/] คำนวณเทียบสภาวะมาตรฐานที่อุณหภูมิ 25 องศาเซลเซียส และความดัน 1 บรรยากาศ

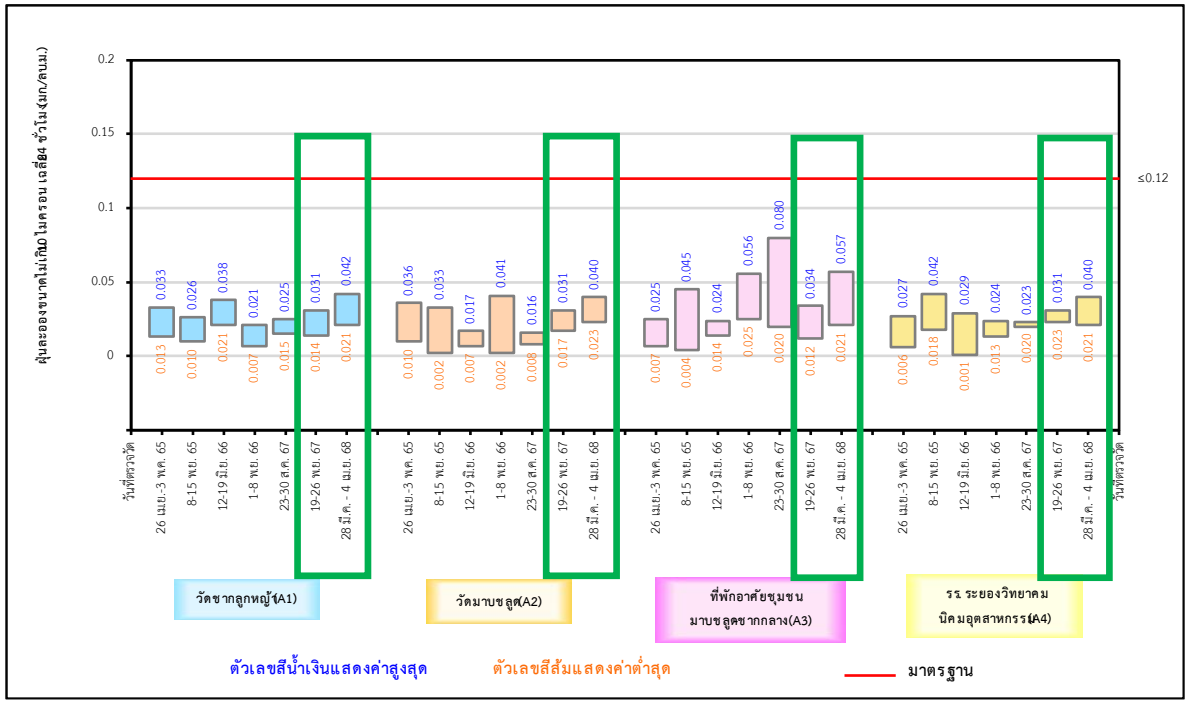
[2/] มาตรฐานตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2547) เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 121 ตอนพิเศษ 104 ง วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2547

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

1. ด้านคุณภาพอากาศ (ต่อ)



ฝุ่นละอองรวม (TSP) เฉลี่ย 24 ชั่วโมง



ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน เฉลี่ย 24 ชั่วโมง (PM_{10})

มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

2. ด้านระดับเสียง

ตำแหน่งจุดติดตามตรวจสอบ จำนวน 4 สถานี ได้แก่

1. วัดซากลูกหญ้า (N1)
2. วัดมาบชลูด (N2)
3. ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (N3)
4. โรงเรียนระยองวิทยาคม (N4)

ดัชนีที่ติดตามตรวจสอบ

- ระดับเสียงเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ($L_{Aeq\ 1\ hours}$) และเฉลี่ย 24 ชั่วโมง ($L_{Aeq\ 24\ hours}$)
- ระดับเสียงพื้นฐานเฉลี่ย 1 ชั่วโมง (L_{A90})
- ระดับเสียงเฉลี่ยสูงสุด (L_{Amax})

วันที่ติดตามตรวจสอบ :

วันที่ 19-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

วันที่ 28 มีนาคม - 4 เมษายน พ.ศ. 2568



ผลการติดตามตรวจสอบทุกดัชนีมีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

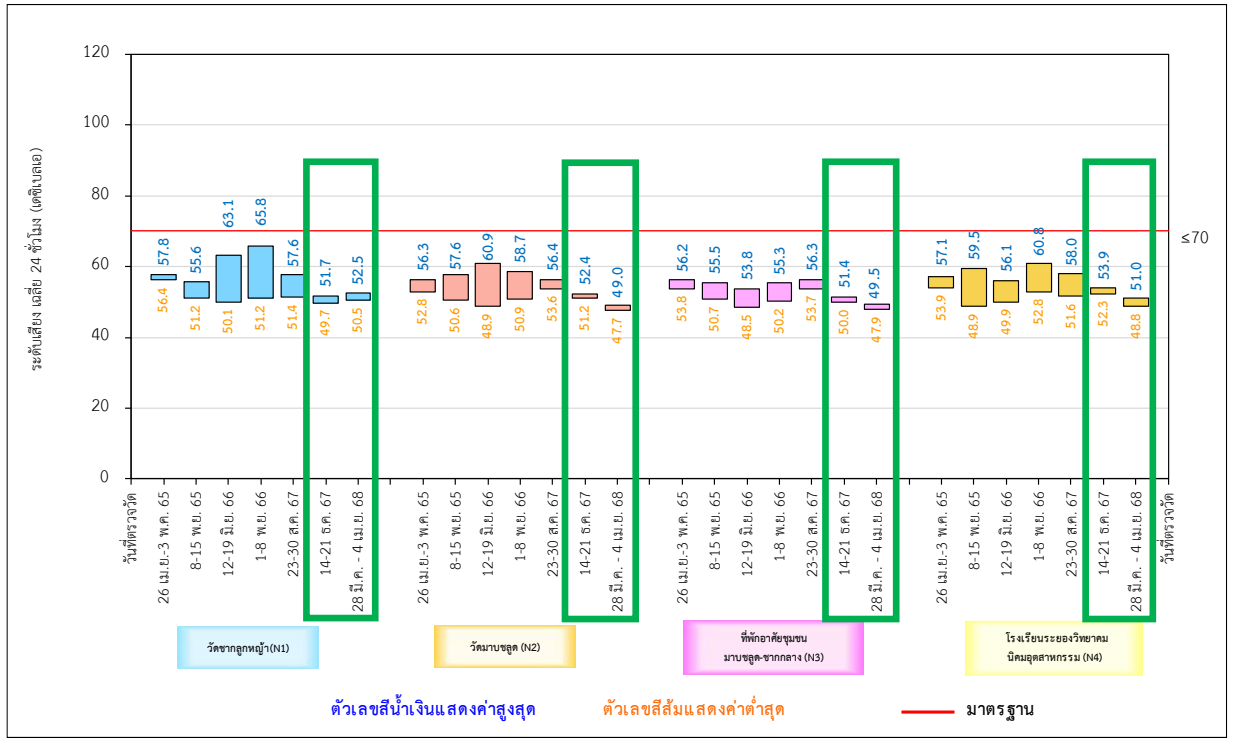
2. ด้านระดับเสียง (ต่อ)

จุดติดตามตรวจสอบ	วันที่ติดตามตรวจสอบ	ผลการติดตามตรวจสอบ[1/] (dB(A))		
		ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง	ระดับเสียงสูงสุด	ระดับเสียงเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 90
วัดชากลูกหญ้า (N1)	14-21 ธ.ค. 67	49.7-51.7	72.3-77.6	38.9-54.3
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	50.5-52.5	58.7-79.0	41.2-54.0
วัดมาบชลูด (N2)	14-21 ธ.ค. 67	51.2-52.4	79.5-84.4	36.4-52.0
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	47.7-49.0	51.3-78.1	35.4-48.6
ชุมชนมาบชลูด-ซากกลาง (N3)	14-21 ธ.ค. 67	50.0-51.4	70.9-76.7	44.5-51.7
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	47.9-49.5	54.1-73.8	39.4-49.1
โรงเรียนระยองวิทยาคม นิคมอุตสาหกรรม (N4)	14-21 ธ.ค. 67	52.3-53.9	74.2-76.5	37.9-57.4
	28 มี.ค.-4 เม.ย. 68	48.8-51.0	56.9-74.9	39.0-53.1
มาตรฐาน[1/]		≤70	≤115	-

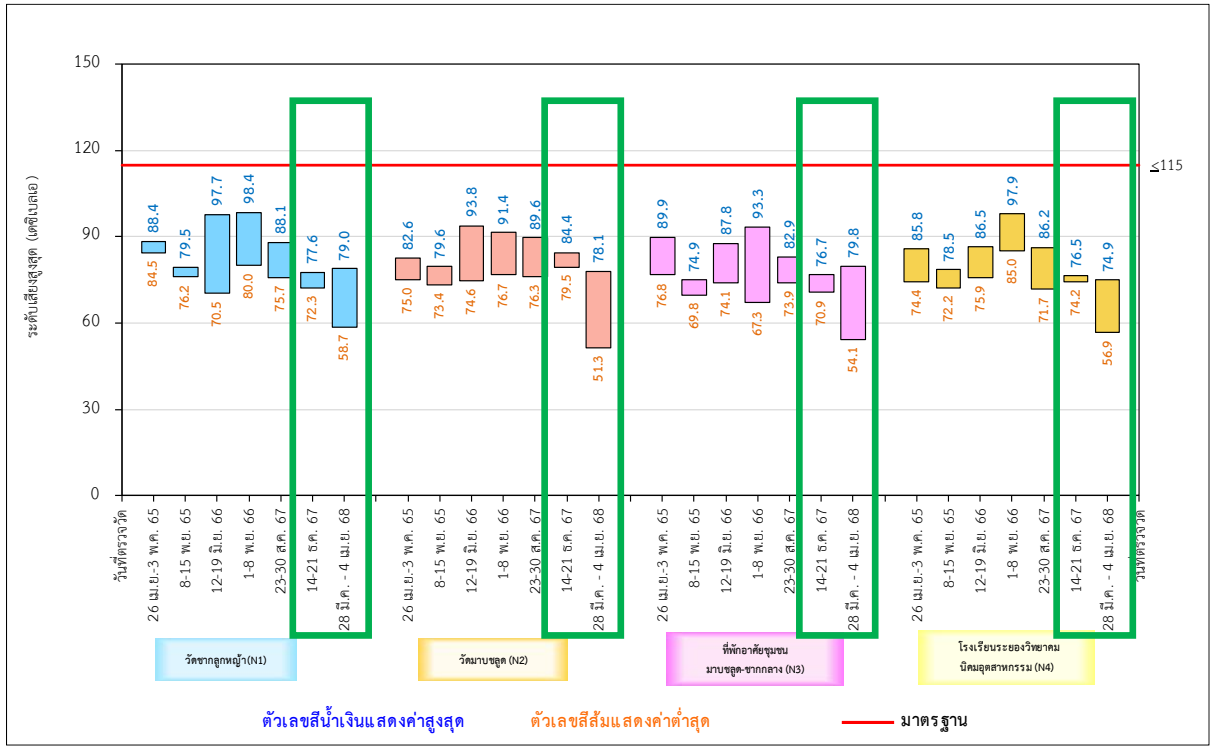
หมายเหตุ : [1/] มาตรฐานตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2540) เรื่อง กำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 27 ง ลงวันที่ 3 เมษายน 2540

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

2. ด้านระดับเสียง (ต่อ)



ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง ระหว่างปี พ.ศ. 2565-2568



ระดับเสียงสูงสุด ระหว่างปี พ.ศ. 2565-2568

มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง

ตำแหน่งจุดติดตามตรวจสอบ

- บริเวณบ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป

ดัชนีที่ติดตามตรวจสอบ

- pH
- SS
- BOD
- Oil & Grease
- TKN

ความถี่ : เดือนละ 1 ครั้ง (ตลอดระยะเวลาก่อสร้าง)



น้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป

ผลการติดตามตรวจสอบส่วนใหญ่มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สรุปผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

บ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป



ดัชนีส่วนใหญ่มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ยกเว้น BOD ในเดือนตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568
TKN ในเดือนพฤศจิกายน 2567 – มีนาคม 2568

วิธีการจัดการของเสีย

ไม่มีการระบายน้ำสู่แหล่งน้ำสาธารณะ
ดำเนินการสูบออกไปบำบัด โดยบริษัท ทองถวิล บริการ จำกัด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง (ต่อ)

