บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) สำนักผู้ว่าการ (สผก.) โทร. 1113

ที่ กสอ. 12 /2564 **วันที่** 28 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564

เรียน ผอ.กสอ.

1. เรื่องเดิม

1.1 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนดกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบ State Enterprise Assessment Model : SE-AM เพื่อให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติ โดยได้กำหนดกรอบตัวชี้วัดของการประเมินผลตามเกณฑ์ Core Business Eriablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ให้รัฐวิสาหกิจต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การประเมินและการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมทั้งการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 กนอ. ได้กำหนดนโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การประเมินและการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมทั้งการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 116/2564 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564 กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน 2) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 3) กระบวนรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกำหนดให้มีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน เพื่อให้คณะกรรมการ กนอ. ทราบ

2.2 กนอ. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น, ฝุ่นละออง, น้ำเสีย, กาก/ขยะอุตสาหกรรม 2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค, ความปลอดภัย, การจราจร/ชนส่ง 3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม 4) ด้านอุบัติเหตุ

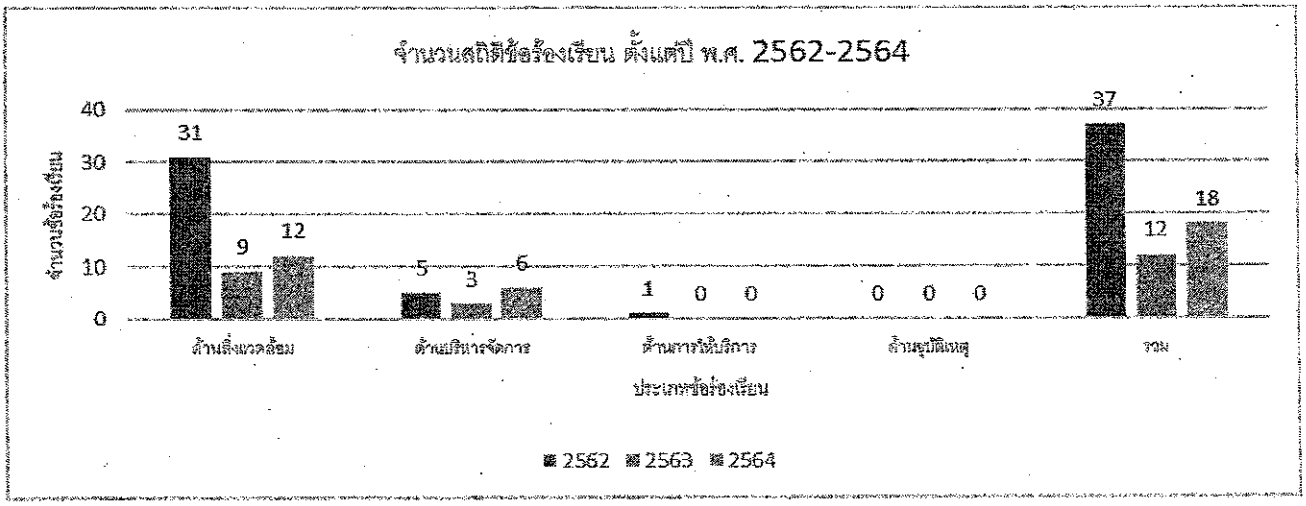
2.3 กนอ. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1) โทรศัพท์ กนอ./ ระบบ Call Center สนญ. /SMS กลุ่มชุมชนและโรงงานในนิคมฯ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกพื้นที่ 2) ยื่นเป็นหนังสือที่สำนักงานใหญ่/สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม, ทางไปรษณีย์ 3) เว็บไซต์ กนอ. www.ieat.go.th 4) Facebook Fanpage กนอ. 5) I-EA-T Touch Application 6) สายด่วน 1111 สำนักนายกรัฐมนตรี 7) Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ

/2.4 ในปีงบประมาณ ...

2.4 ในปีงบประมาณ 2564 กนอ. ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 18 เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 12 เรื่อง ด้านบริหารจัดการ จำนวน 6 เรื่อง โดยในปีนี้ไม่พบเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการและด้านอุบัติเหตุ รายละเอียดตามเอกสารแนบ และเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่ง กนอ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 12 เรื่อง เพิ่มขึ้นจำนวน 6 เรื่อง รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามรายประเภท เทียบกับปีที่ผ่านมา

ปี พ.ศ.	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านบริหารจัดการ	ด้านการให้บริการ	ด้านอุบัติเหตุ	รวม
2562	31	5	1	-	37
2563	9	3	-	-	12
2564	12	6	-	-	18



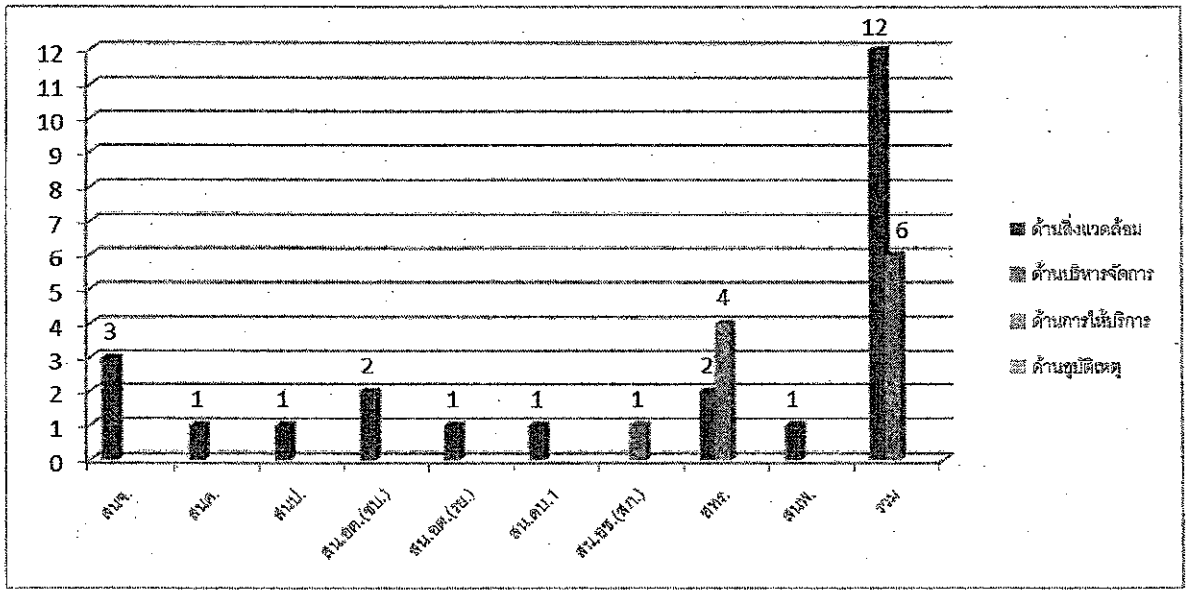
รูปที่ 1 : กราฟแสดงจำนวนสถิติข้อร้องเรียนจำแนกตามรายประเภท เทียบกับปีที่ผ่านมา

