



คู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

EHA 6000 การจัดการเหตุรำคาญ



กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข



**คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP)
การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation: EHA)**

EHA 6000 การจัดการเหตุรำคาญ



คำนำ

การรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation: EHA) เป็นกลไกและเครื่องกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบทั้งองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคุณภาพและยั่งยืน ลดความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับการคุ้มครองด้านการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพ และช่วยส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อคุ้มครองประชาชนด้านสุขภาพ โดยครอบคลุมการดำเนินกิจการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุขของประชาชน ตั้งแต่ระดับครัวเรือน ชุมชน ตลอดจนกิจการขนาดเล็กและขนาดใหญ่

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงานของการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOP) กระบวนงานที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมในแต่ละท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริหารราชการของประเทศต่อไป

กรมอนามัย



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการทำงาน
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม และเป็นสื่อในการประสานงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

1. ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบส่งผลให้ทำงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด
2. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลาในการสอนงานบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน เป็นต้น



เนื้อหาของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

1. วัตถุประสงค์ : ระบุถึงสิ่งที่ต้องการจากการปฏิบัติตาม SOP ในแต่ละประเด็น
2. ขอบเขตของงาน : ระบุความครอบคลุมของ SOP ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ระบุหน่วยงาน/ตำแหน่งบุคคลที่นำ SOP ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
4. เอกสารอ้างอิง : ระบุชื่อและหมายเลขเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ SOP
5. แผนภูมิการทำงาน : ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยย่อ เพื่อให้ทราบว่า ใคร ทำอะไร
6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน : เป็นการบรรยายรายละเอียดของการทำงานตามแผนภูมิ
7. คำนิยาม : เป็นการอธิบายความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง : เป็นการระบุชื่อและหมายเลขของแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ





มาตรฐาน การปฏิบัติงาน สำหรับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	ชื่อกระบวนการ การจัดการเหตุน้ำคาว	รหัสกระบวนการ EHA 6000
	ผู้จัดทำ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	แก้ไขครั้งที่ 3 : ตุลาคม 2561
		วันที่เริ่มใช้เอกสาร : ตุลาคม 2561

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุน้ำคาว ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในการปฏิบัติงานตามหมวด 5 เหตุน้ำคาว มาตรา 25, 26, 27 และ 28 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ตั้งแต่การกำหนดผู้รับผิดชอบโดยแต่งตั้งคณะกรรมการหรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการเหตุน้ำคาว การรับเรื่องร้องเรียน การมอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน การเรียบเรียง วิเคราะห์ แผลผล และวินิจฉัยเหตุน้ำคาว การระงับเหตุน้ำคาวโดยการออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขเหตุน้ำคาว การออกคำสั่งทางปกครองและแจ้งสิทธิการอุทธรณ์ การประกาศพื้นที่ควบคุมเหตุน้ำคาว การเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดี รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุน้ำคาวในพื้นที่รับผิดชอบ



3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 38 หน้า 167 - 188 (ลงวันที่ 5 เมษายน 2535), 2535.
2. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2557.
3. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. คู่มือวิชาการ เรื่อง การควบคุมและจัดการ ปัญหาเหตุรำคาญ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2557.





5. แผนปฏิบัติการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ระยะเตรียมการ					
1.		7 วัน	1. มีความรู้ทางด้านสาธารณสุข (อนามัยสิ่งแวดล้อม) หรือ ผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการเหตุดำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง หรือ มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี 2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบและคณะทำงาน	มีคำสั่งแต่งตั้งหรือหนังสือมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน	เจ้าพนักงานท้องถิ่น
ระยะดำเนินการ					
2.		1 วัน	การรับเรื่องร้องเรียน โดย - จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเหตุดำคาญ - กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนเหตุดำคาญ - จัดทำแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนเหตุดำคาญ	ระบบรับร้องเรียนเหตุดำคาญ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น
3.		1 วัน	การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เอกสารการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เจ้าพนักงานท้องถิ่น
4.		3 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระบบการสอบสวนเหตุดำคาญ	เอกสารตามระบบการสอบสวนเหตุดำคาญ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
5.		1 วัน	การวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูล ข้อเท็จจริง และ พยานหลักฐานตามหลัก วิชาการ และกฎหมายว่า ด้วยการสาธารณสุข	1. เอกสารรายงานผล การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง กรณีไม่เป็นเหตุรำคาญ มีการยุติเรื่องร้องเรียน 2. เอกสารแสดงการ แจ้งผลการดำเนินการ แก่ผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมายจากเจ้า พนักงานท้องถิ่น
6.		1-60 วัน หรือ ตามหลัก วิชาการ	1. กระบวนการออก คำแนะนำให้ปรับปรุง แก้ไขตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ กฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข 2. การติดตามตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำ	1. เอกสารแบบตรวจ แนะนำของเจ้า พนักงานตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุข หรือการออกคำแนะนำ ให้ปรับปรุงแก้ไข 2. เอกสารรายงานการ ติดตามตรวจสอบการ ปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมายจาก เจ้าพนักงานท้องถิ่น
		1-60 วันหรือ ตามหลัก วิชาการและ กฎหมายว่า ด้วยการ สาธารณสุข	1. กระบวนการออกคำสั่ง ทางปกครองตามที่ กฎหมายกำหนด 2. กระบวนการ เปรียบเทียบปรับและ ดำเนินคดีตามที่กฎหมาย กำหนด	1. เอกสารการออก คำสั่งทางปกครอง 2. เอกสารรายงานการ ติดตาม ตรวจสอบผล การปฏิบัติตามคำสั่ง ทางปกครอง 3. เอกสารรายงานการ เปรียบเทียบปรับและ ดำเนินคดีตามกฎหมาย 4. เอกสารรายงานการ ยุติเรื่องร้องเรียน 5. เอกสารการแจ้งผล การดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมายจาก เจ้าพนักงานท้องถิ่น





ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ระยะติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์					
7.	<pre> graph TD A[] -.-> B[] B[] --> C[] style A fill:none,stroke:none style B fill:none,stroke:none style C fill:none,stroke:none </pre> <p>การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ</p>	-	จัดทำฐานข้อมูล โดย - รวบรวมข้อมูลและสถิติเหตุรำคาญของหน่วยงาน - วิเคราะห์ข้อมูล - จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ - ทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ	ระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ	ผู้รับผิดชอบและคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย
8.	<pre> graph TD A[] --> B[] style A fill:none,stroke:none style B fill:none,stroke:none </pre> <p>การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ</p>	-	เฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยพัฒนาเป็นระบบตามหลักวิชาการ	ระบบเฝ้าระวัง และป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ	ผู้รับผิดชอบและคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ระยะเตรียมการ

(1) การกำหนดผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น จึงต้องกำหนดและแต่งตั้งให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ หรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานด้านเหตุรำคาญของหน่วยงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่มีความรู้ทางด้านสาธารณสุข (อนามัยสิ่งแวดล้อม) มีประสบการณ์ในการทำงานหรือผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรพื้นฐานการจัดการเหตุรำคาญ หลักสูตรการจัดการและแก้ไขเหตุรำคาญ หลักสูตรอนามัยสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน เป็นต้น และต้องกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีความเหมาะสมและครอบคลุมกับสภาพปัญหา อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ปัญหาเหตุรำคาญนั้นเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซากยากต่อการจัดการ



แก้ไขปัญหา หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นสามารถแต่งตั้งคณะทำงาน/ คณะกรรมการประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ปศุสัตว์จังหวัด และผู้เชี่ยวชาญด้านนั้น ๆ เป็นต้น เพื่อร่วมเป็นคณะทำงานในการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทาง วิธีการหรือมาตรการในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน ด้านเหตุรำคาญต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการจัดการและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