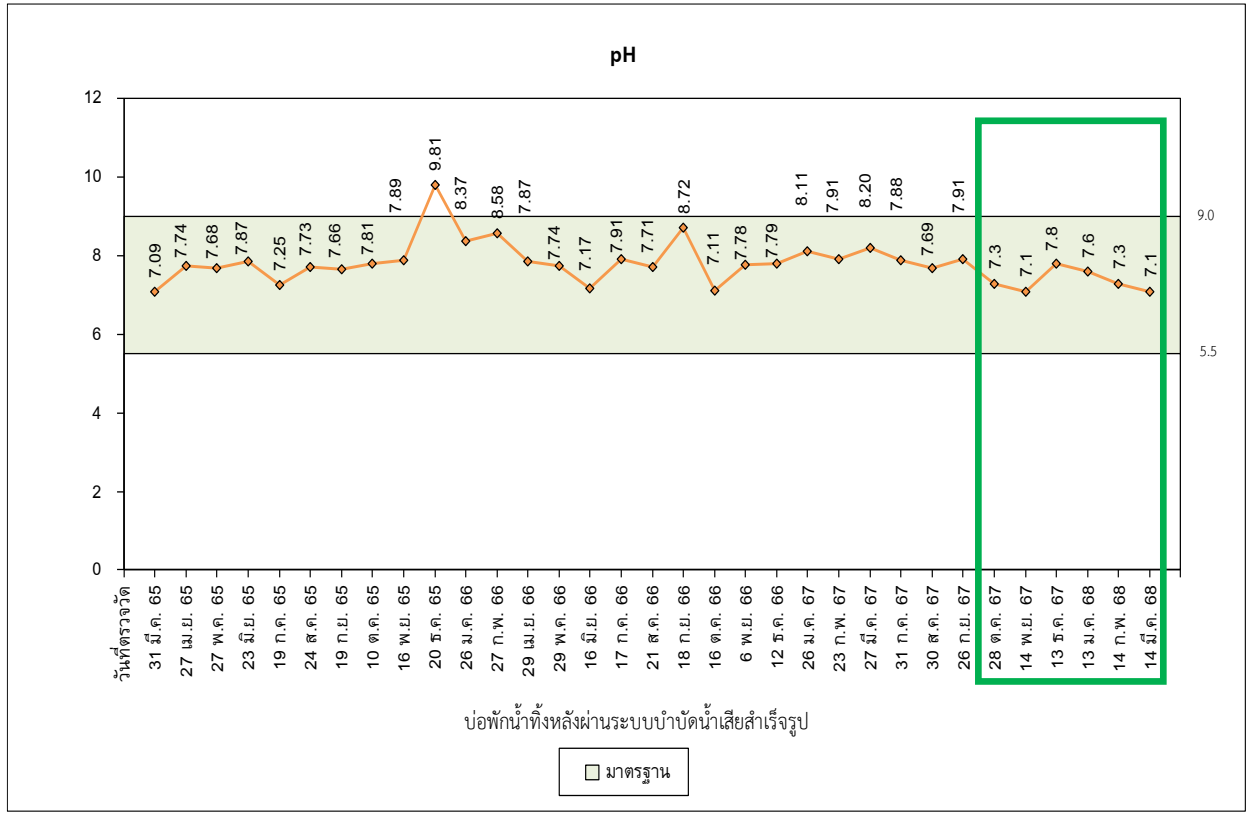
วันที่ติดตามตรวจสอบ	ผลการติดตามตรวจสอบ				
	บ่อพักน้ำทิ้งหลังผ่านระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป				
	ค่าความเป็นกรดและด่าง	บีโอดี (mg/L)	ทีเคเอ็น (mg/L)	ของแข็งแขวนลอย (mg/L)	น้ำมัน & ไขมัน (mg/L)
28 ต.ค. 67	7.3	46.2*	94.2	19.6	4
14 พ.ย. 67	7.1	88.8*	164*	13.4	5
13 ธ.ค. 67	7.8	86.1*	258*	12.5	3
13 ม.ค. 68	7.6	39.8*	155*	30.7	3
14 ก.พ. 68	7.3	82.5*	135*	26.8	<3
14 มี.ค. 68	7.1	39.8*	139*	35.5	<3
มาตรฐาน[1/]	5.5-9.0	≤20	≤100	≤50	≤5

หมายเหตุ : [1/] ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมและเขตประกอบการอุตสาหกรรม ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 ตอนพิเศษ 129 ง วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2559

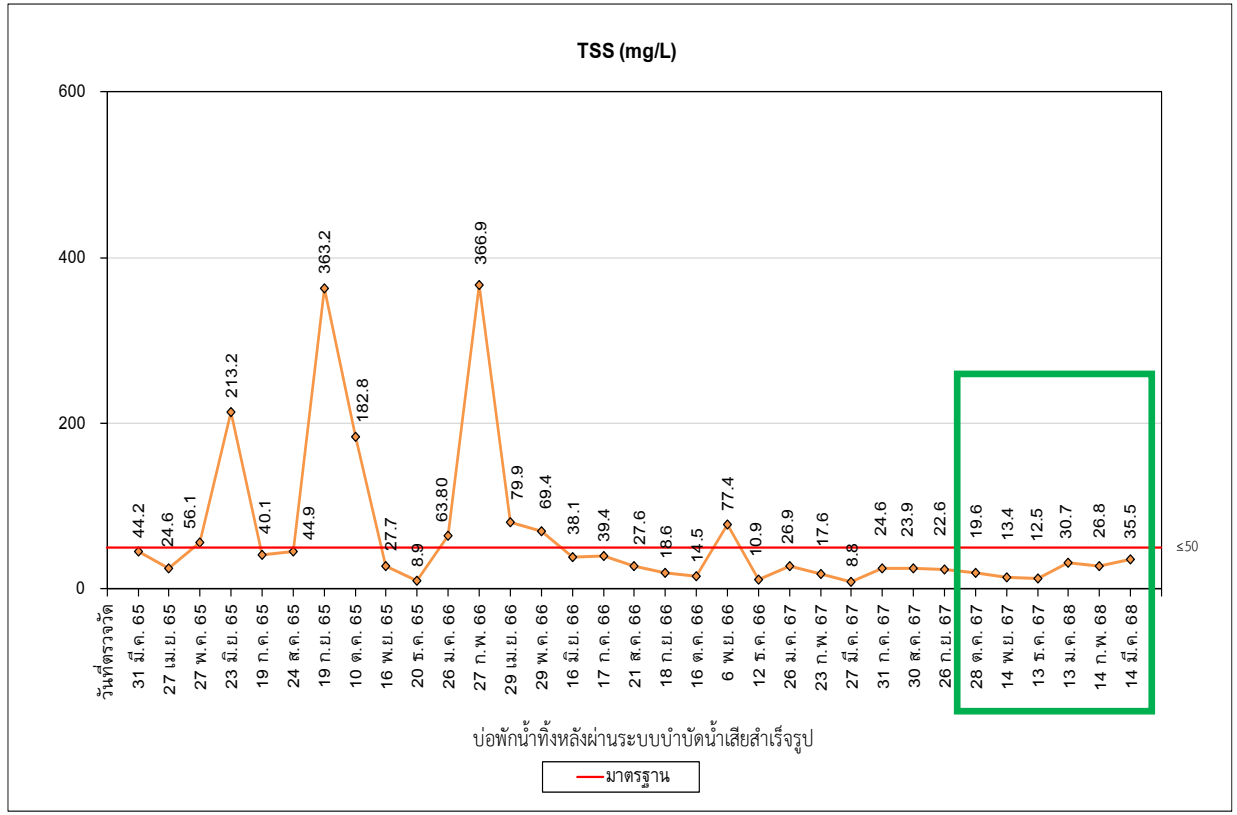
* มีค่าไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง (ต่อ)



ความเป็นกรด-ด่าง (pH)

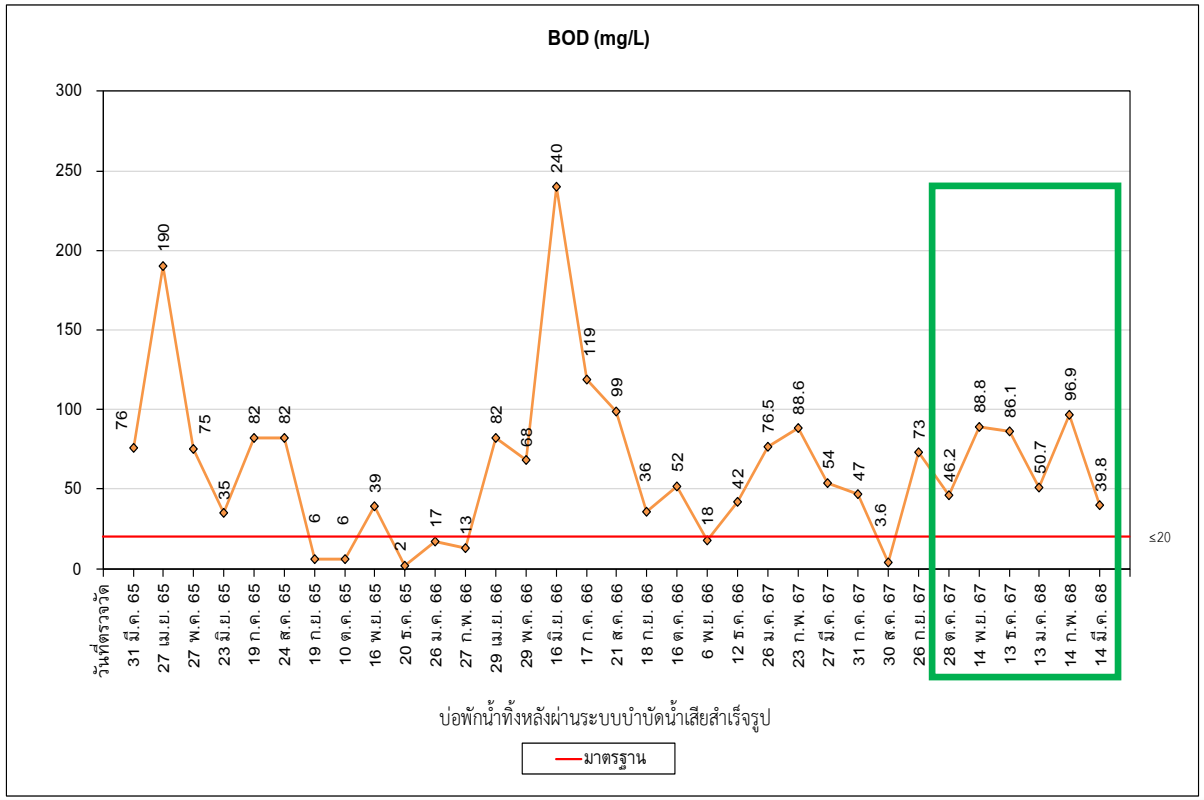


ของแข็งแขวนลอย (TSS)

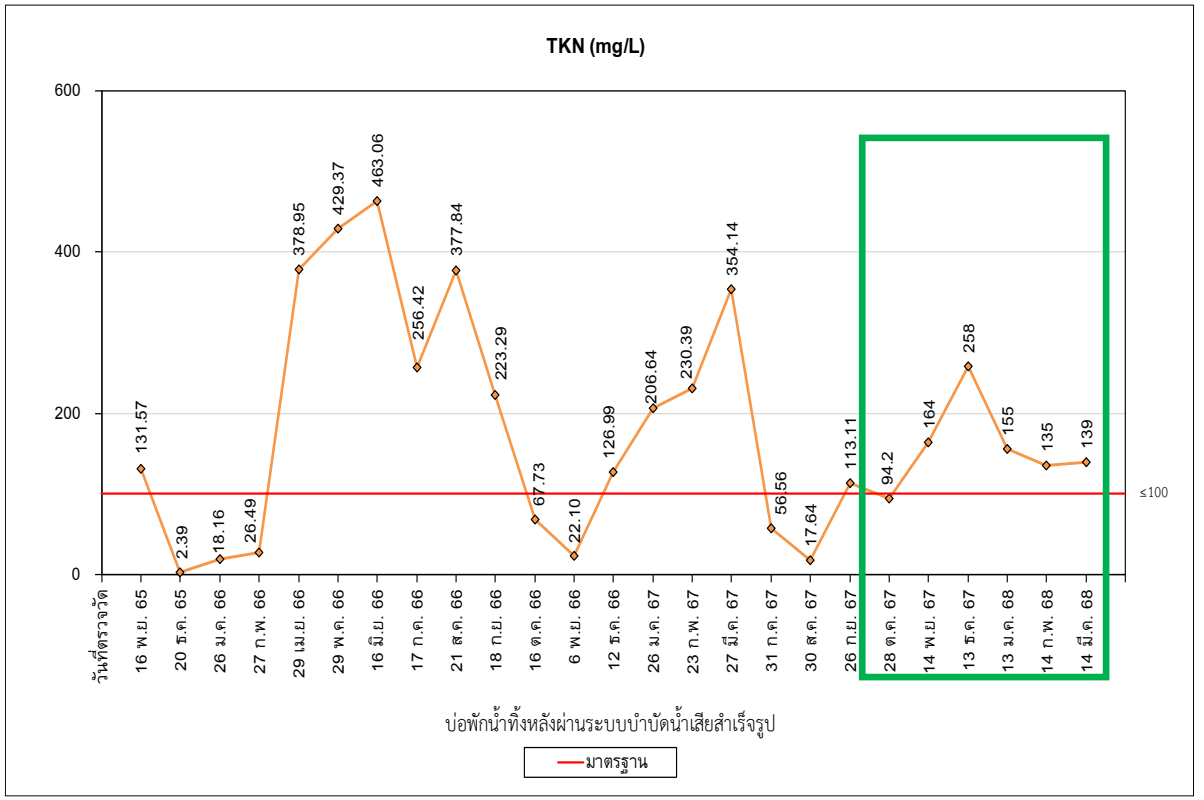
มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง (ต่อ)



บีโอดี (BOD)