จากจำนวนข้อร้องเรียนที่ กนอ. ได้รับในปีงบประมาณ 2564 จำแนกตามหน่วยงาน พบว่าท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาจะเป็นนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) และนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร และถ้าจำแนกข้อร้องเรียนตามรายประเภท พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมมีมากที่สุด จำนวน 12 เรื่อง และรองลงมาจะเป็นข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการ จำนวน 6 เรื่อง

/ตารางที่ 2 ...

ตารางที่ 2 : จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2564

ปีงบประมาณ 2564	สนญ.	สนจ.	สนค.	สนป.	สน.อต. (ขบ.)	สน.อต. (รย.)	สน.ดบ.1	สน.อช. (สภ.)	สทร.	สนพ.	รวม
ด้านสิ่งแวดล้อม	-	3	1	1	2	1	1	-	2	1	12
ด้านบริหารจัดการ	1	-	-	-	-	-	-	1	4	-	6
ด้านการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ด้านอุบัติเหตุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
จำนวน	1	3	1	1	2	1	1	1	6	1	18



รูปที่ 2 : กราฟแสดงจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2564

ทั้งนี้ กนอ. สามารถดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นไปเป็นไปตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 116/2564 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564 โดยส่วนงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ทั้งในด้านการตอบสนองข้อร้องเรียน (Response Time) และการจัดการข้อร้องเรียน (Close out rate) ตามเวลาที่กำหนดในประกาศ กนอ.ฯ ดังกล่าว **รายละเอียดตามเอกสารแนบ**

2.5 มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ 2564 พบว่า เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการผลิตของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม ส่วนข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการเกิดจากการความไม่เข้าใจของชุมชนและผู้ประกอบการเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการดำเนินงานของ กนอ. ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำจึงควรเพิ่มเติมมาตรการในการกำกับดูแลโรงงาน ดังนี้

/- ข้อร้องเรียน ...

- ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มมาตรการในการกำกับโรงงานปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดทีมเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพอากาศ คุณภาพน้ำ คุณภาพเสียง ในบริเวณพื้นที่ถูกร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ รวมทั้งกำกับให้โรงงานจัดทำแผนการตรวจสอบประสิทธิภาพและบำรุงรักษาระบบบำบัดต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบบำบัดมลพิษทางอากาศ เป็นต้น

- ข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการ ควรชี้แจงให้ชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม รับทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ กนอ. และสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น ในการกำกับดูแลโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. โดยเฉพาะมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3. **ข้อเสนอเพื่อพิจารณา**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเรียน ผอ.สผก. เพื่อพิจารณานำเรียน ผวก. พิจารณานำบรรจุในวาระการประชุมคณะกรรมการ กนอ. เพื่อทราบในลำดับต่อไป

(นางนาตยา หิรัญเรืองโชค)
นักประชาสัมพันธ์ 8

เรียน ผอ.สผก.
เพื่อโปรดทราบรายงานผล
การจัดการข้อร้องเรียน รอบระยะ
เวลา 12 เดือน (ต.ค.63 - ก.ย.64)
ประจำปี งบประมาณ 2564 ทั้งนี้
หากเห็นควรโปรดนำเรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาบรรจุในวาระการ
ประชุม คณะกรรมการ กนอ. เพื่อทราบ
ต่อไป

ศุภกริยา
ผอ.กสอ.
28 ต.ค. 64

ชุดที่ ของ ชุด
เอกสารชุดนี้มี หน้า

ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ กนอ. ครั้งที่ 14/2564 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2564
เรื่องที่ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564

1. เรื่องเดิม

1.1 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนดกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบ State Enterprise Assessment Model : SE-AM เพื่อให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติ โดยได้กำหนดกรอบตัวชี้วัดของการประเมินผลตามเกณฑ์ Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ให้รัฐวิสาหกิจต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การประเมินและการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมทั้งการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 กนอ. ได้กำหนดนโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) อย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การประเมินและการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมทั้งการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 116/2564 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564 กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน 2) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 3) กระบวนรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกำหนดให้มีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน เพื่อให้คณะกรรมการ กนอ. ทราบ

2.2 กนอ. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น, ฝุ่นละออง, น้ำเสีย, กาก/ขยะอุตสาหกรรม 2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค, ความปลอดภัย, การจราจร/ขนส่ง 3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม 4) ด้านอุบัติเหตุ