6.2 ระยะดำเนินการ

(2) การรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ จะต้องจัดให้มี “ระบบรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญของหน่วยงาน” ซึ่งเป็นการเปิดช่องทางให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเหตุรำคาญสามารถแจ้งข้อมูลรายละเอียดปัญหา เหตุเดือดร้อนรำคาญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น และในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนรำคาญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดแนวทาง วิธีการ หรือมาตรการเพื่อควบคุมและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน โดยหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดให้มีหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเฉพาะมีเจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน การติดตาม การจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการ ให้มีการปฏิบัติหน้าที่และติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญดังกล่าว





องค์ประกอบของระบบรับเรื่องร้องเรียน

- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร ติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อผ่านทางคอมพิวเตอร์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานสนทนา (Web board) เว็บไซต์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เป็นต้น หรือติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งการเปิดช่องทางดังกล่าวต้องสามารถใช้งานได้จริงและต้องมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยว่าสามารถเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยช่องทางหรือวิธีการใดได้บ้าง

- มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน โดยการจัดโครงสร้างตำแหน่งงานหรือการมอบหมายงานจากหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน สำหรับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มีกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยการจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในลักษณะการจัดลำดับก่อนหลัง หรือลักษณะของแผนผังขั้นตอน การปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติใช้และช่วยให้การทำงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน

- มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร หรือแฟ้มข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้สะดวก เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการต่อได้ทันทีที่ต้องการ

- มีเอกสารแบบฟอร์มการทำงาน เช่น แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.01-1) สำหรับให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือสำหรับเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลกรณีการติดต่อด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ (แบบ หก.01-2) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องพิจารณาสั่งการ หรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาทันทีโดยเร็ว



(3) การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ผู้บริหารหน่วยงานต้องพิจารณาสั่งการ หรือมอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว

(4) ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน

โดยทั่วไปเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข จะเป็นผู้รับผิดชอบ งานเหตุรำคาญของหน่วยงาน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญแล้ว จะต้องดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ประเด็นการ ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลง พื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี แล้วนำข้อมูลมาทำการ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลเพื่อหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ เมื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุ รำคาญที่เกิดขึ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ เพื่อเตรียมการ ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- **ประเด็นวิชาการ** เจ้าหน้าที่ต้องหาคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่เกิด ปัญหาการร้องเรียนให้มากที่สุด เช่น หากเกิดเหตุรำคาญเรื่องเสียง ต้องทราบคุณสมบัติของ เสียง แนวทางการป้องกัน การควบคุมเสียง มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ปัญหาเสียงดัง หรือกรณีกลิ่นเหม็น ก็ต้องทราบชนิดของกลิ่น หากเป็นกลิ่นจากสารเคมี ควรสอบถามรายละเอียดของกระบวนการผลิต และวัตถุดิบของการเกิดสารเคมีรั่วไหล เพื่อสามารถระบุชนิด และประเภท อันจะนำไปสู่การเลือกวิธีการตรวจวัดมาตรฐาน ความเข้มข้นของสารเคมีตามกฎหมาย และอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรได้ดำเนินการศึกษาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ แนวทาง ในการตรวจวัดมลพิษ สิ่งแวดล้อมอย่างเข้าใจ เพื่อให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานถูกต้อง มีประสิทธิภาพ





● **การเตรียมเครื่องมือ** เมื่อทราบสภาพปัญหาเบื้องต้นแล้ว ในกรณีที่หน่วยงานมีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับการตรวจเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ต้องทำการเตรียมเครื่องมือให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการลงพื้นที่ตรวจวินิจฉัย

เมื่อเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อม ทั้งเชิงวิชาการ และเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่ที่เกิดปัญหา ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมการตรวจสอบ ให้ข้อวินิจฉัยข้อแนะนำ รวมทั้ง ให้ข้อมูลเชิงวิชาการเพิ่มเติมได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบคลุม และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการเข้าตรวจสอบเจ้าหน้าที่ต้องติดบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานท้องถิ่น บัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือบัตรผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ต้องทำการแสดงบัตรประจำตัวดังกล่าวให้กับผู้ดูแลหรือเจ้าของสถานประกอบการ รวมทั้งประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานทุกครั้ง