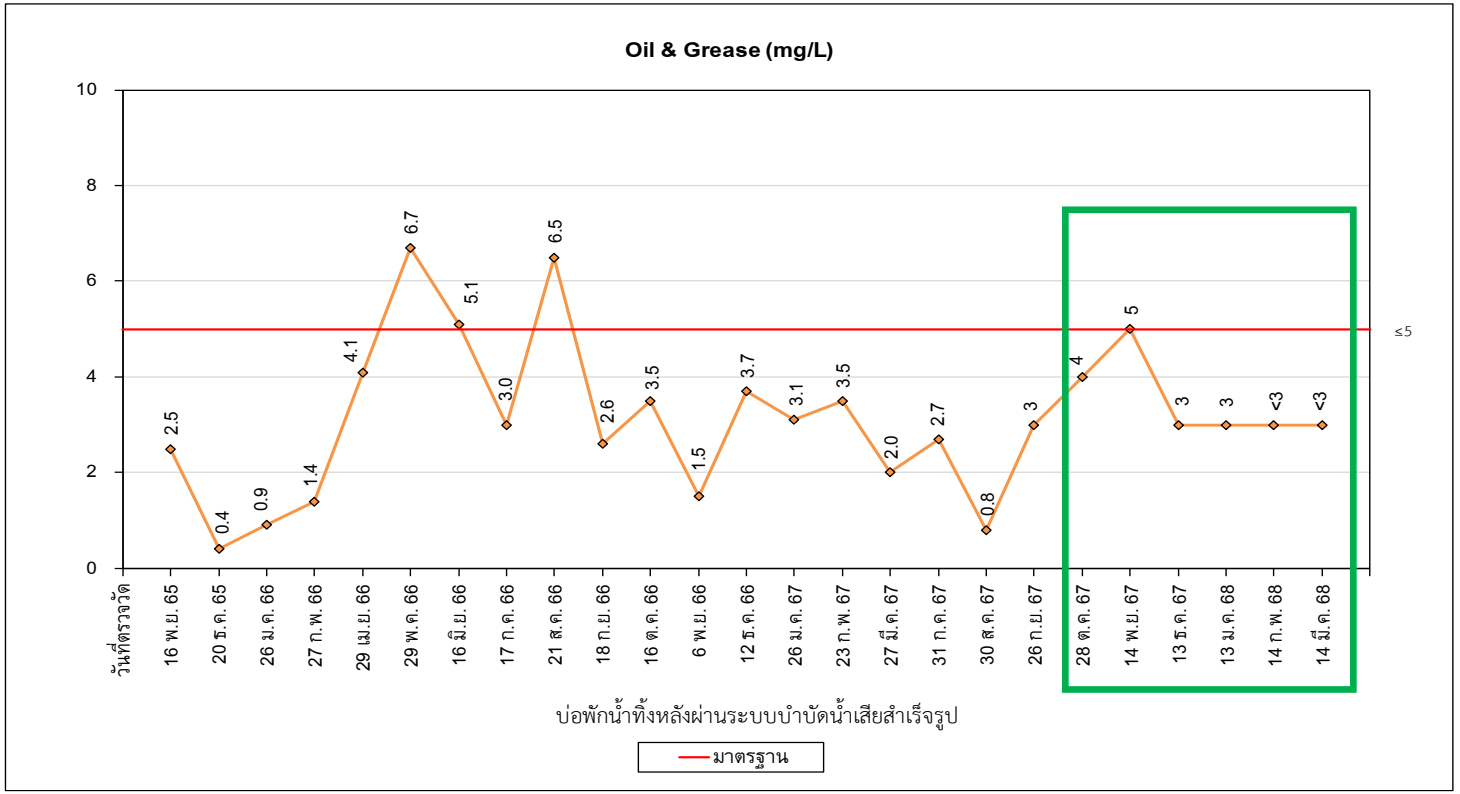


ทีเคเอ็น (TKN)

มีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

3. ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง (ต่อ)



น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)

มีค่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

4. คมนาคมขนส่ง

- กรณีเกิดอุบัติเหตุ ทางโครงการมีการจัดทำแบบบันทึกสถิติการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งระบุรายละเอียดตลอดจนแนวทางแก้ไข เพื่อป้องกันแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำอีก
- ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 - มีนาคม พ.ศ. 2568 ไม่พบอุบัติเหตุเกิดขึ้น



ป้ายบันทึกสถิติอุบัติเหตุ

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

5. การจัดการกากของเสีย



ภาชนะรองรับมูลฝอย



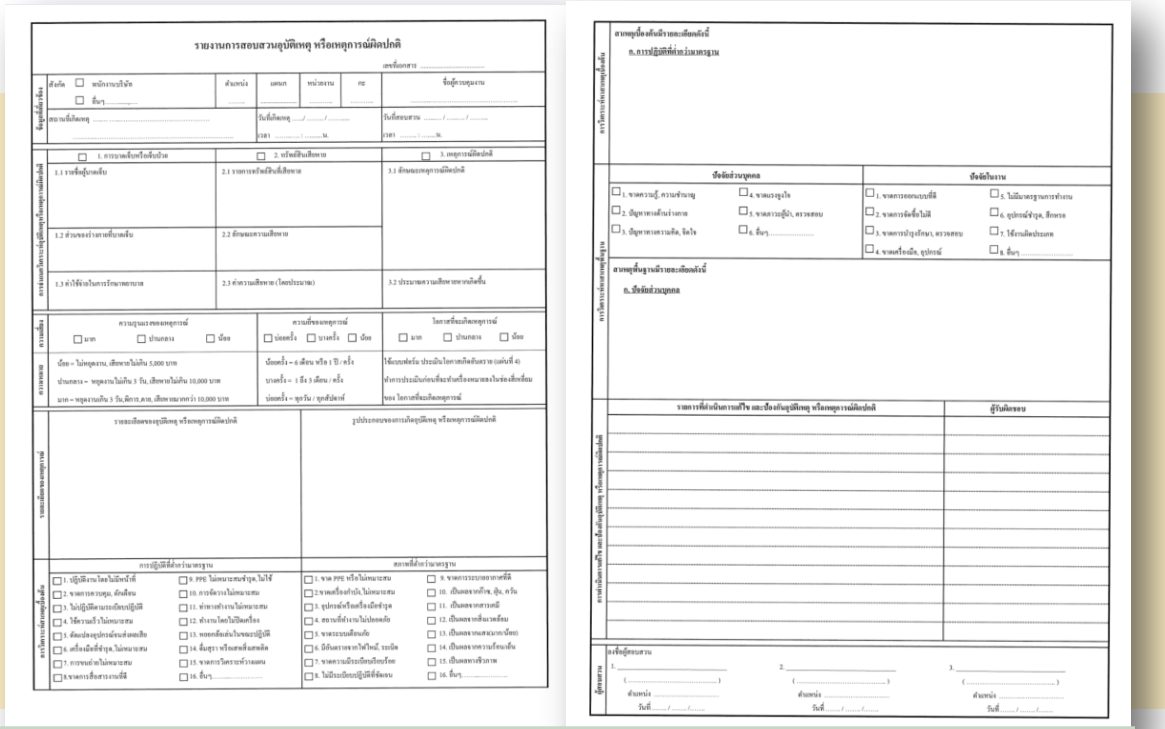
การจัดเก็บและขนส่งมูลฝอย

- มีการจัดหาภาชนะรองรับมูลฝอยแยกประเภท ขนาด 200 ลิตร
- เทศบาลนครมาบตาพุดมีการเข้ามาจัดเก็บขยะมูลฝอยไปกำจัดทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ ของทุกสัปดาห์

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

6. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

- กรณีเกิดอุบัติเหตุ ทางโครงการมีการจัดทำแบบบันทึกสถิติการเกิดอุบัติเหตุ พร้อมระบุรายละเอียดผลที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาหาสาเหตุและแนวทางป้องกันแก้ไข
- ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 - มีนาคม พ.ศ. 2568 ไม่พบอุบัติเหตุเกิดขึ้น



ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานอุบัติเหตุ

ผลการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

7. สังคม-เศรษฐกิจ



สภาพพื้นที่โครงการ



ป้ายแสดง
รายละเอียดโครงการ

- ติดป้ายแสดงรายละเอียดโครงการและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนของชุมชน
- ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 – มีนาคม พ.ศ. 2568 ไม่พบข้อร้องเรียนจากกิจรรมก่อสร้าง

ระเบียบวาระที่ 3.3

การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์

โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโครงการความคืบหน้าแผนงาน รวมถึงมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ



พิธีรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ



กิจกรรมเข้าพบผู้นำชุมชน

- ในกรณีที่มีการร้องเรียน โครงการจะรีบดำเนินการแก้ไขในทันที และจะรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์จนกว่างานก่อสร้างจะแล้วเสร็จ

การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์

- **โครงการทอดผ้าป่าสามัคคี ณ วัดซอยคีรี**

เพื่อสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม
ตลอดจนแสดงความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน







การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์

- มีการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับชุมชนบริเวณโดยรอบพื้นที่โครงการ



พิธีตักบาตรประจำปี



กิจกรรมทอดผ้าป่า



พิธีมอบทุนการศึกษาชุมชน

ระเบียบวาระที่ 3.4

การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ชี้แจงเพิ่มเติม ตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการฯ

โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม Smart Park (ระยะก่อสร้าง)

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่อง อื่นๆ

กำหนดการประชุมคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Monitoring Committeee) นิคมอุตสาหกรรม Smart Park ครั้งที่ 2/2568

สิ้นสุดการนำเสนอ

- thank you for your attention -

ภาคผนวก 7ข

มาตรการด้านความปลอดภัยและแผนฉุกเฉิน

แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน

กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

พ.ศ.2562



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1. ความเป็นมา

การเกิดอุบัติเหตุ อุบัติภัย หรือเหตุฉุกเฉินของโรงงานอุตสาหกรรมแต่ละครั้งก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมและภาพลักษณ์ชื่อเสียง จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและมาตรการด้านความปลอดภัยให้กับโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และต้องมีการประสานความร่วมมือในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ความรู้ และใช้ทรัพยากรในการตอบโต้สถานการณ์ รวมถึงระบบการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง พ.ศ. 2557 ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 และแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินด้านสารเคมีและวัตถุอันตราย จังหวัดระยอง พ.ศ.2556 ซึ่งเป็นแผนหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากอุบัติภัยสารเคมี ในพื้นที่มาบตาพุด และใช้งานมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ประกอบกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ทบทวนและจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ฉบับปี 2558-2562 และจังหวัดระยองได้ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินด้านสารเคมีและวัตถุอันตราย จึงเห็นควรต้องทำการปรับปรุงแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง พ.ศ. 2557 ให้สอดคล้องกับแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงานท้องถิ่นและชุมชนโดยรอบ ให้สามารถนำไปใช้ในการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิสัยทัศน์

แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการบูรณาการ ในการบริหารจัดการ การประสานความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งผู้ประกอบการ องค์กรภาครัฐ และชุมชน ในการประสานงาน การสั่งการและการติดต่อสื่อสาร เพื่อบริหารจัดการสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกฎหมาย และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

3. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ การตอบโต้สถานการณ์ กรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด (Maptaphut Complex) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการลดความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

4. ขอบเขต

แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ฉบับนี้ มีขอบเขตครอบคลุมเขตพื้นที่ภายใต้การกำกับของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดังนี้

- นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
- นิคมอุตสาหกรรมผาแดง
- นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ ตะวันออก (มาบตาพุด)
- นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย
- นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล
- ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด

ทั้งนี้นอกจากเกี่ยวข้องกับกิจกรรม การประกอบกิจการภายในพื้นที่โรงงานของผู้ประกอบการโดยตรงแล้วยังรวมถึงกิจกรรมการขนส่งทางท่อ ทางรถยนต์ ทางเรือ ทางรถไฟ ของโรงงาน/ผู้ประกอบการในพื้นที่นิคมฯ ซึ่งหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น จะส่งผลกระทบกับโรงงาน เส้นทางสาธารณะ รวมถึงคลองสาธารณะและ/หรือคลองระบายน้ำในพื้นที่ ที่มีความสอดคล้องกับบทบาทการกำกับดูแลตาม พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 โดยไม่รวมถึงกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในทะเล เช่น น้ำมันหรือสารเคมีรั่วไหลลงทะเล ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมเจ้าท่า ตามแผนป้องกันและขจัดมลพิษทางน้ำเนื่องจากน้ำมันแห่งชาติ

5. เป้าหมาย / ภารกิจ

5.1 เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมและภาพลักษณ์ชื่อเสียงของโรงงานและนิคมอุตสาหกรรมในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ผิดปกติและ/หรือภาวะฉุกเฉินจากสารเคมีและวัตถุอันตรายให้น้อยที่สุด

5.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสั่งการ การควบคุม การสื่อสาร และการประสานงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและ/หรือภาวะฉุกเฉินขึ้น ในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ไปยังหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

5.3 เพื่อเป็นศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและ/หรือภาวะฉุกเฉินในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

6. นิยามศัพท์

6.1 ภัย (Hazard) หมายถึง สถานการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตราย อันส่งผลกระทบต่อการบาดเจ็บ เสียชีวิต ทรัพย์สิน สังคมเศษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายรวมถึงภัยธรรมชาติ ภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์และภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 อุบัติการณ์ (Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดหรือวางแผนให้เกิด

6.3 เหตุการณ์ผิดปกติ (Abnormal) หมายถึง อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมของโรงงาน ในระดับที่ก่อให้เกิด ความเข้าใจผิด และ/หรือ ความเดือดร้อนรำคาญต่อโรงงานข้างเคียง ชุมชน ราชการ หรือเสียภาพลักษณ์ชื่อเสียง ของ กนอ.เช่น เหตุกลิ่นเหม็น เสียงดัง ควันดำ แสงสว่าง ความร้อน น้ำเสีย/สารเคมีลงคลองสาธารณะ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบกับคลองสาธารณะที่ไม่ปรากฏชัดว่าเกิดเหตุการณ์อะไร แต่ส่งผลกระทบกับสัตว์น้ำ หรือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

6.4 ภาวะฉุกเฉิน (Emergency) หมายถึง อุบัติการณ์ที่มีอันตรายหรือสภาวะที่มีอันตรายแฝงสูง ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม หรือเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นแล้วไม่สามารถควบคุมให้อยู่ในสภาวะปกติได้ในเวลาอันจำกัด เช่น เพลิงไหม้ ระเบิด สารเคมีรั่วไหล เป็นต้น

6.5 กนอ. (IEAT) หมายถึง การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

6.6 ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Monitoring Control Center: EMCC) หมายถึง ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์ที่รวบรวมข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