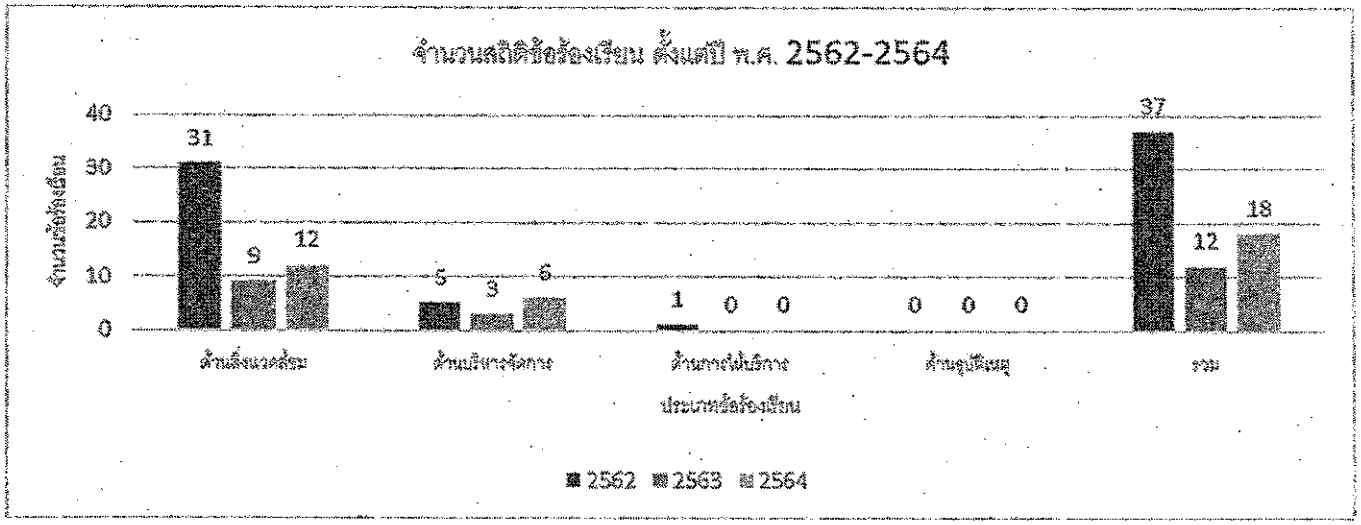
2.3 กนอ. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1) โทรศัพท์ กนอ./ ระบบ Call Center สนญ. /SMS กลุ่มชุมชนและโรงงานในนิคมฯ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกพื้นที่ 2) ยื่นเป็นหนังสือที่สำนักงานใหญ่/ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม, ทางไปรษณีย์ 3) เว็บไซต์ กนอ. www.ieat.go.th 4) Facebook Fanpage กนอ. 5) I-EA-T Touch Application 6) สายด่วน 1111 สำนักนายกรัฐมนตรี 7) Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ

/2.4 ในปีงบประมาณ ...

2.4 ในปีงบประมาณ 2564 กนอ. ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 18 เรื่อง จำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 12 เรื่อง ด้านบริหารจัดการ จำนวน 6 เรื่อง โดยในปีนี้ไม่พบเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการและด้านอุบัติเหตุ รายละเอียดตามเอกสารแนบ และเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่ง กนอ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 12 เรื่อง เพิ่มขึ้นจำนวน 6 เรื่อง รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามรายประเภท เทียบกับปีที่ผ่านมา

ปี พ.ศ.	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านบริหารจัดการ	ด้านการให้บริการ	ด้านอุบัติเหตุ	รวม
2562	31	5	1	-	37
2563	9	3	-	-	12
2564	12	6	-	-	18



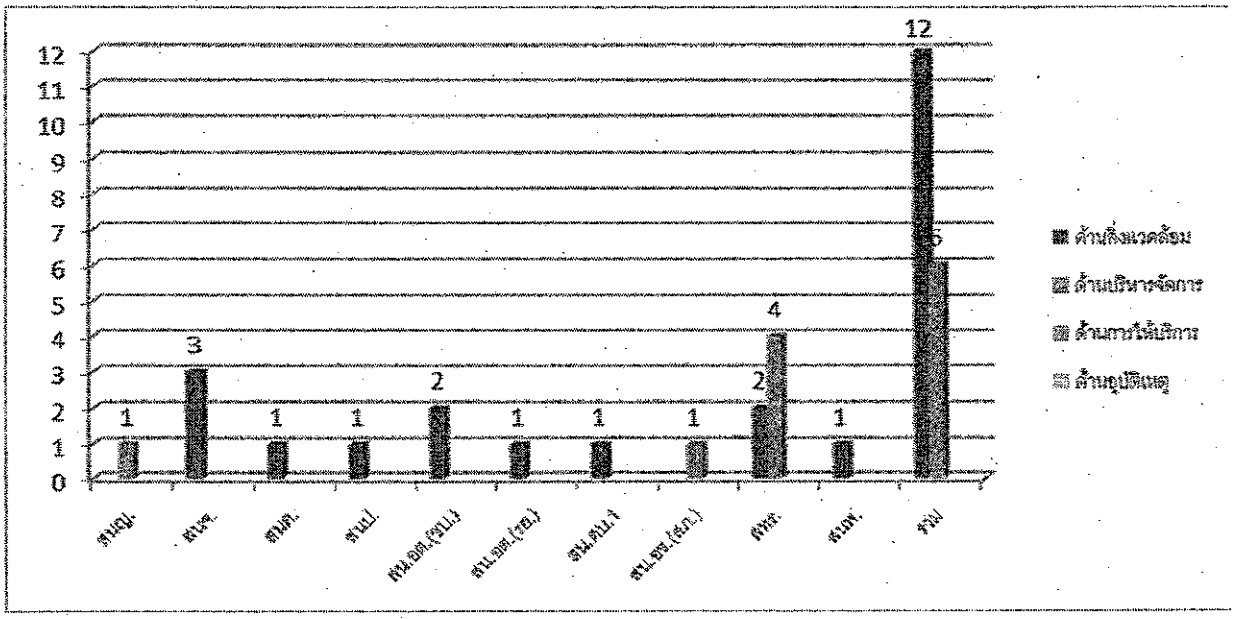
รูปที่ 1 : กราฟแสดงจำนวนสถิติข้อร้องเรียนจำแนกตามรายประเภท เทียบกับปีที่ผ่านมา

จากจำนวนข้อร้องเรียนที่ กนอ. ได้รับในปีงบประมาณ 2564 จำแนกตามหน่วยงาน พบว่าท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาจะเป็นนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชลบุรี) และนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร และถ้าจำแนกข้อร้องเรียนตามรายประเภท พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมมีมากที่สุด จำนวน 12 เรื่อง และรองลงมาจะเป็นข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการ จำนวน 6 เรื่อง

/ตารางที่ 2 ...

ตารางที่ 2 : จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2564

ปีงบประมาณ 2564	สนญ.	สนจ.	สนค.	สนป.	สน.อต. (ชบ.)	สน.อต. (รย.)	สน.ดบ.1	สน.อช. (สภ.)	สทร.	สนพ.	รวม
ด้านสิ่งแวดล้อม	-	3	1	1	2	1	1	-	2	1	12
ด้านบริหารจัดการ	1	-	-	-	-	-	-	1	4	-	6
ด้านการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ด้านอุบัติเหตุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
จำนวน	1	3	1	1	2	1	1	1	6	1	18



รูปที่ 2 : กราฟแสดงจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2564

ทั้งนี้ กนอ. สามารถดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นไปเป็นไปตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ 116/2564 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564 โดยส่วนงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ทั้งในด้านการตอบสนองข้อร้องเรียน (Response Time) และการจัดการข้อร้องเรียน (Close out rate) ตามเวลาที่กำหนดในประกาศ กนอ.ฯ ดังกล่าว **รายละเอียดตามเอกสารแนบ**

2.5 มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ 2564 พบว่า เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการผลิตของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม ส่วนข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการเกิดจากการความไม่เข้าใจของชุมชนและผู้ประกอบการเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการดำเนินงานของ กนอ. ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำจึงควรเพิ่มเติมมาตรการในการกำกับดูแลโรงงาน ดังนี้

/- ข้อร้องเรียน ...

-ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มมาตรการในการกำกับโรงงานปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดทีมเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพอากาศ คุณภาพน้ำ คุณภาพเสียง ในบริเวณพื้นที่ถูกร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ รวมทั้งกำกับให้โรงงานจัดทำแผนการตรวจสอบประสิทธิภาพและบำรุงรักษาระบบบำบัดต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบบำบัดมลพิษทางอากาศ เป็นต้น

-ข้อร้องเรียนด้านบริหารจัดการ ควรชี้แจงให้ชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม รับทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ กนอ. และสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น ในการกำกับดูแลโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมของ กนอ. โดยเฉพาะมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3. ข้อเสนอเพื่อทราบ

กนอ. จึงเสนอคณะกรรมการ กนอ. เพื่อทราบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน รอบระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564

4. มติคณะกรรมการ กนอ.

รายละเอียดเอกสารแนบ

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
1. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น เสียง ควัน)	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	กรณีการประกอบกิจการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าจากขยะอุตสาหกรรมของ บริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอ็นเนอร์ยี 6 จำกัด ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น เสียงดัง รบกวนและเขม่าควันฟุ้งกระจาย สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (สนจ.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า - มีกลิ่นเหม็นภายในโรงงาน ซึ่งเกิดจากกลิ่นขยะ (R.D.F.) ภายในอาคารเก็บขยะค่อนข้างส่งกลิ่นเหม็นรุนแรงและมีแมลงวันอยู่ภายในอาคารเก็บขยะ (R.D.F.) เป็นจำนวนมาก และบางเวลาส่งกลิ่นเหม็นถึงชุมชนและโรงงานข้างเคียง - ไม่มีเสียงดังรบกวน - การระบายควันทางปล่องเตาเผาเชื้อเพลิงอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	กนอ. โดย สนจ. อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 พนักงานเจ้าหน้าที่จึงออกหนังสือแจ้งให้บริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอ็นเนอร์ยี 6 จำกัด ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโรงงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนงานปรับปรุงแก้ไขโรงงาน ดังนี้ - ติดตั้งม่าน PVC ที่ประตูใหญ่ของอาคารเก็บขยะ - ติดตั้งม่านอากาศที่ประตูเล็กของอาคารเก็บขยะ 3 ประตู และบริเวณสายพาน Hopper อีก 1 จุด - ติดตั้งท่อและพัดลมดูดกลิ่นบริเวณอาคารเก็บขยะก่อนส่งเข้าสู่ระบบเตาเผา - ปิดช่องผนังระบายอากาศโดยรอบอาคารเก็บขยะเพื่อป้องกันกลิ่นออกสู่ภายนอกอาคาร - พ่นเชื้อจุลินทรีย์ป้องกันกลิ่น และพ่นยาฆ่าแมลงวัน	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - สนจ. แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขของบริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอ็นเนอร์ยี 6 จำกัด - บริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอ็นเนอร์ยี 6 จำกัด ได้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ตามแผนงานเรียบร้อยแล้ว - สนจ. ได้ดำเนินการเฝ้าระวังการปลดปล่อยมลพิษจากการเผาไหม้ของโรงงานผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบ CEMS (Continuous Emission Monitoring System)

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
2. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น เสียง ควัน)	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	กรณีการประกอบกิจการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าจากขยะอุตสาหกรรมบริษัท เอวา แกรนด์ เอ็นเนอร์จี จำกัด ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น เสียงดัง รบกวนและเขม่าควันฟุ้งกระจาย สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (สนจ.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ พบว่า - ไม่มีกลิ่นเหม็นภายในโรงงาน - ไม่มีเสียงดังรบกวน - การระบายควันทางปล่องเตาเผาเชื้อเพลิงอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	-	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - สนจ. ได้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว - สนจ. ได้ดำเนินการเฝ้าระวังการปลดปล่อยมลพิษจากการเผาไหม้ของโรงงานผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบ CEMS (Continuous Emission Monitoring System)