ขั้นตอนการสอบสวนเหตุรำคาญ

เป็นการรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องเหตุร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบซึ่งครอบคลุมการตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของการเกิดปัญหา การตั้ง และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญ ตลอดจนสรุปผล และเสนอแนะ แนวทางการควบคุม การป้องกันปัญหา รวมทั้ง การดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่การเก็บตัวอย่าง การตรวจวินิจฉัย ตลอดจนดำเนินการตามมาตรการควบคุมและป้องกัน ทั้งนี้ องค์ประกอบของการสอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่

1) **เจ้าหน้าที่และทีมงาน** ในการสอบสวนเหตุรำคาญต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และทีมงานที่เหมาะสม อาจพิจารณาจัดตั้งเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วสอบสวนเหตุรำคาญ (Special Environmental Response Team) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ



2) ขั้นตอนหรือแนวทาง การสอบสวนเหตุรำคาญ ซึ่งโดยทั่วไปการสอบสวนเหตุรำคาญมีวิธีการและแนวทางสรุปได้ ดังนี้

2.1) การระบุปัญหา หมายถึง การยืนยันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญ การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ และเปรียบเทียบลักษณะการเกิดปัญหา เพื่อการเกิดเหตุจริง

2.2) บรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญ หมายถึง การบรรยายการเกิดเหตุรำคาญ ตามเวลา สถานที่ และกลุ่มประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

- การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา ประกอบด้วย การระบุเวลาที่เริ่มมีการก่อเหตุรำคาญ จนถึงเวลาสิ้นสุด

- การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามสถานที่ ประกอบด้วย การสร้างแผนผังสถานที่เกิดเหตุ ตลอดจนการสำรวจสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ทิศทางลม เป็นต้น

- การบรรยายลักษณะการเกิดโรคตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย ลักษณะอาการของการได้รับปัญหา อายุ เพศ ลักษณะการดำรงชีวิตประจำวัน อาการ หรือภาวะเจ็บป่วย

2.3) การตั้งสมมติฐาน เพื่ออธิบายแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ ขอบเขตการได้รับปัญหา และแนวทางการจัดการปัญหา ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานเหล่านี้จะนำไปสู่มาตรการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญในภายหลัง โดยทั่วไปแล้วแนวทางการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญ มีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การควบคุมแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ และการควบคุมที่ทางผ่านของปัญหาสู่ประชาชน

2.4) การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อสรุปมาตรการควบคุมและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อาจทำได้ด้วยการตรวจวัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม การเก็บตัวอย่างส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และนำผลที่ได้เปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่เกิดขึ้น จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมได้





2.5) สรุปผลการสอบสวนและแนวทางการควบคุมเหตุรำคาญ โดยอาจดำเนินการให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น จนนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) เครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียประเด็นข้อมูล โดยเครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่ อุปกรณ์บันทึกเสียง อุปกรณ์บันทึกภาพ สมุดบันทึกต่าง ๆ แบบสำรวจ แบบตรวจแนะนำฯ (นส.1) และแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.04)

นอกจากนี้ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ในกรณีที่เกิดเหตุรำคาญในพื้นที่ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญเรียบร้อยแล้ว ในลำดับต่อไปเพื่อให้ผลการจัดการปัญหาเหตุรำคาญมีความน่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้ตามประเภทของปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกด้านที่มีการเก็บรวบรวมมา ทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจน และทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

(5) การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และวินิจฉัยเหตุรำคาญ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำข้อเท็จจริงต่าง ๆ และพยานหลักฐานทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบ ทั้งข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ เช่น สภาพปัญหา สภาพภูมิประเทศ สภาพทางอุตุนิยมวิทยา สภาพพื้นที่ข้างเคียง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหา และข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ก่อเหตุ ผู้ร้องเรียน ผู้ที่อยู่อาศัยข้างเคียง เป็นต้น โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด รวมถึงผลการตรวจวัดทางสิ่งแวดล้อม จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปรผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องวินิจฉัยให้ได้ว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาดำเนินการตามประเด็นดังนี้