6.7 ศูนย์บัญชาการตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินและกระจายข่าว (Emergency Incident Command Center : EIC) หมายถึง ศูนย์บัญชาการตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินและกระจายข่าว เป็นศูนย์เฝ้าระวังและติดตามผลกระทบความปลอดภัยและด้านสิ่งแวดล้อมรวมถึงเป็นศูนย์บัญชาการตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลเมืองมาบตาพุด

6.8 ศูนย์สื่อสารประสานงานของนิคมอุตสาหกรรม หมายถึง ศูนย์สื่อสารและประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่และสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอล ศูนย์ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเดินเรือ (VTMS) เป็นต้น

6.9 ผู้บัญชาการเหตุการณ์/ผู้อำนวยการ (IC: Incident Commander) หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด (ผู้อำนวยการจังหวัด) นายอำเภอ (ผู้อำนวยการอำเภอ) นายกเทศมนตรี / นายก อบต. (ผู้อำนวยการท้องถิ่น)

6.10 ผู้อำนวยการภาวะฉุกเฉิน (ED: Emergency Director) หมายถึง ผู้มีอำนาจสั่งการสูงสุดของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมและอำนวยการในการควบคุมเหตุการณ์ ร่วมกับ ED ของโรงงาน/สถานประกอบการ และหรือ ผู้อำนวยการท้องถิ่น/อำเภอ/จังหวัด ตามแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินด้านสารเคมีและวัตถุอันตรายจังหวัดระยอง

6.11 ผู้สั่งการ ณ จุดเกิดเหตุ (OC: On-scene Commander) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ควบคุมสั่งการหรือสนับสนุนช่วยเหลือในการระงับเหตุ ณ จุดเกิดเหตุของโรงงาน/สถานประกอบการ

6.12 ผู้ควบคุมสั่งการร่วม (Unified Command) หมายถึง ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยตอบโต้เหตุฉุกเฉิน (Emergency Service Unit) ซึ่งได้นำทรัพยากรและกำลังทีมปฏิบัติการในการตอบโต้ร่วมกับ OC พื้นที่ ตามคำสั่งหรือคำร้องขอของ OC ED หรือ IC เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันในการควบคุมสั่งการสื่อสารและประสานงานกับทีมปฏิบัติการของตนเอง ตามภารกิจและความเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายจาก OC

6.13 ผู้ประสานงาน (MC: Mutual Aid Coordinator) หมายถึง เจ้าหน้าที่ กนอ.หรือผู้ได้รับมอบหมายเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยสนับสนุนจากภายนอก ในการรวบรวมข้อมูลการสนับสนุนและช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ

6.14 FC (Fire Chief) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าชุดดับเพลิง ทำหน้าที่ควบคุมบัญชาการและสั่งการหัวหน้าชุดดับเพลิงในที่เกิดเหตุ โดยปฏิบัติภายใต้คำสั่งของ OC

6.15 FL (Fire Leader) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าพนักงานดับเพลิง ทำหน้าที่ควบคุมพนักงานดับเพลิง โดยรับคำสั่งจาก FC

6.16 FT (Fire Team) หมายถึง ทีมดับเพลิงกู้ภัย ทำหน้าที่ดับเพลิง ภายใต้คำสั่งจาก FL

6.17 PMC (Plant Manager Club) หมายถึง ชมรมผู้จัดการโรงงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุดและใกล้เคียง

6.18 MPR (Map Ta Phut Public Relation) หมายถึง ชมรมประชาสัมพันธ์กลุ่มโรงงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุดและใกล้เคียง

6.19 EMAG (Emergency Mutual Aid Group) หมายถึง กลุ่มความร่วมมือช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเป็นการรวมตัวของทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉินในกลุ่มโรงงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุดและใกล้เคียง

6.20 ESEC (HEIE Safety and Environmental Club) หมายถึง ชมรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ ตะวันออก (มาบตาพุด)

6.21 การแจ้ง หมายถึง การติดต่อเพื่อบอกกล่าวสิ่งที่เกิดขึ้นผ่านทางช่องทางที่มีหรือสะดวกที่สุด เช่น การแจ้งโดยผ่านทางวิทยุสื่อสาร สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีข่าวด่วน โทรศัพท์ โทรสาร

จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ ข้อความทางอิเล็กทรอนิคส์ (SMS) LINE รถยนต์ประกาศ อย่างหนึ่งอย่างใดหรือมากกว่าเพื่อให้ผู้รับแจ้งทราบ

6.22 การรายงาน หมายถึง การบอกกล่าวหรือมอบข้อมูลในสิ่งที่เกิดขึ้นผ่านทางช่องทางและด้วยวิธีการที่กำหนดอย่างมีรูปแบบ เช่น เอกสารรายงาน จดหมายอิเล็กทรอนิคส์

6.23 ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึง ผู้ที่ทำการขนส่งวัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ หรือกากอุตสาหกรรม หรือผู้ขนส่งวัสดุอุปกรณ์ให้กับโรงงาน หรือผู้ประกอบการ หรือบริษัทหรือหน่วยงานที่มีขอบเขตและการประกอบกิจการในพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด, นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ ตะวันออก (มาบตาพุด) นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรม อาร์ ไอ แอล และท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด

6.24 วิทยุสื่อสารระบบทรังค์โมบาย (trunk mobile) หมายถึง วิทยุสื่อสาร ที่ บจม.กสท โทรคมนาคม เป็นผู้ให้บริการในการให้ใช้สัญญาณ เพื่อความคล่องตัวในการประสานงานกันในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน และ กนอ. ใช้เป็นช่องทาง ในการประกาศข่าว หรือให้ความช่วยเหลือและแจ้งเหตุต่าง ๆ ในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

7. การจัดระดับเหตุการณ์ผิดปกติ และภาวะฉุกเฉิน

เพื่อให้การกำหนดระดับภาวะฉุกเฉินของกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินด้านสารเคมีและวัตถุอันตรายจังหวัดระยอง และสอดคล้องกับลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กนอ.จึงกำหนดระดับเหตุการณ์ผิดปกติและความรุนแรงของภาวะฉุกเฉิน ดังต่อไปนี้

7.1 เหตุการณ์ผิดปกติ (Abnormal)

หมายถึง อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมของโรงงาน ในระดับที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และ/หรือความเดือดร้อนรำคาญต่อโรงงานข้างเคียง ชุมชน ราชการ หรือเสียภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ กนอ.เช่น เหตุกลิ่นเหม็น เสียงดัง ควันดำ แสงสว่าง ความร้อน น้ำเสีย หรือเหตุการณ์ที่ไม่ปรากฏชัดเจนแต่ส่งผลกระทบกับสัตว์น้ำ หรือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

7.2 ภาวะฉุกเฉิน นิคมอุตสาหกรรมระดับ 1

หมายถึง ภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในโรงงาน/สถานประกอบการ หรือตามเส้นทางขนส่งหรือแนวท่อส่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งโรงงาน/สถานประกอบการ *สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้*ด้วยกำลังคนและเครื่องมืออุปกรณ์ของโรงงาน หรือในพื้นที่ โดยไม่ส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ของชุมชนและ/หรือโรงงานข้างเคียง และ/หรือสาธารณะ

7.2 ภาวะฉุกเฉิน นิคมอุตสาหกรรมระดับ 2

หมายถึง ภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในโรงงาน/สถานประกอบการ หรือตามเส้นทางขนส่งหรือแนวท่อส่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งโรงงาน/สถานประกอบการ *ไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้*ด้วยกำลังคนและเครื่องมืออุปกรณ์ของโรงงานที่ได้วางแผนเตรียมการไว้ และเหตุการณ์มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ของชุมชนและ/หรือโรงงานข้างเคียง และ/หรือสาธารณะ ซึ่ง*ต้องร้องขอหรือได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการควบคุมเหตุการณ์จากเครือข่ายที่มีข้อตกลงที่จัดทำไว้ หรือจากสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม*

7.3 ภาวะฉุกเฉิน นิคมอุตสาหกรรมระดับ 3

หมายถึง ภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในโรงงาน/สถานประกอบการ หรือตามเส้นทางขนส่งหรือแนวท่อส่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งโรงงาน/สถานประกอบการ *ไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้*ด้วยกำลังคนและเครื่องมืออุปกรณ์ของโรงงานที่ได้วางแผนเตรียมการไว้ และเหตุการณ์มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิตทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ของชุมชนและ/หรือโรงงานข้างเคียง และ/หรือสาธารณะ *ซึ่งต้องร้องขอหรือได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการควบคุมเหตุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่* (เทศบาลเมืองมาบตาพุด เทศบาลตำบลบ้านฉาง เทศบาลตำบลมาบข่า) หรือจากกรมเจ้าท่า กรณีเหตุน้ำมันรั่วไหลทางทะเล

8. การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและหรือเกิดภาวะฉุกเฉิน

8.1 เหตุการณ์ผิดปกติ และหรือเกิดภาวะฉุกเฉิน นิคมอุตสาหกรรมระดับ 1

บทบาทความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

1) ผู้ประกอบการจะต้องทำการระงับยับยั้งและควบคุมเหตุการณ์ผิดปกติและ/เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมทั้งให้แจ้งเหตุและรายงานสถานการณ์ มายังสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) ตามช่องทางที่กำหนด ***ภายใน 10 นาทีหลังเกิดเหตุการณ์*** โดยใช้แบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ /ภาวะฉุกเฉิน เบื้องต้น ตามที่ กนอ.กำหนด

2) แจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆตาม*ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน* หลังจากได้แจ้งมายังสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) แล้ว

บทบาทความรับผิดชอบของ กนอ.

1) ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด เมื่อรับแจ้งเหตุแล้วจะต้องตรวจสอบและบันทึกข้อมูลการรับแจ้งลงในแบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ / เหตุฉุกเฉิน เบื้องต้น และจะต้องถ่ายทอดข้อมูลให้เจ้าหน้าที่เวรอำนวยการ ทันที พร้อมทำหน้าที่ติดตามเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆจากระบบที่มีอยู่ และแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆตาม *ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน* ภายในเวลา**ไม่เกิน 10 นาที** หลังจากได้รับแจ้งเหตุ

2) เจ้าหน้าที่เวรอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องออกตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อร่วมประเมินสถานการณ์และสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องทันที ที่ได้รับการแจ้งเหตุ ตลอดจนมีหน้าที่ ติดตามสถานการณ์โดยประสานงานกับผู้แทนของโรงงานที่เกิดเหตุ เพื่อประเมินสถานการณ์และเตรียมการประสานงานในการสนับสนุนช่วยเหลือ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าและดำเนินการตามผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อย่างต่อเนื่อง

8.2 ภาวะฉุกเฉิน นิคมอุตสาหกรรมระดับ 2

บทบาทความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

1) ผู้ประกอบการจะต้องทำการระงับยับยั้งภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมทั้งรายงานเหตุการณ์และขอความช่วยเหลือมายังสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) ทันทีที่สามารถทำได้ แต่ต้องไม่เกิน 10 นาที โดยใช้แบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ /ภาวะฉุกเฉิน ตามที่ กนอ.กำหนด

2) แจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆตาม *ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน* หลังจากแจ้งสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) แล้ว

3) ให้ ED ของโรงงาน/สถานประกอบการรายงานเหตุการณ์ให้กับ ED กนอ.รับทราบทันทีที่ประกาศภาวะฉุกเฉินระดับ 2 และประสานงานกับ ED กนอ. เพื่อรายงานเหตุการณ์หรือเดินทางไปยังศูนย์ประสานงานของนิคมฯ หรือ EMCC

บทบาทความรับผิดชอบของ กนอ.

1) ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด เมื่อรับแจ้งเหตุแล้วจะต้องตรวจสอบและบันทึกข้อมูลการรับแจ้งลงในแบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ /เหตุฉุกเฉิน เบื้องต้น และรายงานเหตุการณ์ให้กับหัวหน้าเวรอำนวยการและผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ตาม *ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน*

2) เจ้าหน้าที่เวรอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องออกตรวจสอบจุดเกิดเหตุ เพื่อร่วมประเมินสถานการณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์สนับสนุนช่วยเหลือโดยประสานงานกับผู้ประสานงาน (MC) ของโรงงาน/สถานประกอบการ ที่เกิดเหตุ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือในการควบคุมและเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตลอดถึงพิจารณาร้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนช่วยเหลือหรือควบคุมสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกโรงงาน

3) ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายประเมินสถานการณ์เพื่อพิจารณาระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อประกาศภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 2 และสั่งการให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินฯ เข้าปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อร่วมอำนวยการสนับสนุนการควบคุมเหตุการณ์กับ ED ของโรงงาน ในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(4) ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด รายงานสถานการณ์เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้รองผู้ว่าการฯและ/หรือผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

8.3 ภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3

บทบาทความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

1) ผู้ประกอบการจะต้องทำการระงับยับยั้งภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมทั้งรายงานเหตุการณ์และขอความช่วยเหลือมายังสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) ทันทีที่สามารถทำได้ แต่ต้องไม่เกิน 10 นาที ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

2) แจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆตาม *ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน* หลังจากแจ้งสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) แล้ว

3) เมื่อนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ได้ประกาศภาวะฉุกเฉินระดับนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3 ให้ ED ของโรงงาน/สถานประกอบการที่เกิดเหตุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเดินทางมายังศูนย์ EIC เทศบาลเมืองมาบตาพุดหรือกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาล (กอ.ปภ.เทศบาล) หรือศูนย์อื่นๆตามผู้อำนวยการท้องถิ่นกำหนดเพื่อประสานงานในการให้ข้อมูลต่าง ๆร่วมกับ ED ของ กนอ.และผู้อำนวยการท้องถิ่น

บทบาทความรับผิดชอบของ กนอ.