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
3. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องเสียง)	นิคมอุตสาหกรรมบางปู	เสียงดังก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ จากการเปิดเสียงสัญญาณบอกเวลาการทำงานในช่วงต่างๆ ให้พนักงานทราบของ บริษัท ไทยโกเบลโก้ เวลดิ้ง จำกัด	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางปู (สนป.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบเสียงสัญญาณดังกล่าว พบว่าผลตรวจวัดค่าระดับเสียงรบกวนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	กนอ. โดย สนป. ได้สั่งการให้บริษัทฯ หาแนวทางในการดำเนินแก้ไขปรับปรุงเสียงรบกวนตามข้อร้องเรียนเพิ่มเติม ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการดังนี้ - ทำการปรับลดระดับเสียงสัญญาณบางส่วน - ทำการถอดลำโพงที่อยู่ด้านหลังโรงงานซึ่งอยู่ติดกับชุมชนออก	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - สนป. ได้ติดตามผลการปรับปรุงของทางบริษัทฯ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไข - สนป. ได้สอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน โดยปัจจุบันผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา และยังไม่มีการร้องเรียนเพิ่มเติมใดๆ มายัง สนป. หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
4. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม)	นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย (สุวรรณภูมิ)	ขอให้ระงับการดำเนินโครงการโรงงานผลิตสายไฟฟ้าตัวนำอลูมิเนียมและลวดอลูมิเนียมเจือ ขนาดกำลังผลิต 135 ตันต่อวัน ของบริษัท สายไฟฟ้า ไทย-ยาซากิ จำกัด (สาขาสุวรรณภูมิ) เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเอเซีย (สุวรรณภูมิ) (สน.อซ.(สภ.)) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ พบว่าประชาชนมีข้อวิตกกังวลและสงสัยในการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบัน บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด (สาขาสุวรรณภูมิ) มีความประสงค์จะขยายกำลังการผลิต ซึ่งในการดำเนินการขยายการผลิตดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้ต้องจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ จะต้องดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ก่อน ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่ได้มีการดำเนินการก่อสร้างใดๆ เนื่องจากอยู่ระหว่างจัดทำรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และจัดให้มีการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้อง	ปัจจุบัน กนอ. ยังไม่ได้รับคำขออนุญาตขยายโรงงานเพื่อขยายกำลังการผลิตตามข้อร้องเรียนแต่อย่างใด ซึ่งหากในอนาคตบริษัทฯ มีการยื่นคำขอขยายโรงงานเพื่อดำเนินการดังกล่าว ในการพิจารณาอนุญาตดำเนินการขออนุญาตใดๆ กนอ. โดย สน.อซ.(สภ.) จะพิจารณาตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดให้ครบถ้วนก่อนที่จะอนุญาตให้บริษัทฯ ขยายโรงงานเพื่อขยายกำลังการผลิตต่อไป	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - สน.อซ.(สภ.) ได้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม)	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสงขลา	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้ตรวจสอบพบว่าชุมชนรวมใจไทยสี่ภาค ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 ซึ่งได้เห็นชอบในหลักการการลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสงขลา ตามที่กระทรวงอุตสาหกรรมเสนอ และขอให้พิจารณายกเลิกการให้ กนอ. เช่าที่ดินส่วนที่เหลือจากกรมธนารักษ์ในการลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมดังกล่าว เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ราษฎรชุมชนรวมใจไทยสี่ภาค ซึ่งเป็นผู้เช่าพื้นที่แต่เดิม และประชาชนผู้ยากไร้ที่ดินทำกินได้เช่าอาศัยและทำกินในพื้นที่ต่อไป	กระทรวงอุตสาหกรรม โดย กนอ. ได้ทำการชี้แจง ดังนี้ - การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสงขลาเป็นการดำเนินงานภายใต้นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนของรัฐบาล - การเลือกและกำหนดพื้นที่เป็นไปตามข้อเสนอของสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ซึ่งต่อมากระทรวงการคลัง โดยกรมธนารักษ์ในการจัดหาที่ดินเพื่อใช้ในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และได้ให้ กนอ. เช่าที่ดินและดำเนินการจัดตั้ง เป็นนิคมอุตสาหกรรมบนแปลงที่ดินดังกล่าว โดยที่มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 เป็นการขอความเห็นชอบการลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมตามกฎหมายของ กนอ. เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน โดยการใช้ประโยชน์ของ กนอ. เป็นการเช่าที่ดินจากกรมธนารักษ์เท่านั้น - การใช้ที่ดินเพื่อการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมดังกล่าว มิได้เป็นการพิจารณากำหนดเลือกพื้นที่ของ กนอ. แต่เป็นการดำเนินการตามมติคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินใดๆ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - กนอ. ได้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
6. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องขยะอุตสาหกรรม)	นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	การนำเถ้าจากโรงไฟฟ้าโดยใช้เชื้อเพลิงจากขยะอุตสาหกรรมไปทิ้งนอกโรงงานของบริษัท เอวา แกรนด์ เอ็นเนอร์จี จำกัด	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมพิจิตร (สนจ.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ พบว่า ผู้รับจ้างขนส่งขยะของบริษัท เอวา แกรนด์ เอ็นเนอร์จี จำกัด (บริษัท หยกสยาม จำกัด) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดการทำงาน โดยนำเถ้าไปทิ้งบริเวณหน้าบ้านและสระน้ำของประชาชน หมู่ที่ 1 ตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก	กนอ. โดย สนจ. ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ - ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง เพื่อเข้าตรวจสอบบริเวณกองเถ้าจุดต่างๆ - สนจ. ได้ออกหนังสือสั่งการให้ บริษัท เอวา แกรนด์ เอ็นเนอร์จี จำกัด ระงับการนำเถ้าไปทิ้งพื้นที่ตำบลทับยายเชียง และให้ดำเนินการจัดเก็บ รวมทั้งแก้ไขปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่ได้รับใบอนุญาต โดยอาศัยตามความในมาตรา 37 แห่ง พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - สนจ. ได้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว - บริษัท เอวา แกรนด์ เอ็นเนอร์จี จำกัด ได้ ทำการขนย้ายเถ้าไปบำบัดกำจัดอย่างถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตแล้ว - พนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียงเข้าตรวจสอบการดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
7. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น) และแรงงานต่างด้าว	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง	ชาวบ้านรอบโรงงาน และโรงงานข้างเคียง แจ้งว่า บริษัท ไทย สพริง ฟิช จำกัด ก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องกลิ่นเหม็นและแรงงานต่างด้าว	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง (สน.อต. (รย.)) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า - มีกลิ่นเหม็นบริเวณระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศ - ส่วนกรณีแรงงานต่างด้าว บริษัทฯได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และใช้แรงงานที่ได้รับใบอนุญาตเท่านั้น เป็นสัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 9 คน และสัญชาติกัมพูชา จำนวน 174 คน รวมทั้งหมด 183 คน	กนอ. โดย สน.อต. (รย.) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่จึงออกหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ ปรับปรุงแก้ไขการประกอบการที่ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการ ดังนี้ - บริษัทฯ เร่งทำการปิดระบบ และทำความสะอาดบ่อตกตะกอน โดยนำเศษเหล็กออกจากเส้นท่อ เพื่อทำให้ระบบหมุนเวียนตะกอนมีประสิทธิภาพ - ทำความสะอาดบ่อพักน้ำ, Equalizing Tank, Sump Pit เพื่อลดความสกปรกและเน่าเสีย - เพิ่มเชื้อจุลินทรีย์ที่ประสิทธิภาพสูง เพื่อกำจัดกลิ่นและเพิ่มประสิทธิภาพในการบำบัดที่ดีขึ้นทั้งแบบบำบัดโดยใช้อากาศและไม่ใช้อากาศ - ติดตั้ง Carbon filter กรองกลิ่นที่บ่อเติมอากาศบริเวณช่องลมที่ระบายอากาศออก เพื่อไม่ให้เกิดกลิ่นเหม็น	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - ส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขของบริษัท ไทย สพริง ฟิช จำกัด - นัดประชุมเพื่อชี้แจงผลการแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมกราคม 2564