กรณีเหตุร้องเรียนไม่เป็นเหตุรำคาญ ตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสาน/แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น และในกรณีวินิจฉัยเหตุร้องเรียนนั้นเป็นเหตุรำคาญ ให้ดำเนินการระงับเหตุรำคาญต่อไป

(6) การระงับเหตุรำคาญ

กรณีเหตุร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญ ตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้พิจารณาว่า แหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญนั้น เข้าข่ายเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่ อย่างไร ดังนี้

กรณีที่ 1 เป็นเหตุรำคาญที่แหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญไม่ได้เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาออกคำแนะนำตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535 (นส.1) เพื่อให้ผู้ก่อเหตุปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ โดยให้ระบุสาเหตุและข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ ระบุข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ข้อแนะนำในการแก้ไขพร้อมกำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไข ให้ลงลายมือชื่อรับทราบ (ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ) มอบส่วนหนึ่งให้ผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน อีกส่วนนำไปสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา/เจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณาต่อไป

การติดตามตรวจสอบและการออกคำสั่งทางปกครอง เมื่อครบกำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไขตามคำแนะนำฯ ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบ หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำฯ ของเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการออกคำสั่งทางปกครอง โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 27 หรือ 28 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน แล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อระงับเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และหลังจากครบกำหนดระยะเวลาตามคำสั่งฯ ให้เจ้าหน้าที่ทำการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งฯ ของผู้ก่อเหตุ กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขและระงับ





ปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และหากไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไปโดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้ก่อเหตุฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง หรือปฏิบัติเพียงบางส่วน ไม่ครบถ้วน ทำให้ปัญหาเหตุรำคาญยังคงมีอยู่เช่นเดิม ให้พิจารณาส่งเรื่องเพื่อเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

กรณีที่ 2 เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และหากราชการส่วนท้องถิ่นได้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อควบคุมกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่า กิจการฯ ดังกล่าวที่ก่อเหตุรำคาญนั้น ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่ อย่างไร ดังนี้

- กรณีผู้ก่อเหตุ/สถานประกอบกิจการไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ถือเป็นความผิดสำเร็จ ตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกันให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุ/ผู้ประกอบกิจการ

- กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จากเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาออกคำแนะนำตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535 (นส.1) เพื่อให้ผู้ก่อเหตุปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ โดยให้ระบุสาเหตุและข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ ระบุข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ข้อเสนอแนะในการแก้ไขพร้อมกำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไข ให้ลงลายมือชื่อรับทราบ (ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ) มอบส่วนหนึ่งให้ผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน อีกส่วนนำไปสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา/เจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณาต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

การติดตามตรวจสอบและการออกคำสั่งทางปกครอง หากผู้ก่อเหตุ/สถานประกอบกิจการ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำฯ หากดำเนินการปรับปรุงแก้ไขถูกต้องและสามารถระงับเหตุรำคาญนั้นได้ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์



ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหายุ่งประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ และหากผู้ก่อเหตุ/สถานประกอบกิจการไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแต่อย่างใด หรือดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพียงบางส่วนไม่ครบถ้วน ทำให้ปัญหาเหตุรำคาญยังคงมีอยู่เช่นเดิม ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาออกคำสั่งทางปกครอง (โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 28 หรือหากเป็นการฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กฎกระทรวง ข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการดำเนินกิจการนั้นด้วย ให้ใช้อำนาจตามมาตรา 45 สั่งให้ผู้ดำเนินกิจการนั้นแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้อง) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด และเมื่อครบกำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไขตามคำสั่งฯ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติตามคำสั่งฯ หากผู้ก่อเหตุ/สถานประกอบกิจการปฏิบัติตามคำสั่งฯ และสามารถระงับเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหายู่งประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ/สถานประกอบกิจการ ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือปฏิบัติแต่ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามคำสั่งฯ และไม่สามารถระงับเหตุรำคาญได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้พิจารณาส่งเรื่องเพื่อเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ และพยาน หลักฐานทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่เกิดเหตุจนครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ให้ทำการวิเคราะห์ สรุปและแปรผลข้อมูลโดยทันที โดยมีแนวทางการเขียนรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(1) **ต้นเรื่อง** เป็นการเขียนรายละเอียด ที่มาของหนังสือร้องเรียน ทั้งที่มาจากประชาชนทั่วไป และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) **ข้อเท็จจริง** เป็นการเขียนรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน วันที่ตรวจวัด โดยในข้อเท็จจริงนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น





- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อ นามสกุล (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง และยินยอมให้บันทึกชื่อ-นามสกุลจริง) เลขที่บ้าน ลักษณะโดยทั่วไปไปสถานที่พักอาศัย พื้นที่บริเวณโดยรอบบ้าน ลักษณะและผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ช่วงเวลาการเกิดปัญหา โดยให้เขียนรายละเอียดข้อมูลจากการสอบถามประชาชนอื่นที่อาศัยอยู่ข้างเคียงด้วย
- ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อสถานประกอบการ ชื่อ-สกุล เจ้าของหรือผู้ประกอบการ ใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เลขที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้าง รูปแบบโดยทั่วไปของสถานประกอบการ รายละเอียดกระบวนการผลิต ประเภท ชนิด จำนวนของเครื่องจักรที่ใช้ จำนวนพนักงาน วัน เวลาประกอบการ และข้อบกพร่อง หรือบริเวณที่เป็นแหล่งกำเนิดมลพิษสิ่งแวดล้อม ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- ข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ ข้อบกพร่อง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหาหรือจุดก่อมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการ
- ข้อมูลการตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์ โดยแสดงรายละเอียด ชนิด ยี่ห้อ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวัด บริเวณที่ทำการติดตั้งเครื่องมือ หากเป็นลักษณะการเก็บตัวอย่างแบบคัดกรองเบื้องต้น ต้องเขียนแสดงให้ชัดเจน และผลที่ได้จากการตรวจวัด ทั้งจากบริเวณบ้านผู้ถูกร้องเรียน และภายในสถานประกอบการ โดยอาจจัดแสดงในรูปแบบตารางเปรียบเทียบข้อมูล และมาตรฐานที่ใช้เพื่อให้เห็นชัดเจน ในหัวข้อข้อมูลการตรวจวัดนี้ เจ้าหน้าที่ต้องระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัด และมาตรฐานที่ใช้ในการแปรผลไว้แนบท้ายตารางแสดงผลด้วยทุกครั้ง โดยเจ้าหน้าที่ต้องสรุปให้ชัดเจนว่าผลที่ได้มีค่าเกินมาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นเหตุรำคาญตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ
- ระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ/หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง



(3) **ข้อพิจารณาและเสนอแนะ** จะแสดงรายละเอียด ผลการวิเคราะห์และวินิจฉัยเหตุรำคาญพร้อมระบุข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการสรุปผลในภาพรวม ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอาศัยหลักวิชาการในการเชื่อมโยงข้อมูลสภาพแวดล้อม ข้อบกพร่อง หรือจุดก่อกมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการกับผลการตรวจวัดที่ได้ เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาที่แท้จริง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องนำเสนอข้อแนะนำ หรือแนวทางให้กับผู้ก่อเหตุหรือผู้ประกอบการในพื้นที่เกิดเหตุ สำหรับเป็นแนวทางให้เกิดการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง อันเป็นการระงับเหตุร้องเรียน และผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยทั่วไปอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น พร้อมระบุข้อพิจารณาในการติดตามตรวจสอบหรือการดำเนินการในลำดับต่อไป

(4) **เอกสารแนบท้ายในการสรุป และแปลผล** ต้องมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการรายงานผลด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย และเห็นภาพรวมของการดำเนินการประกอบด้วย หนังสือร้องเรียนต้นเรื่อง แผนผังของบริเวณที่เกิดเหตุร้องเรียน แผนผังจุดติดตั้งเครื่องมือตรวจวัด ภาพถ่ายขณะปฏิบัติงาน แบบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) ข้อมูลชนิด อันตรายของสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการผลิตและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ความเดือดร้อนรำคาญ สำเนาใบอนุญาตประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.3 ระยะติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์