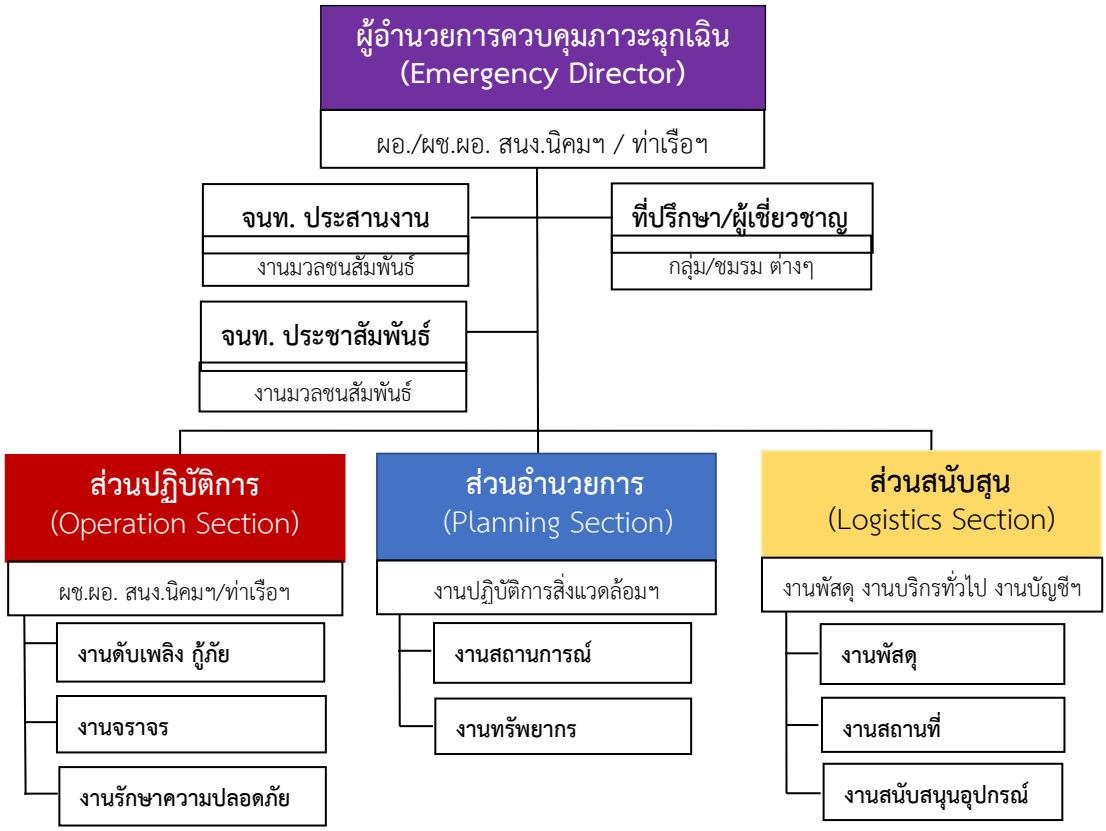
1) ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด เมื่อรับแจ้งเหตุแล้วจะต้องตรวจสอบและบันทึกข้อมูลการรับแจ้งลงในแบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ /เหตุฉุกเฉิน เบื้องต้น และรายงานเหตุการณ์ให้กับหัวหน้าเวรอำนวยการและผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆตาม *ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน*

2) เจ้าหน้าที่เวรอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องออกตรวจสอบจุดเกิดเหตุ เพื่อร่วมประเมินสถานการณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์สนับสนุนช่วยเหลือโดยประสานงานกับผู้ประสานงาน (MC) ของโรงงาน/สถานประกอบการ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ณ. โรงงานที่เกิดเหตุ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือในการควบคุมและเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตลอดถึงพิจารณารับร้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เพื่อสนับสนุนช่วยเหลือหรือควบคุมสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกโรงงาน

3) ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายประเมินสถานการณ์ระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น เมื่อมีการประกาศภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3 และสั่งการให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินฯ เข้าปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของแต่ละนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และเดินทางไปยังกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาล (กอ.ปภ.เทศบาล) หรือศูนย์อื่นๆตามผู้อำนวยการท้องถิ่นกำหนด เพื่อประสานงานในการให้ข้อมูลต่างๆร่วมกับ ED โรงงานและผู้อำนวยการท้องถิ่น ตลอดถึงร่วมอำนวยการสนับสนุนในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4) ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ รองผู้ว่าการฯและ/หรือผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

9. ผังโครงสร้างการควบคุมภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด



9.1 ผู้อำนวยการควบคุมภาวะฉุกเฉิน (ED: Emergency Director)

ผู้ปฏิบัติหน้าที่

1) ผู้อำนวยการ/ผช.ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่เกิดเหตุ หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม หรือผู้บริหาร กนอ.ที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่

1) เข้าปฏิบัติหน้าที่อำนวยการ กำกับดูแล สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม พื้นที่เกิดเหตุ

2) กำกับดูแลให้เกิดความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ

3) ร้องขอและ/หรือสนับสนุนกำลัง เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือโรงานในการควบคุมเหตุการณ์

4) ประสานงานเพื่อสนับสนุนในการควบคุมเหตุการณ์กับ ED โรงงานที่เกิดเหตุ

5) ร่วมกับ ED โรงงานที่เกิดเหตุในการพิจารณาข่าวสารเหตุการณ์ก่อนเผยแพร่ออกสาธารณะ

6) ประเมินสถานการณ์และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา ให้รองผู้ว่าการฯและ/หรือผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจนกว่าเหตุการณ์จะสงบ

7) รายงานสถานการณ์การเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติภัยแก่ ผู้อำนวยการท้องถิ่น หรือผู้อำนวยการจังหวัด

9.2 เจ้าหน้าที่ประสานงาน

ผู้ปฏิบัติหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ กนอ. (งานมวลชนสัมพันธ์)

2) ตัวแทนโรงงาน / ผู้ประกอบการ ที่ได้รับมอบหมายจาก กนอ.

บทบาทหน้าที่

1) เข้ารายงานตัวปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม พื้นที่เกิดเหตุ (ตามที่กำหนด)

2) รวบรวมข้อมูล ติดตาม สนับสนุน/รับการสนับสนุน ให้การต้อนรับ แจ้งข่าวสารและประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น หน่วยงานภาครัฐ โรงงาน / ผู้ประกอบการ นักข่าว นิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ พร้อมรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เกี่ยวกับการควบคุมสถานการณ์ให้ ED รับทราบเป็นระยะ

3) สรุปข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบตามสถานการณ์ (ลักษณะเหตุการณ์ ผู้ได้รับบาดเจ็บหรือผลกระทบ แนวทางการดำเนินการควบคุมสถานการณ์ จำนวนทีมตอบโต้และทรัพยากรณ์ที่เข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือจากภายในและภายนอก สถานการณ์ผลกระทบที่เปลี่ยนไปตามเวลาและลักษณะเหตุการณ์ เป็นต้น)

4) ประสานงานและข้อมูลด้านข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

5) ทำหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก ED

9.3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ กนอ. (งานมวลชนสัมพันธ์)

2) ตัวแทนโรงงาน / ผู้ประกอบการ /กลุ่ม MPR ที่ได้รับมอบหมายจาก กนอ.

บทบาทหน้าที่

1) เข้ารายงานตัวปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม พื้นที่เกิดเหตุ

2) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารตลอดถึงติดตามการแจ้งเหตุตาม*ผังการสื่อสารและแจ้งเตือน*ไปยังหน่วยงานต่างๆตามลักษณะความรุนแรงของระดับเหตุการณ์

3) ติดตามข้อมูลผลกระทบจาก *ฝ่ายข้อมูลข่าวสาร* และจากประชาสัมพันธ์ ของ*โรงงานที่เกิดเหตุ* และทำหน้าที่ในการช่วยโรงงานเพื่อช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อลดความกังวลและผลกระทบของเหตุการณ์ผ่านช่องทางสื่อต่างๆตามความเหมาะสม

4) ประสานงานหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก กนอ.เช่นทีม MPR โรงงาน หน่วยงานประชาสัมพันธ์เทศบาล /จังหวัด และเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อร่วมให้ข้อมูลข่าวสารในการลดผลกระทบของเหตุการณ์ ตลอดถึงร่วมกันลงพื้นที่เพื่อชี้แจงชุมชน โรงเรียน วัด ที่ได้รับผลกระทบร่วมกับโรงงานที่เกิดเหตุ

5) เตรียมข้อมูลเพื่อจัดแถลงข่าวตามสถานการณ์และส่งข่าวให้ นสพ. วิทยุ โทรทัศน์

6) ติดตามข่าวสารที่รายงานสู่สาธารณะในช่องทางสื่อต่างๆ

7) รายงานสถานการณ์ ให้ ED ทราบเป็นระยะ

8) ทำหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก ED

9.4 ส่วนปฏิบัติการ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่

1) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฯ สำนักงานนิคมฯ/ท่าเรือฯ หรือเจ้าหน้าที่เวรอำนวยการ กนอ.

2) โรงงาน/สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก กนอ.

บทบาทหน้าที่

1) เดินทางไปยังโรงงานที่เกิดเหตุ เพื่อสนับสนุนช่วยเหลือโรงงานที่เกิดเหตุเกี่ยวกับการประสานงานและพิจารณาร้องขอกำลังช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าสนับสนุนการควบคุมสถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยประสานงาน หรือสั่งการสนับสนุนดังนี้

1.1) ***งานดับเพลิงกู้ภัย*** โดยทีมฯที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กนอ.ที่มีทรัพยากร ให้เข้าปฏิบัติงานร่วมกับทีมระงับเหตุของโรงงาน

1.2) ***งานจราจร*** โดยทีมสนับสนุนจาก บจก.อีสเทิร์นฟลูอิดทรานสปอร์ต (EFT) และ บจก. โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส (GUSCO) อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้กับรถดับเพลิง/รถพยาบาล โดยปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่เข้ารับการสนับสนุนการจราจร

1.3) ***งานรักษาความปลอดภัย*** โดยแจ้งทีมสนับสนุนจากทีม รปภ. ของสำนักงานนิคมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรือฯ และ บจก.อีสเทิร์นฟลูอิดทรานสปอร์ต (EFT) อุปกรณ์เพื่อกั้นเขต หรือปิดกั้นพื้นที่หรือเส้นทางเพื่อป้องกันบุคคล/ยานพาหนะที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าพื้นที่อันตรายโดยประสานงานกับโรงงานที่เกิดเหตุ และรักษาความสงบเรียบร้อยภายในนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือท่าเรืออุตสาหกรรม

2) รายงานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบตามสถานการณ์ ลักษณะเหตุการณ์ ผู้ได้รับบาดเจ็บหรือผลกระทบ แนวทางการดำเนินการควบคุมสถานการณ์ จำนวนทีมตอบโต้และทรัพยากรที่เข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือจากภายในและภายนอก สถานการณ์ผลกระทบที่เปลี่ยนไปตามเวลาและลักษณะเหตุการณ์ เป็นต้น

3) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ ED มอบหมาย

9.5 ส่วนอำนวยการ

<u>ผู้ปฏิบัติหน้าที่</u>

1) เจ้าหน้าที่ กนอ. (งานปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมฯ)

2) ตัวแทนโรงงาน/ผู้ประกอบการ หน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมายจาก กนอ.

<u>บทบาทหน้าที่</u>

1) เข้ารายงานตัวปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม พื้นที่เกิดเหตุ

2) จัดเตรียมความพร้อมของทีมในการอำนวยการและวางแผน ดังนี้

2.1) งานสถานการณ์ โดยทีมประจำศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- ติดตามสถานการณ์ของเหตุการณ์จากผู้แทนโรงงาน จากโรงพยาบาล จากหน่วยงานตอบโต้ภายนอก จากชุมชน จากแหล่งข่าวอื่นๆ และบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ที่สำคัญเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินในการปฏิบัติการหรือประเมินสถานการณ์ผลกระทบที่เกิดขึ้นภายในและภายนอก ให้กับ ED ในการตัดสินใจ
- จัดทำแผนที่ แผนผัง แสดงจุดเกิดเหตุ พื้นที่ที่ได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบ และแสดงสถานการณ์ปัจจุบัน
- จัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประเมินสถานการณ์ให้กับ ED และทีมตอบโต้เหตุการณ์ เช่น SDS สารเคมี ตลอดถึงข้อมูลคุณภาพสิ่งแวดล้อมและอุตุนิยมวิทยาเพื่อประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ จากเครื่องมือวัดจากศูนย์ EMCC
- ประเมินแนวโน้มผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน โรงงานข้างเคียง
- จัดเตรียมและดำเนินการประชุมวางแผนในการระงับเหตุ และการประชุมอื่นๆ

2.2) งานทรัพยากร โดยทีมประจำศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- ประสานงานในกับส่วนปฏิบัติการ ในความต้องการด้านทรัพยากรในการระงับเหตุ เช่น ทีมตอบโต้เหตุ รถดับเพลิง อุปกรณ์จัดการสารเคมี และอื่นๆ มาสนับสนุนช่วยเหลือจากภายในและภายนอก
- ติดตาม และติดตามสถานะของทรัพยากร ที่เข้ามาสนับสนุนในการระงับเหตุ

3) รวบรวมเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ รวมถึงการจัดเก็บ

4) ติดตามข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ โรงงานและ กนอ.

5) ภารกิจอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก ED

9.6 ส่วนสนับสนุน

ผู้ปฏิบัติหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ กนอ. (งานพัสดุ งานบริการทั่วไป งานการเงินและบัญชี)

2) ตัวแทนโรงงาน / ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก กนอ

บทบาทหน้าที่

1) เข้ารายงานตัวปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม พื้นที่เกิดเหตุ

2) จัดเตรียมความพร้อมของทีมในการสนับสนุน ดังนี้

2.1) *งานพัสดุ* ในการจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์อื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อสนับสนุนและรองรับการตอบโต้เหตุฉุกเฉินตามคำสั่งของ ED

2.2) *งานสถานที่* ในการจัดเตรียมอาคารสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับการประชุม การแถลงข่าว การรองรับผู้เกี่ยวข้อง

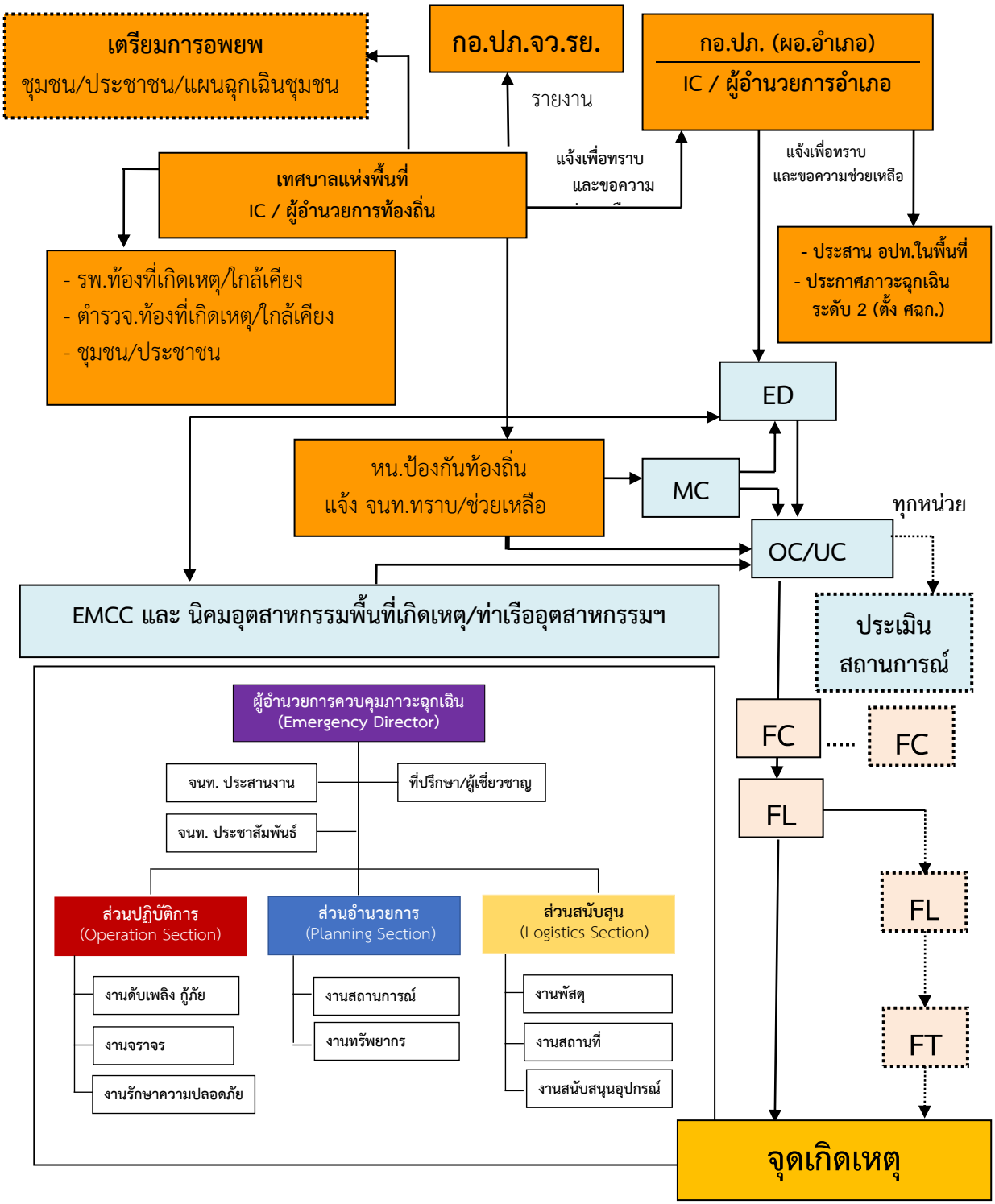
2.3) *งานสนับสนุนอุปกรณ์* ประสานงานในการจัดหาเครื่องมือ ยานพาหนะ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ

3) รายงานความพร้อมของทีมในการสนับสนุนด้านอาหาร อาคารสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้ ED ทราบเป็นระยะๆ

4) รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง รวมถึงการจัดเก็บเพื่อดำเนินการตามระเบียบฯ ต่อไป

5) อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก ED

ผังปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน
กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด



10. การสื่อสารและประสานงานในภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการด้านการสื่อสารและประสานงาน กรณีเหตุการณ์ผิดปกติหรือภาวะฉุกเฉิน กนอ.กำหนดแนวทางการสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติร่วมกันของกลุ่มโรงงาน

10.1 โรงงานที่เกิดเหตุ/ผู้ประกอบการ จะต้องแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆดังนี้

1) แจ้งข้อมูลไปยัง สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด และศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) **ภายใน 10 นาที**หลังเกิดเหตุการณ์ โดยใช้แบบรายงานแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ /ภาวะฉุกเฉิน เบื้องต้น ตามที่ กนอ.กำหนด

2) แจ้งข้อมูลไปยังโรงงานข้างเคียง (ที่ได้รับผลกระทบ) เพื่อรับทราบสถานการณ์และเพื่อเตรียมพร้อมกรณีเหตุการณ์ขยายตัวลุกลามหรือควบคุมไม่ได้ หากเป็นภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 2 หรือ ภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3 จะต้องแจ้งโดยเร็วเท่าที่สามารถดำเนินการได้

3) กรณีมีผู้บาดเจ็บ หรือจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล ให้แจ้งข้อมูลไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่ หรือศูนย์เฝ้าระวังทางการแพทย์ (1669) เพื่อเตรียมการความพร้อมรองรับการรักษาได้ทันที

4) แจ้งข้อมูลเพื่อทราบไปยังชุมชนใกล้เคียงโรงงานหรือชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบ โดยแจ้งไปยังผู้นำชุมชนหรือบุคคลซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนฉุกเฉินชุมชนนั้นๆ

5) แจ้งข้อมูลไปยังเทศบาลพื้นที่ เพื่อทราบ เพื่อเตรียมพร้อม หรือเพื่อขอรับการสนับสนุน

10.2 ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) หรือศูนย์สื่อสารประสานงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด จะต้องแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆอย่างน้อยดังนี้

1) แจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานภายใน กนอ.ตามขั้นตอนการแจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่เวรอำนวยการ ผู้อำนวยสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ

2) แจ้งข้อมูลไปยังศูนย์ปฏิบัติการ กนอ. เพื่อทราบ เพื่อเตรียมพร้อม หรือเพื่อขอรับการสนับสนุน

3) แจ้งข้อมูลไปยังโรงงานข้างเคียงเพื่อรับทราบสถานการณ์และเพื่อเตรียมพร้อมกรณีเหตุการณ์ขยายตัวลุกลามหรือควบคุมไม่ได้

4) แจ้งข้อมูลไปยังโรงพยาบาลในท้องที่ หรือศูนย์เฝ้าระวังทางการแพทย์ (1669) เมื่อได้รับการร้องขอจากโรงงาน หรือกรณีที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ

5) แจ้งข้อมูลไปยังชุมชน ที่อาจได้รับผลกระทบ เพื่อทราบเหตุการณ์ หรือเพื่อเตรียมการความพร้อม และหรือเพื่อปฏิบัติการในการเคลื่อนย้ายประชาชนตามชุมชนต่างๆ ตามแผนฉุกเฉินชุมชน

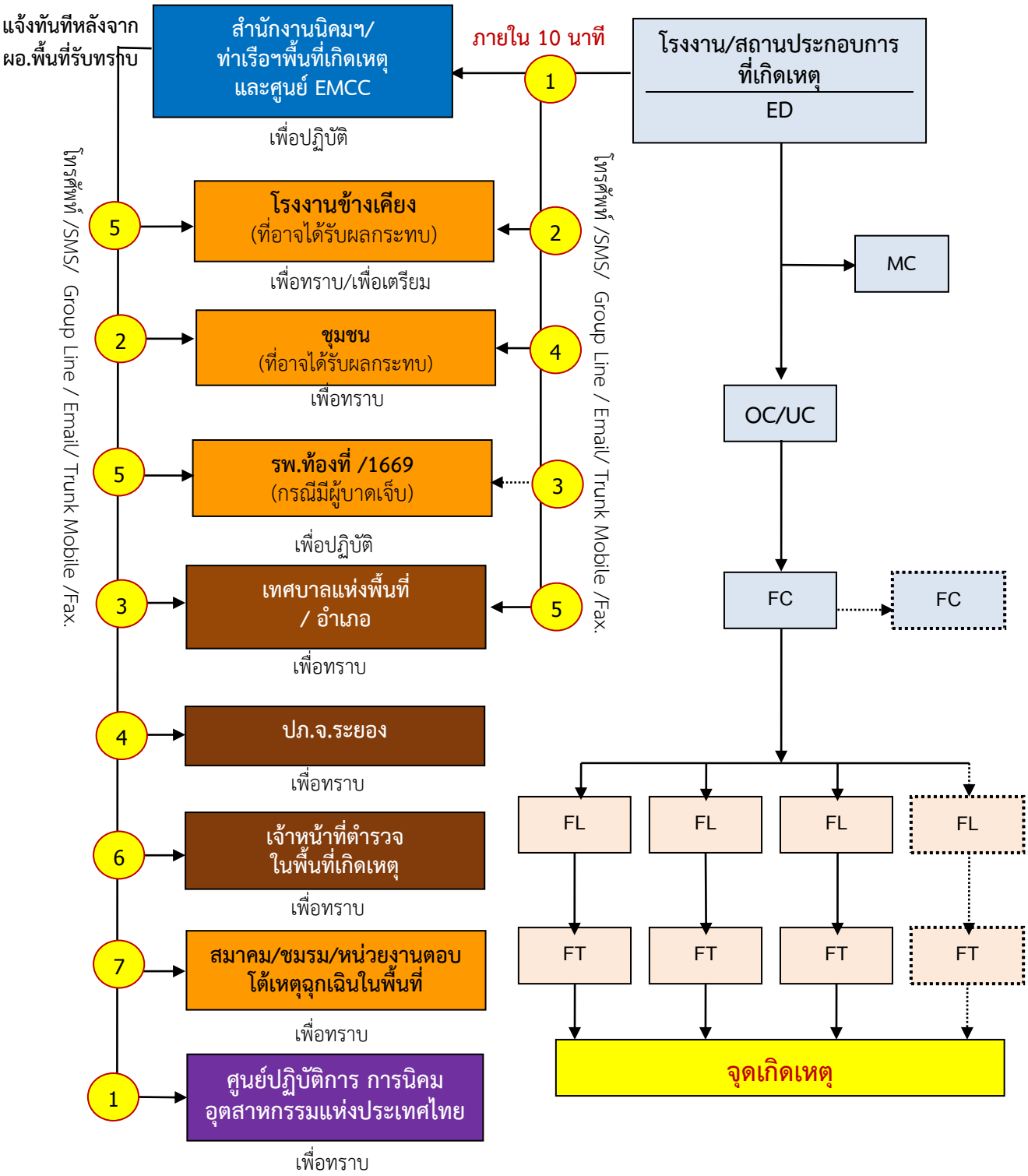
6) แจ้งข้อมูลไปยังเทศบาลพื้นที่ เพื่อทราบ เพื่อเตรียมพร้อม หรือเพื่อขอรับการสนับสนุน และหากเป็นภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 2 หรือภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3 ให้แจ้งทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุจากโรงงาน

7) แจ้งข้อมูลไปยังป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จ.ระยอง เพื่อทราบ เพื่อเตรียมพร้อม หรือเพื่อขอรับการสนับสนุน