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
8. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น และฝุ่น)	นิคมอุตสาหกรรม ดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์น ซีบอร์ด 1	กลิ่น และฝุ่นละอองของสารเคมี (Carbon Black) ของบริษัท แอลแอลไอที (ประเทศไทย) จำกัด โดยกลิ่นดังกล่าวมีผลต่อระบบทางเดินหายใจ ทำให้มีอาการแสบตาและจมูก หายใจไม่สะดวก เนื่องจากกลิ่นรุนแรงมาก โดยเฉพาะช่วงมีลม อีกทั้งยังมีฝุ่นละอองของสารเคมี Carbon Black ที่เป็นส่วนประกอบในกระบวนการผลิต ทำให้เฟอร์นิเจอร์สกปรกเป็นอย่างมาก	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม ดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 (สน.ดบ.1) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า บริเวณกระบวนการผลิตยาง ในขั้นตอนการผสมวัตถุดิบ (Mixing) จะมีกลิ่นเหม็นรุนแรง โดยวัตถุดิบที่ใช้จะมีส่วนประกอบของ Carbon Black ซึ่งระบบรวบรวมและบำบัดกลิ่น มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ทำให้เมื่ออากาศที่ปล่อยออกผ่านปล่องระบายอากาศมีกลิ่นเหม็นหลงเหลือ และมีฝุ่นปะปนไปกับอากาศ รวมทั้งสภาพอากาศช่วงที่ทิศทางลมพัดไป ทำให้พื้นที่โดยรอบได้รับผลกระทบ	กนอ. โดย สน.อบ. อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่จึงออกหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ ปรับปรุงแก้ไขโรงงาน ดังนี้ - ให้ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการผลิตโดยเฉพาะกระบวนการผสมวัตถุดิบ (Mixing) ของโรงงาน - ให้ปรับปรุงระบบบำบัดกลิ่น และฝุ่นละอองของสารเคมี (Carbon Black) ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่บริเวณข้างเคียง - ให้ตรวจวัดคุณภาพอากาศก่อนเข้า (Influent) และหลังปล่อยออกจากปล่อง (Effluent) และอัตราการระบายมลสารทางอากาศ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - ส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขของบริษัท แอลแอลไอที (ประเทศไทย) จำกัด - บริษัทฯ จัดส่งแผนการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขระบบบำบัดอากาศ โดยติดตั้งระบบดูดฝุ่นด้วยถุงกรองณ อาคาร กระบวนการผสมวัตถุดิบของโรงงานจำนวน 11 เครื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำจัดกลิ่นและฝุ่นสารเคมี Carbon Black ไม่ให้ถูกปลดปล่อยออกไปภายนอกบริษัทฯ และลดการสร้างความเดือดร้อนรำคาญโรงงานข้างเคียง (เริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 และดำเนินการแล้วเสร็จในวันที่ 20 เมษายน 2564) - บริษัทฯ จะตรวจวัดคุณภาพอากาศก่อนเข้า (Influent) และหลังปล่อยออกจากปล่อง (Effluent) และอัตราการระบายมลสารทางอากาศ (ในวันที่ 15-22 มกราคม 2564) - บริษัทฯ ได้ติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการกำจัดกลิ่นเข้ามาทำการทดสอบสาธิตกำจัดกลิ่น (Deodorant spray Demo Test) เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2563 และทดสอบเมื่อเดือนมกราคม 2564

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
9. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องเสียง กลิ่น ฝุ่น)	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี	มลพิษทางเสียง กลิ่นเหม็นไหม้ และฝุ่นละอองจากการผลิตอลูมิเนียมของบริษัท ไดกิ อลูมิเนียม อินดัสตรี (ประเทศไทย) จำกัด ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความรำคาญแก่บริษัท คิโต้ ฮอยซ์ไทย จำกัด	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี (สน.อต. (ชบ.)) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ พบว่า - กระบวนการคัดแยกของโรงงานมีเสียงดังจากเครื่องจักรและกระบวนการเก็บกองวัตถุดิบทำให้เกิดฝุ่นละออง - ส่วนเรื่องกลิ่นเหม็นไหม้ พบว่าโรงงานไม่มีกระบวนการให้ความร้อนกับโลหะจึงไม่มีกลิ่นเหม็นไหม้	กนอ. โดย สน.อต.(ชบ.) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่จึงออกหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ ปรับปรุงแก้ไขโรงงาน ดังนี้ - จัดทำมาตรการป้องกันและลดผลกระทบจากฝุ่นและเสียง - ตรวจสอบประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดอากาศ - ให้จัดทำมาตรการป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - เข้าพบผู้ร้องเรียนโดยตรงเพื่อชี้แจงให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขบริษัท ไดกิ อลูมิเนียม อินดัสตรี (ประเทศไทย) จำกัด - บริษัทฯ ได้ทำการแก้ไขและป้องกันเรื่องฝุ่นและเสียงเรียบร้อยแล้ว รายละเอียด ดังนี้ <u>เรื่องฝุ่น</u> 1) ทำการปิดประตูชัตเตอร์เพื่อป้องกันฝุ่นออกไปนอกพื้นที่อาคาร 2) ตรวจสอบระบำบัดอากาศและทำการบำรุงรักษาระบบกำหนดแผนการทำความสะอาดและผู้รับผิดชอบ 3) ดำเนินการติดตั้งตาข่ายสีเขียวความสูง 8 เมตร ยาว 75 เมตร เพื่อป้องกันฝุ่นฟุ้งกระจายออกบริเวณใกล้เคียง <u>เรื่องเสียง</u> 1) ทำการซ่อมแซมและปิดประตูชัตเตอร์เพื่อลดระดับเสียงที่จะออกไปด้านนอกอาคาร 2) จัดทำบันทึกการเปิด-ปิดชัตเตอร์ เพื่อสังเกตจำนวนครั้งการเปิด-ปิดประตู หากมีจำนวนครั้งมากก็จะมีมาตรการในการจัดทำประตูอัตโนมัติต่อไป 3) ตรวจวัดเสียงเพื่อทำการเฝ้าระวังทั้งภายในและภายนอกอาคารรวมถึงพื้นที่รอบข้างโรงงาน