(7) การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญของหน่วยงาน ต้องมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญของหน่วยงาน โดยการรวบรวมข้อมูลปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบแล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งที่ก่อให้เกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำรายไตรมาส และประจำปี รวมทั้ง การจัดลำดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ดังนี้





- การสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญประจำเดือน/ รายไตรมาส (หก. 02) โดยรวบรวมข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ และพิจารณาจำแนกตามประเภทเหตุรำคาญ เช่น กลิ่นเหม็น เสียงดัง/เสียงรบกวน น้ำเสีย ฝุ่นละออง เป็นต้น แหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ เช่น กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลาด สถานที่จำหน่ายอาหาร เป็นต้น และผลการดำเนินงาน เช่น การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นต้น ทั้งนี้ รายงานสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญเสนอให้กับผู้บริหารหน่วยงานรับทราบเป็นประจำทุกเดือน/ ไตรมาส เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามการทำงานได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้ง จัดส่งรายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (หก. 03) เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการดำเนินงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สำหรับเป็นฐานข้อมูลและสำหรับการสืบค้นข้อมูลในภายหลังได้อย่างสะดวกมากขึ้น

- การรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้น ๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

(8) การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ

8.1) ระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ ปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ มักมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความร่วมมือกันของไตรภาคี ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่จำเป็นต้องทราบสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ของตนเองก่อน โดยอาจมีการจัดลำดับปัญหาก่อน แล้วจึงพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ซึ่งมาตรการในการป้องกัน แก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ การเฝ้าระวังจะทำให้ทราบว่าสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่มีมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้สามารถกำหนดทิศทาง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป



องค์ประกอบของระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ

- **นโยบายผู้บริหาร** ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับการดำเนินการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม

- **โครงสร้างการปฏิบัติงาน** ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการเฝ้าระวัง ในกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล เจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูลสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่เก็บตัวอย่าง หรือเจ้าหน้าที่รายงานผลข้อมูล เป็นต้น

- **เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง** เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัว และมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ เช่น แบบสอบถามสิ่งคุกคามด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงกับสถานประกอบการ และแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

- **รูปแบบการเฝ้าระวัง** ต้องมีแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสม และเป็นแนวทางที่หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนของการเฝ้าระวัง

1) **กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน** มีการจัดทำโครงสร้างการปฏิบัติงานรองรับระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยโครงสร้างที่รองรับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสนับสนุน เช่น หน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์อนามัย เป็นต้น และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น

2) การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ก. ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลประเภทกิจการ จัดทำทะเบียนสถานประกอบการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยทำการสำรวจทุกกิจการหรือเฉพาะกิจการที่เป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะดำเนินการภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นประกอบการ





ดำเนินงาน รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้านสิ่งแวดล้อมในสิ่งแวดล้อม โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเก็บตัวอย่างด้านสิ่งแวดล้อม การสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถาม เป็นต้น รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิด้านสิ่งแวดล้อมในสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน และความเดือดร้อนรำคาญ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุรำคาญ ช่วงเวลาการเกิดเหตุรำคาญและประเภทเหตุรำคาญ

ค. ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพ รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิด้านสุขภาพ เช่น ข้อมูลการเก็บตัวอย่างทางชีวภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น โดยสามารถสอบถามข้อมูลดังกล่าวจากสถานีอนามัย หรือโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ

3) การวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมหรือสำรวจมาทำการจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ ประมวลผล ประเมินความเสี่ยง และสรุปผล เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาในพื้นที่โดยใช้หลักระบาดวิทยา ได้แก่ การนำข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เก็บอย่างต่อเนื่องในฐานะข้อมูลและข้อมูลด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลต่าง ๆ ในพื้นที่

4) การจัดทำรายงาน และเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และผู้ประกอบการ

5) การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปประกอบการดำเนินงานป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา ซึ่งการแก้ไขปัญหาต้องดำเนินในภาพรวมของการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่