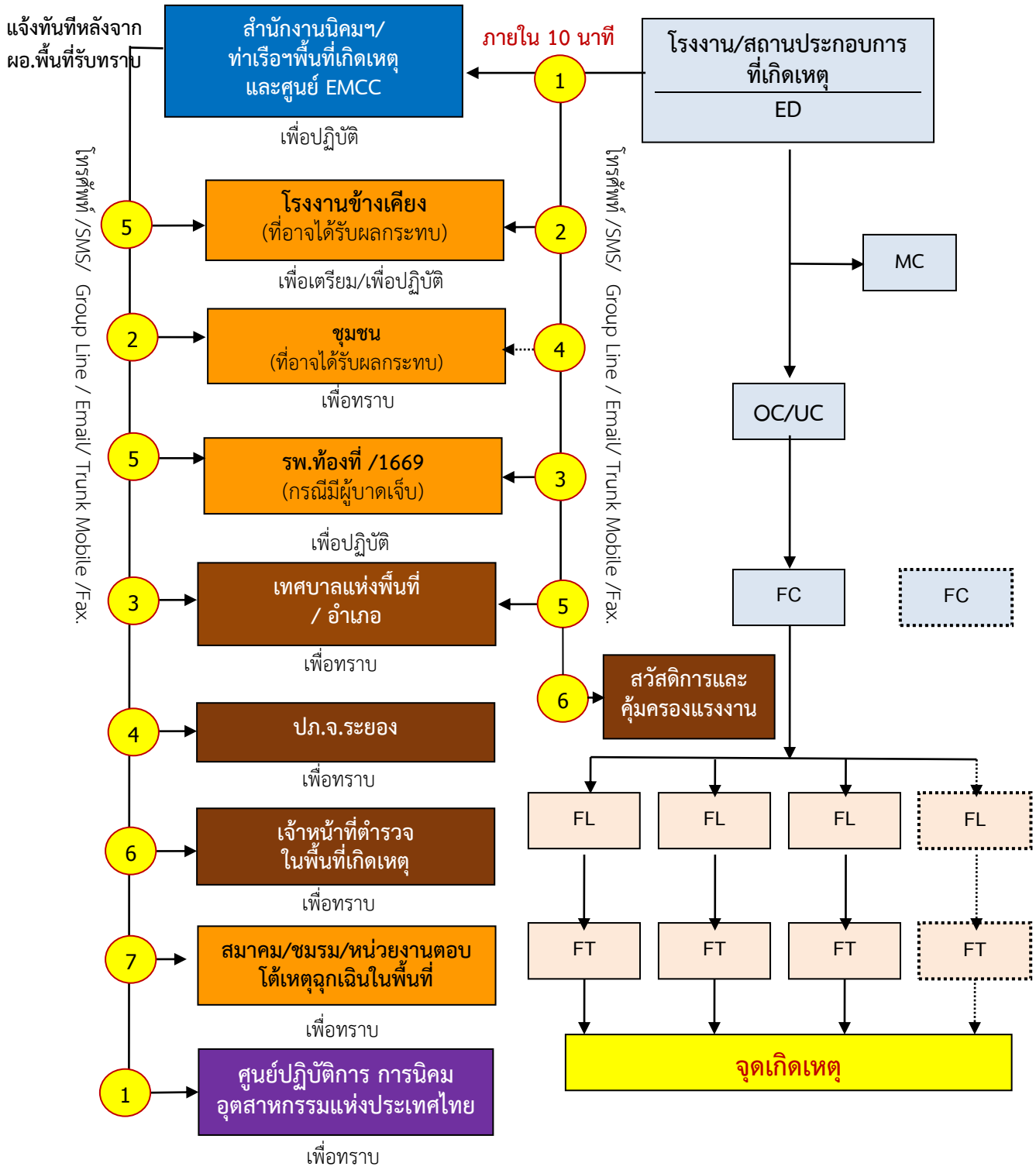
8) แจ้งข้อมูลไปยังสถานีตำรวจพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อทราบ เพื่อเตรียมพร้อม หรือเพื่อขอรับการสนับสนุน

9) แจ้งข้อมูลไปยังสมาคม ชมรม หรือผู้สนับสนุนอื่นๆในพื้นที่ เพื่อร่วมสนับสนุนและช่วยเหลือในการควบคุมสถานการณ์ ตามแผนสื่อสารในพื้นที่

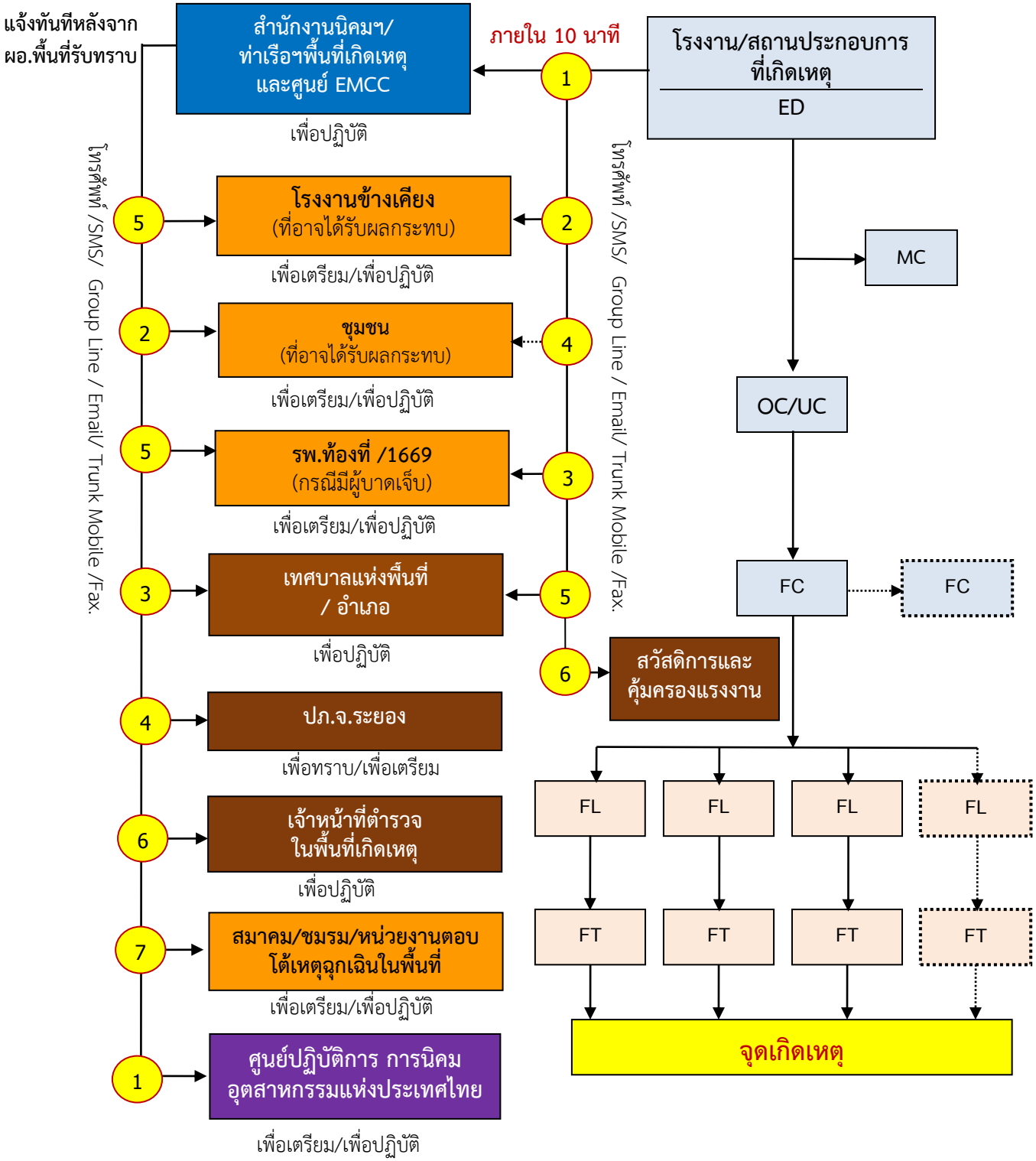
ผังการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 1



ผังการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 2



ผังการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินนิคมอุตสาหกรรมระดับ 3



ตารางแสดงการแจ้งภาวะฉุกเฉินของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โรงงาน/สถานประกอบการที่เกิดเหตุ	นิคมฯ/ท่าเรือฯ ที่เกิดเหตุ	EMCC นิคมฯ มาบตาพุด	เทศบาลท้องที่เกิดเหตุ	โรงพยาบาลท้องที่	จังหวัดระยอง (ปภ.จังหวัด)
1. แจ้งนิคมฯ ที่สังกัด และแจ้ง EMCC 2. แจ้งโรงงาน/พื้นที่ใกล้เคียง (รั้วโรงงานติดกัน หรือพื้นที่ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบ ทันที 3. แจ้ง รพ. ที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่มีหรือคาดว่ามีผู้ได้รับบาดเจ็บ) 4. ชุมชน / ที่อาจได้รับผลกระทบ 5. แจ้งเทศบาลท้องที่ 6. สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน(กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้รุนแรง)	1. แจ้งผู้บริหารระดับสูงตามสายบังคับบัญชา 2. แจ้งศูนย์ EMCC 3. แจ้งกลุ่มโรงงาน / ผู้ประกอบการในนิคมฯที่อาจได้รับผลกระทบ	1. แจ้งผู้บริหารระดับสูงตามสายบังคับบัญชา 2. แจ้ง ศปก.กนอ. 3. แจ้งโรงงาน / ผู้ประกอบการในนิคมฯที่อาจได้รับผลกระทบ 4. แจ้งชุมชน โรงเรียน วัด สุเหร่า ในพื้นที่ 5. แจ้งเทศบาลท้องที่เกิดเหตุ 6. แจ้ง ปภ. จังหวัด 7. แจ้ง รพ. พื้นที่/ 1669 8. แจ้งสถานีตำรวจท้องที่ 9. สมาคม/ชมรม/หน่วยงานตอบโต้เหตุฉุกเฉินในพื้นที่ 10. สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 11. ศูนย์ควบคุมมลพิษ EEC	1. แจ้งผู้บังคับบัญชาตามสายงาน 2. แจ้งชุมชน โรงเรียน วัด สุเหร่า ที่อยู่ในพื้นที่ทั้งหมด 3. แจ้ง รพ.ที่เกี่ยวข้อง 4. แจ้ง นอภ. เมืองระยอง 5. แจ้ง ปภ. จังหวัด 6. ศูนย์ควบคุมมลพิษ EEC 7. สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	1. แจ้ง รพ.ในเครือข่าย 2. แจ้ง สสจ. ระยอง และหน่วยงานตามแผนพิทักษ์ระยอง	1. แจ้ง ผวจ. ระยอง 2. แจ้งผู้บังคับบัญชาตามสายงาน 3. แจ้งฝ่ายต่างๆ ที่ระบุไว้ในแผนฯ จังหวัด

11. การประสานและการสื่อสารกับชุมชน

เพื่อเป็นแนวทางในการประสานงานและการสื่อสารกับชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองมาบตาพุด และเทศบาลตำบลบ้านฉางในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินในพื้นที่ กนอ. แบ่งกลุ่มพื้นที่ในการประสานงานดังนี้

11.1 จัดแบ่งพื้นที่ชุมชนเป้าหมายตามการประเมิน EIA แต่ละโรงงาน ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อชุมชน ซึ่งได้แก่ ชุมชน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมาบตาพุด และ ชุมชนในเทศบาลตำบลบ้านฉาง 14 ชุมชน รวมทั้งโรงเรียนและวัดในพื้นที่ โดยแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ซึ่งได้แก่

กลุ่มที่	ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย	โรงงานผู้นำกลุ่ม
1	- ชุมชนมาบข่า - มาบในมาบข่า - ชุมชนสำนักอ้ายงอน - ชุมชนบ้านบน - ชุมชนหัวน้ำตกพัฒนา - ชุมชนวัดมาบตาพุด+วัดมาบตาพุด+รร.มณีวรรณวิทยา - ชุมชนบ้านล่าง - ชุมชนเนินพะยอม - ชุมชนมาบยา - ชุมชนอิสลาม(สุเหร่าบน+สุเหร่าล่าง+รร.ชุมชนอิสลาม) - ชุมชนตลาดมาบตาพุด (+รร.บ้านมาบตาพุด) - ชุมชนสำนักกะบาก - ชุมชนบ้านพลง (วัดมาบข่าโรงเรียนวัดมาบข่า)	Zone : F นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ฝั่งตะวันออก) - บ.โกลบอลเคมิคอล PTTGC #5 - บ.มาบตาพุดโอฟินส์ MOC (SCG) - บ.ระยองโอลิฟินส์ ROC (SCG) - บ.ไทยพอลีเอททิลีน TPE (SCG) - บ. โรงแยกก๊าซ PTT - บ.บองกอกอินดัสเตรียลแก๊ส BIG
2	- ชุมชนวัดโสภณ (+วัดโสภณ + รร.วุฒินันท์) - ชุมชนซอยร่วมพัฒนา - ชุมชนซอยประปา - ชุมชนโขดหินมิตรภาพ (+วัดโขดหิน+รร.วัดโขดหิน) ชุมชนโขดหิน 2 (+ รร.มาบตาพุดพันพิทยาคาร) - ชุมชนเขาไผ่	Zone : F นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ฝั่งตะวันออก) - บ.โกลบอลเคมิคอล (GC#1) - บ.สตาร์ปิโตรเลี่ยม SPRC T - บ.ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ TPC (SCG) - บ.วินิไทย (VNT) - บ.ศักดิ์ชัยสิทธิ์ (SKAC) - บ.เอช ซี สสตาร์ค - บ.โอเอสซี สยามซิลิกา

กลุ่มที่	ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย	โรงงานผู้นำกลุ่ม
3	- ชุมชนตากวน (-อ่าวประดู่+วัดตากวน+รร.วัดตากวน - ชุมชนหนองน้ำเย็น - ชุมชนคลองน้ำหู - ชุมชนเกาะกก - ชุมชนเกาะกก(-หนองแตงเม) - ชุมชนกรอกยายชา(+วัดกรอกยายชา+รร.วัดกรอกยายชา) - กลุ่มประมงเรือเล็กคลองตากวน - กลุ่มประมงเรือเล็กอ่าวประดู่ - กลุ่มประมงเรือเล็กหาดแสงเงิน - กลุ่มประมงเรือเล็กหาดสุชาดา	Zone: G นิคมฯ มาบตาพุด + ท่าเรือ (I-7 / I-8) - บ.บางกอกเซนติติก BST - บ.สไตโรลูชั่น (ชื่อเดิม INEOS) - บ.ไบเออร์ (BAYER) - บ.ทีพีที ปิโตรเคมิคอล (TPT) - บ.อินโดรามา โพลิเอสเตอร์ อินดัสตรี (IRPL) - บ.พีทีที โกลบอลเคมิคอล (GC6) - บ.พีทีที แอลเอ็นจี PTTLNG - บ.บีแอลซีพี พาเวอร์ (BLCP) - บ.มาบตาพุดแท้งค์ (MTT (SCG)) - บ.ระยองเทอร์มินอลแท้งค์ RTC (SCG) - บ.แอร์ลิควิด(ALT) - บ.โกลว์ (GLOW) - บ.เหล็กก่อสร้างสยาม - บ.สยามแผ่นเหล็กวิลาส - บ.ไทยแท้งค์เทอมินัล - บ.ไทยชินกง
4	- ชุมชนห้วยโป่ง 1 และ2 - ชุมชนวัดห้วยโป่ง (+ วัดห้วยโป่ง + รร.วัดห้วยโป่ง) - ชุมชนตลาดห้วยโป่ง - ชุมชนห้วยโป่งใน (สะพานน้ำท่วม) - ชุมชนหนองหวายโสม - ชุมชนเจริญพัฒนา - ชุมชนซอยศีรี - ชุมชนชากลูกหญ้า - ชุมชนชากลูกหญ้า (ฝั่งตะวันออก)	Zone : D นิคมฯ ดับบลิวเอชเอ (ตะวันออก) ทิศเหนือ - บ.ไทยโอลิโอเคมี (TOL) - บ.ไทยอิทอกซิเลท (TEX) - บ.จีซีไกลคอล (GC GLYCOL) - บ.เหล็กสยามยาโมโตะ(SYS) - บ.ยูไนเต็ดสตีล(SUS) - บ.ลินเด (LINDE) - บ.HMC Polymers (PDS) - นิปปอน สตีล แอนด์ซูมิคิน กัลป์วาไนซิ่ง - บ.วนชัยเคมีคอลอินดัสตรีส์ - บ.โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ (GPSC)
5	- ชุมชนมาบชะลูด (+รร.มาบชลูด+รร.เทศบาลมาบตาพุด) - ชุมชนมาบชะลูด(-ชากกลาง + รร.ระยองวิทย์ นิคมฯ)	Zone : C นิคมอุตสาหกรรมเหมราช (ตะวันออก) ทิศตะวันตก - บ.PTT Asahi - บ.อดิตยาเบอร์ล่าเคมิคัลส์