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
10. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องความปลอดภัย)	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	เรือประมงเข้ามาทำการประมงบริเวณหน้าท่าเทียบเรือเฉพาะกิจของบริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน) (SPRC)	สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยใช้เรือตรวจการณ์ สทร.06 พบเรือประมงเข้ามาทำการประมงบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ	กนอ. โดย สทร. ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ - ชี้แจงอันตรายให้เรือประมงรับทราบและผลักดันให้ออกจากพื้นที่ท่าเทียบเรือ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเกี่ยวกับการผลักดันเรือประมงออกจากบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ - หน่วยงานสาธารณูปโภคทางน้ำได้ชี้แจงเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินเรือให้เรือประมงรับทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
11. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องความปลอดภัย)	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	เรือประมงเข้ามาทำการประมงบริเวณหน้าท่าเทียบเรือเฉพาะกิจของ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTT LNG)	สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยใช้เรือตรวจการณ์ สทร.08 พบเรือประมงเข้ามาทำการประมงบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ	กนอ. โดย สทร. ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ - ชี้แจงอันตรายให้เรือประมงรับทราบและผลักดันให้ออกจากพื้นที่ท่าเทียบเรือ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเกี่ยวกับการผลักดันเรือประมงออกจากบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ - หน่วยงานสาธารณูปโภคทางน้ำได้ชี้แจงเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินเรือให้เรือประมงรับทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
12. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องคราบน้ำมัน)	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	พบคราบน้ำมันบริเวณหน้าท่าเทียบเรือเฉพาะกิจของ บริษัท บีแอลซีพี เพาเวอร์ จำกัด (BLCP)	สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยใช้เรือตรวจการณ์ สทร.06 พบคราบน้ำมันยาวประมาณ 5x1 เมตร บริเวณท่าเทียบเรือ	กนอ. โดย สทร. ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ - นำน้ำยาขจัดคราบน้ำมันและขับเรือตีวนเพื่อให้คราบน้ำมันสลายตัว พร้อมดำเนินการออกตรวจซ้ำ พบว่าไม่มีคราบน้ำมันอีก	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเกี่ยวกับการขจัดคราบน้ำมันบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ - หน่วยงานสาธารณูปโภคทางน้ำได้ดำเนินการตามแผนงานตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมทุกวันเพื่อควบคุมและดูแลร่องน้ำไม่ให้มีสิ่งกีดขวางการเดินเรือและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
13. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น)	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	กลิ่นเหม็นคล้ายกลิ่นทุเรียน (กลิ่นคล้าย high sulfer crude oil) จากการเผา flare ของบริษัท พีทีที โกลบอลเคมิคอล จำกัด (มหาชน) (GC6) ณ บริเวณหมู่บ้านคาซ่าวิลล์ระยอง	สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า - บริษัทฯ มีกิจกรรมการซ่อมบำรุงถัง LPGV-5222 โดยจะมีขั้นตอนการระบายไปเผาที่ Flare 07 ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีโอกาสที่ก่อให้เกิดกลิ่นค่อนข้างน้อย เนื่องจาก LPG ที่ส่งไปเผาที่ Flare เป็นชนิดที่ไม่ได้เติมกลิ่น Mercaptan (กลิ่นเหม็นที่ใช้เติมในก๊าซ LNG สำหรับหุงต้มตามบ้านเรือน เพื่อใช้เตือนกรณีที่มีการรั่วไหล) รวมทั้งการระบายไปเผาเป็นการระบายในอัตราที่ต่ำ เพื่อให้ LPG สามารถเกิดการเผาไหม้ได้สมบูรณ์ ไม่เกิดควันและกลิ่นรบกวน - สารเคมีที่มีลักษณะใกล้เคียงที่ทำให้เกิดกลิ่นคล้ายกับกลิ่นที่ผู้ร้องเรียนแจ้งมา ได้แก่ น้ำมันดิบ (Crude oil) ซึ่งเป็นชนิด Low Sulfur Crude Oil ที่มีปริมาณกำมะถันต่ำกว่า 0.5% โดยบรรจุอยู่ในถังบรรจุภัณฑ์ที่เป็นระบบปิด และบริษัทฯ ไม่ได้มีการใช้น้ำมันดิบมาเป็นระยะเวลานานแล้ว - ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศของสถานี BLCP A (บริเวณวัดตากวน) และสถานีอนามัยตากวน ซึ่งเป็นสถานที่บริเวณใกล้เคียงพื้นที่ร้องเรียน มีผลตรวจวัดวัดปริมาณซัลเฟอร์ไดออกไซด์ และไนโตรเจนไดออกไซด์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	-	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการตรวจสอบบริษัทฯ และผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ พร้อมทั้งแจ้งช่องทางในการติดต่อประสานงานกับศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - กำชับผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามมาตรการ EIA และมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
14. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่นและเขม่าควัน)	นิคมอุตสาหกรรมนครหลวง	กลิ่นเหม็นรบกวนและเขม่าควันฟุ้งกระจาย ทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงของบริษัท รีคัฟเวอรี่ เฮ้าส์ จำกัด	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมนครหลวง (สนค.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า - บริษัทฯ ประกอบกิจการโรงไฟฟ้าโดยใช้เชื้อเพลิงจากขยะอุตสาหกรรมที่มีการแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์และไม่เข้าข่ายเป็นสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ซึ่งผลการตรวจวัดมลพิษทางอากาศปลายปล่อง (Stack#1) ของบริษัทฯ อยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด - บริษัทฯ มีการจัดเก็บเชื้อเพลิงที่เป็นกากอุตสาหกรรมทั้งหมดภายในอาคารที่มั่นคงแข็งแรง และมีการป้อนเชื้อเพลิงเป็นระบบสายพานลำเลียงจากภายในอาคารเก็บเชื้อเพลิงเพื่อเข้าเตาเผา โดยมีหลังคาคลุมตลอด เพื่อป้องกันฝน - บริษัทฯ มีการควบคุมปัญหาเรื่องกลิ่นโดยใช้วิธี Feed ปูนขาว และผง Carbon ในระบบบำบัดอากาศ และใช้วิธีการฉีดละอองน้ำบริเวณปลายปล่องระบายอากาศ เพื่อลดการเกิดควัน	-	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการตรวจสอบบริษัทฯ และผลการ ตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ พร้อมทั้งแจ้งช่องทางติดตามผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศ แบบ Real Time จากระบบตรวจสอบคุณภาพอากาศจากปล่องแบบอัตโนมัติต่อเนื่อง (CEMS) ณ บริษัท รีคัฟเวอรี่ เฮ้าส์ จำกัด ได้ที่ http://emonitor.ieat.go.th/ieat/index.php/cems เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงจากระบบเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมของ กนอ. (EMCC I-EA-T) - ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อติดตามและรับฟังปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมกับชุมชน และเฝ้าระวังติดตามตรวจตรวจสอบคุณภาพอากาศอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
15. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องขยะอุตสาหกรรม)	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี	สิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วของบริษัท ไทย เซกิชุย โฟม จำกัด เก็บกองอยู่บริเวณพื้นที่ของเอกชน ในพื้นที่หมู่ 3 ตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญหรือเป็นอันตรายต่อผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี (สน.อต.(ชบ.)) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่าสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วเป็นเศษโฟมที่เกิดจากการประกอบกิจการของบริษัท ไทย เซกิชุย โฟม จำกัด ซึ่งทางบริษัทฯ อยู่ระหว่างดำเนินการนำเศษโฟมดังกล่าว ออกจากพื้นที่และนำไปกำจัดให้ถูกต้องตามกฎหมาย	กนอ. โดย สน.อต.(ชบ.) ได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้ - แจ้งให้ทางบริษัทฯ ดำเนินการเก็บขนขยะออกจากพื้นที่ดังกล่าวไปกำจัดให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 37 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ได้มีคำสั่งให้ บริษัท ไทย เซกิชุย โฟม จำกัด ดำเนินการเก็บขนสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่กองสะสมอยู่ในพื้นที่หมู่ 3 ตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี นำไปกำจัดให้ถูกตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2548 - ให้ทางบริษัทฯ เสนอมาตรการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 45 วัน	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการตรวจสอบ และขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขของบริษัทฯ - ติดตามตรวจสอบการกำจัดสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วของผู้ประกอบการอย่างเคร่งครัด พร้อมให้ความรู้ถึงหลักการและแนวทางปฏิบัติตามประกาศฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
16. ด้านสิ่งแวดล้อม (เรื่องกลิ่น)	นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	กลิ่นเหม็นคล้ายกลิ่นทุเรียน (กลิ่นคล้าย high sulfer crude oil) และการเผา Flare ของบริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน)	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนพ.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า - ไม่มีกิจกรรมการซ่อมบำรุงของบริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน) และไม่มีเรื่องร้องเรียนจากชุมชนในช่วงเวลาดังกล่าว - การตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศในเวลา 24 ชั่วโมง โดย Canister เป็นประจำทุกเดือน พบว่า ผลการตรวจวัดในพื้นที่ชุมชนไม่เกินค่าเฝ้าระวังฯ	-	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการตรวจสอบบริษัทฯ และผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ - มีระบบเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดมายังศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) เพื่อให้การบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีสถานการณ์ปกติ มีการเฝ้าระวังและตรวจสอบการทำงานของหอเผาทิ้ง (Flare) อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง หากพบว่าเกิดกลุ่มควันดำอย่างผิดปกติจะประสานกับโรงงานให้เพิ่มการ spray ไอน้ำเพื่อให้เกิดการเผาไหม้ที่สมบูรณ์ ลดการเกิดควันดำต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน รวมถึงลงพื้นที่ตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
17. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องความปลอดภัย)	ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด	เรือประมงเข้ามาทำการประมงบริเวณหน้าท่าเทียบเรือเฉพาะกิจของบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) (PTTGC3)	สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด (สทร.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยใช้เรือตรวจการณ์พบเรือประมงโชควรรณี และโชค ป.วรรัตน์ จากพื้นที่ตากวน จำนวน 2 ลำ เข้ามาเคาะหอยตามแนวเขื่อนหิน บริเวณหน้าท่าเทียบเรือ	กนอ. โดย สทร. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ - ชี้แจงอันตรายให้เรือประมงรับทราบ และผลักดันให้ออกจากพื้นที่ท่าเทียบเรือ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเกี่ยวกับการผลักดันเรือประมงออกจากบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ - หน่วยงานสาธารณูปโภคทางน้ำได้ชี้แจงเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินเรือให้เรือประมงรับทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ รอบระยะยะเวลา 12 เดือน (ระหว่างตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต่อ)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ประเด็นการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
18. ด้านบริหารจัดการ (เรื่องการจราจร/ขนส่ง)	นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	เรื่องเดือดร้อนและอาจก่อให้เกิดอันตรายบนทางจราจร ถนนในนิคมฯ สมุทรสาคร ซอย 7	สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สนพ.) ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่า มีรถบรรทุกสินค้าจอดเพื่อรอรับ/ส่งสินค้าของบริษัท ฮูทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนหลายคัน บริเวณพื้นที่ถนนนิคมฯ ซอย 7	กนอ. โดย สนส. ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้ - เชิญเจ้าหน้าที่บริษัท ฮูทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด เข้าร่วมประชุม Online เพื่อชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นตามที่มีการร้องเรียน โดยพบว่าสาเหตุเกิดจากรถบรรทุกขนส่งสินค้ามาจอดคอยรับส่งสินค้าตั้งแต่ช่วงระยะเวลา 06.00 น. เพื่อที่จะเข้าบริษัทฯ ตอนประมาณ 08.30 น. และขอให้บริษัทฯ จัดทำมาตรการแก้ไขปัญหา - บริษัทฯ ได้จัดทำแผนงานป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยเลื่อนกำหนดการขนส่งสินค้าและรับสินค้าหลังเวลา 08.00 น. เพื่อหลีกเลี่ยงในช่วงเวลาเร่งด่วน และกำหนดให้จอดรถฝั่งเดียว พร้อมได้จัดหาคลังสินค้าด้านนอกนิคมฯ เพื่อลดจำนวนรถที่ต้องเข้ามาส่งสินค้าในนิคมฯ	**ปิดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว** - แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขของบริษัท ฮูทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด - สนส. ได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ GUSCO ดำเนินการตรวจสอบพื้นที่ถนนนิคมฯ ซอย 7 ในการห้ามจอดรถบรรทุกขนส่งสินค้ากีดขวางจราจรทั้ง 2 ฝั่งถนนในช่วงเวลาเร่งด่วนทุกวัน