กลุ่มที่	ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย	โรงงานผู้นำกลุ่ม
		- บ.สยามมิตซุย (SMPC) - บ.ไทยเพ็ทเรซิน(TPRC) - บ.เคแอลเจ (KLJ) - บ.แม็คเคมา(Mechema) - บ.เอ็มไอจี โปรดักส์ชั่น (ผลิต 0_2, N2) - บ.เอ็นเอส บลูสโคป
6	- ชุมชนหนองแฟบ(+รร.บ้านหนองแฟบ (สำนักมะม่วง/บ้านบนเนิน) - กลุ่มประมงเรือเล็ก หาดหนองแฟบ	Zone : A นิคมอุตสาหกรรมผาแดง - บ.พีทีที โกลบอล (GC#11) - พีทีที ฟีนอล (PTT PHENOL) - บ.แกรนด์สยามคอมโพสิต(GSC /SCG) - บ.ไทยเอ็มเอฟซี (MFC /SCG) - บ.ผาแดงอินดัสตรี (PDI) - บ.ไทยโพลีอะซีตอล (TPAC) - บ.ไทยโพลีคาร์บอเนต (TPCC) - บ.เฮซเอ็มซีโพลีเมอร์ (HMC)
7	- ชุมชนพยูน 1 - ชุมชนพยูน 2 - ชุมชนพยูน 3 - ชุมชนพยูน 4 - ชุมชนเนินกระปรอก 1 - ชุมชนเนินกระปรอก 2 - ชุมชนบ้านภูดรเขา - ชุมชนห้วยมะหาด - ชุมชนแผ่นดินไท - ชุมชนประชุมมิตร +วัดประชุมมิตร+รร.วัดประชุมมิตร - ชุมชนล้อเกวียน - ชุมชนสี่กั๊ก - ชุมชนเนินสำเหร่ 1 - ชุมชนเนินสำเหร่ 2 - กลุ่มประมงเรือเล็กหาดพลา - กลุ่มประมงเรือเล็ก พลาอู่ตะเภาสามัคคี - กลุ่มประมงเรือเล็กหาดพยูน	Zone : B นิคมอุตสาหกรรมผาแดง - ดาว เคมิคอล - อินโดรามา ปิโตรเคม - ปตท. - พูแรค - โมเมนทีฟ เพอร์ฟอร์แมนซ์ - เอเชีย ซิลิโคนส์ โมโนเมอร์ - ชินเอทซุ ซิลิโคนส์ - อิวอนิกแอโรซิล - เอ็มทีพีเอชพีพีโอแมนูแฟคเจอริ่ง - เอ็มทีพีเอชเจวี - สยามแลเท็กซ์สงเคราะห์ - โซลเวย์เพอร็อกซีไทย - พีทีที เอ็มซีซี ไบโอเคม

11.2 เมื่อเกิดเหตุการณ์และมีประกาศหรือคำแถลงการณ์ EMCC (ทีมประชาสัมพันธ์) จะประสานกับMPR และโรงงานผู้นำกลุ่ม เพื่อส่งข่าวให้กับโรงงาน ซึ่งอยู่ในกลุ่มพื้นที่เป้าหมายทั้ง 7 กลุ่มร่วมสนับสนุนการดำเนินการ

12.3 ประสาน / สนับสนุน การอพยพ ชุนชุม / โรงเรียน / วัด / พื้นที่ได้รับผลกระทบไปยังพื้นที่ปลอดภัย ซึ่งจะสอดคล้องแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชน ของแต่ละชุมชน

<u>หมายเหตุ</u> :

1. การดำเนินการแจ้งเหตุและสื่อสารกับชุมชน โรงเรียน วัด สุเหร่า ให้เป็นหน้าที่หลักของทีมสนับสนุนการสื่อสารและประสานงานที่ประกอบด้วย ทีม MPR, RESA, ESEC โดยให้มีการดำเนินการตาม แผนงานที่ทีมสนับสนุนได้จัดทำไว้

2. การให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับภาวะฉุกเฉิน ที่เกิดขึ้น ให้เป็นหน้าที่ของ Emergency Director (ED) ของ กนอ.หรือผู้ที่รับมอบหมายจาก ED ของ กนอ.เท่านั้น

12.4 การติดต่อสื่อสาร

1) การสื่อสารของโรงงาน/สถานประกอบการ

ให้ผู้ประกอบการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด ต้องจัดทำแผนการติดต่อสื่อสารในกรณีฉุกเฉินไว้ รวมทั้งกำหนดให้มีการทดสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2) การติดต่อสื่อสารของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม ท่าเรืออุตสาหกรรม และศูนย์เฝ้าระวังฯ (EMCC) มีดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ช่องทางในการสื่อสาร
1.	ศูนย์เฝ้าระวังฯ (EMCC) สนง.นิคมฯมาบตาพุด	**โทรศัพท์ :** 0-3868-3933 **Mobile :** 0-81732-3485
		Fax. : 0-3868-5756 **LINE Group :**
		ระบบทรังค์โมบาย (Trunk Mobile)
2.	สนง.นิคมฯ อาร์ ไอ แอล	**โทรศัพท์ :** 0-3893-7911 **Fax.** : 0-3891-5316
3.	สนง. นิคมฯ WHA	**โทรศัพท์ :** 0-3868-3960 **Fax.** : 0-3801-7496
4.	ศูนย์ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเดินเรือ (VTMS) สนง.ท่าเรือฯ	**โทรศัพท์ :** 0-3868-7810 **Fax.** : 0-3868-3176 **Mobile**: 09-8845-2426 วิทยุ Marine band : ช่อง 13 14 16

3) ให้สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม และท่าเรืออุตสาหกรรม จัดให้มีการตรวจสอบทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสารให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

12. การประชาสัมพันธ์ และแถลงข่าว

แนวทางการปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวและแถลงข่าว กับสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการออกแถลงการณ์ โรงงาน/สถานประกอบการ ควรพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

12.1 กำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้ข่าวและ/หรือแถลงข่าว เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนข้อมูลข่าวสาร

12.2 ควรจัดทำข่าวแจกหรือแถลงการณ์ ฉบับแรก (Press Release) เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ ซึ่งเป็นข้อเท็จเบื้องต้นเพื่อจะบอกให้ทราบว่า เกิดอะไรขึ้น ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร การควบคุมสถานการณ์ ผลกระทบอื่นที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบข้อมูลเหตุการณ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยควรดำเนินการโดยเร็วเมื่อมีข้อมูลเบื้องต้นครบถ้วน

12.3 การจัดทำข่าวแจกหรือแถลงการณ์ ฉบับที่ 2 หรือฉบับอื่นๆ ต่อมา (Press Release) เมื่อมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านบวกหรือด้านลบ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ทันสมัย (up to date) เกี่ยวกับเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะเข้าสู่ภาวะปกติ

12.4 กรณีที่มีการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงงาน/สถานประกอบการจะต้องมีการประชุมสรุปประเด็นสำคัญกับผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสากรรม หรือผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม ถึงเหตุการณ์ สาเหตุ ความเสียหาย มาตรการแก้ไข และป้องกันเบื้องต้น ซึ่งการแถลงข่าวอาจจะดำเนินการได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม โดยควรจัดในสถานที่เป็นกลางได้แก่ สำนักงานนิคมอุตสากรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม ที่เกิดเหตุ และมีผู้แทนหน่วยงานราชการในพื้นที่ เข้าร่วมแถลงข่าว

13. การประกาศยกเลิกภาวะฉุกเฉิน

หลังจากที่สามารถควบคุมสถานการณ์ทั้งหมดได้แล้ว OC ของโรงงานและ OC ของเทศบาลเป็นผู้ประเมินสถานการณ์และรายงานให้ ED ของโรงงานที่เกิดเหตุเพื่อพิจารณาร่วมกับ ED ของ กนอ. เพื่อรายงานไปยังผู้อำนวยการท้องถิ่น หรือผู้อำนวยการอำเภอหรือผู้อำนวยการจังหวัด (ตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์) พิจารณาประกาศยกเลิกภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้ทุกฝ่ายต้องมั่นใจว่าจะไม่เกิดอันตรายใด ๆ ขึ้นอีกในพื้นที่เกิดเหตุหรือพื้นที่ข้างเคียง แต่ถ้าพิจารณาเห็นว่าควรมีทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินบางทีมเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอีก ก็สามารถดำเนินการตามความเหมาะสม

14. การฟื้นฟูและช่วยเหลือผู้ประสบภัย

การจัดการหลังเกิดภัยเป็นการฟื้นฟูบูรณะภายหลังที่ภัยได้ยุติหรือผ่านพ้นไปแล้ว เป็นการดำเนินการทั้งปวง เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นหน้าที่ของ กนอ.ที่จะต้องประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการสร้างขวัญและกำลังใจของประชาชนผู้ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติและเป็นการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู้สภาพเดิมโดยเร็ว

14.1 ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือและการฟื้นฟูบูรณะ

ให้ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม หรือสำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมที่เกิดเหตุดำเนินการประสานงานกับโรงงาน/หรือสถานประกอบการ ที่เกิดเหตุและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาล ปภ. จังหวัด ตำรวจ โรงพยาบาล ฯลฯ โดยโรงงาน/หรือสถานประกอบการ ที่เกิดเหตุจะต้องเข้ามาร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆดังนี้

1) ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ในระยะแรก

2) สำรวจความเสียหาย ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้ประสบภัยโดยจัดทำบัญชีเป็นประเภทไว้

3) สงเคราะห์ผู้ประสบภัย ตามบัญชีที่สำรวจ โดยให้มีมาตรการและระเบียบที่รัดกุมสามารถสงเคราะห์ได้เรียบร้อยทั่วถึง

4) ดำเนินการช่วยเหลือซ่อมแซม สิ่งสาธารณูปโภคและเส้นทางคมนาคมให้พอใช้การได้ในเบื้องต้น

5) การปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจของประชาชนให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็ว และดำเนินชี้แจงต่อสาธารณชนให้ทราบถึงสาเหตุและการป้องกันการเกิดซ้ำ

6) การรักษาพยาบาลผู้เจ็บป่วย และการจัดบริการด้านสาธารณสุขแก่ผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง

7) โรงงาน/สถานประกอบการซึ่งเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายต้องชดใช้/ชดเชยความเสียหายต่างๆที่เกิดขึ้น

15. การตรวจสอบและหาสาเหตุ

ผู้ประกอบการใดที่ก่อให้เกิดภัยและทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง กนอ.จะพิจารณาสั่งการให้ระงับการประกอบกิจการจะต้องหยุดกิจกรรมดังกล่าวทันที และดำเนินการตรวจสอบและ หาสาเหตุของภัย โดยใช้บุคลากรหรือองค์กรหน่วยงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน ดำเนินการสรุปผลการตรวจสอบและสาเหตุต่อคณะทำงาน ที่ กนอ.จัดตั้งขึ้นประกอบด้วย หน่วยงานวิชาการ หน่วยงานท้องถิ่น ผู้แทนชุมชน รวมทั้งมีที่ปรึกษาจากสถาบันต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นผู้พิจารณา

16. การฝึกซ้อมแผนและการปฏิบัติตามแผน

16.1 โรงงาน / สถานประกอบการจะต้องดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนของโรงงานอุตสาหกรรม / สถานประกอบการของตนเอง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือตามความเหมาะสมตามสถานการณ์

16.2 ให้สำนักงานนิคมฯ/ท่าเรือฯจัดให้มีการซ้อมตามแผนฯ ร่วมกับโรงงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

17. การทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินฯ

17.1 กำหนดให้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำปัญหาอุปสรรคที่พบจากการซ้อมหรือหลังจากเกิดเหตุจริง มาดำเนินการปรับปรุงแผนให้เป็นปัจจุบันและสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

17.2 กำหนดให้แต่งตั้งคณะกรรมการ เป็นผู้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุง แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง

ภาคผนวก

1. ผังการปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุดฯ
2. แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุผิดปกติ / เหตุฉุกเฉินเบื้องต้น
3. โรงงานกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม
4. รถดับเพลิงในพื้นที่กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
5. รายชื่อประธานชุมชนและโทรศัพท์ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุดและเขตพื้นที่บ้านฉาง
6. รายละเอียดสารเคมีที่ใช้ในพื้นที่กลุ่มนิคมอุตสาหกรรม(มาบตาพุดคอมเพล็กซ์)
7. ข้อมูลโรงพยาบาล