8.2) ระบบป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ

การดำเนินงานเรื่องการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ นอกจากการให้ความสำคัญในเรื่องของการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญแล้ว มาตรการป้องกันถือว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญระดับต้น ๆ ที่จะช่วยเสริมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งถ้าสามารถดำเนินการจัดระบบป้องกันเหตุรำคาญได้ดีและครอบคลุมก่อนเกิดปัญหา จะเป็นประโยชน์



อย่างยิ่งที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาเหตุรำคาญลดน้อยลง หรือการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดให้มีมาตรการเตรียมความพร้อมในการจัดระบบป้องกันเหตุรำคาญไว้ เพื่อสนับสนุนการจัดการปัญหาเหตุรำคาญได้สัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานระบบป้องกันเหตุรำคาญ มีองค์ประกอบดังนี้

1) การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น มีขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม ป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือการกระทำใด ๆ ของบุคคลที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง โดยให้คำนึงถึงการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นว่าควรเป็นรูปแบบที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงในพื้นที่ เข้าใจง่าย และไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน

2) การควบคุมสถานประกอบกิจการ เป็นการกำกับ ดูแล ติดตามการประกอบกิจการของสถานประกอบกิจการในพื้นที่ความรับผิดชอบ โดยต้องมีข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบกิจการและมีมาตรการในการควบคุมการดำเนินกิจการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญหรือปัญหามลพิษต่าง ๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบสถานประกอบกิจการ และผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบกิจการ

- การจัดทำทะเบียนหรือข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ด้วยวิธีการสำรวจข้อมูลทั่วไปและจำนวนกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่แล้วจัดทำเป็นทะเบียนอย่างเป็นระบบ

- การกำหนดมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการใช้เงื่อนไขของการให้ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ

3) การตรวจแนะนำ เป็นการติดตามการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบกิจการหลังจากการให้ใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ด้วยการเข้าไปสุ่มตรวจและให้ข้อแนะนำกับผู้ประกอบกิจการเมื่อพบว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หรือปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้องอันจะส่งผลให้ไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ของแผนที่กำหนดไว้





4) การสื่อสารสาธารณะ ในงานเหตุรำคาญ หมายถึง กระบวนการส่งสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ หรือถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อและช่องทางต่าง ๆ ยกตัวอย่าง เช่น การประชุมชี้แจง จัดเวทีประชาคม ติดประกาศ ลงวารสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ถ่ายทอดทางโทรทัศน์หรือวิทยุ เป็นต้น ไปยังผู้รับสาร ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารสาธารณะ วิธีการ สื่อและช่องทางการส่งสารอย่างเป็นระบบ โดยมีประเด็นเนื้อหาของสารที่จะส่งถึงผู้รับสารเกี่ยวข้องกับเหตุรำคาญ เช่น

- กฎหมายที่เอื้อต่อการจัดการเหตุรำคาญทั้งที่เกิดจากกิจการและไม่ใช้กิจการ เช่น กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสุขภาพ เป็นต้น

- ข้อมูลวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญ

- ข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญ

- การจัดการเหตุรำคาญของราชการส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข

การดำเนินการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น และเจ้าพนักงานสาธารณสุข ในการดำเนินการควบคุม ดูแล กำกับ การ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ไว้ดังนี้

การควบคุมเหตุรำคาญของราชการส่วนท้องถิ่น

1) กฎหมายได้รับรองอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา 26 ในการออกคำสั่งเป็นหนังสือ

- ห้ามผู้หนึ่งผู้ใดก่อเหตุรำคาญ รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วยทั้งในที่หรือทางสาธารณะ หรือในที่เอกชน

- ให้ผู้หนึ่งผู้ใด ดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ รางระบายน้ำ คูคลอง และสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ



2) ในกรณีที่มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในที่หรือทางสาธารณะ กฎหมายมาตรา 27 ให้อำนาจให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น ดังนี้

- ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้บุคคลที่เป็นต้นเหตุ/ เกี่ยวข้องกับการก่อหรืออาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญนั้น ระงับ หรือป้องกันเหตุรำคาญนั้นภายในเวลาอันสมควร
- ออกคำสั่งให้กระทำการเพื่อป้องกันมิให้เหตุรำคาญเกิดขึ้นอีกในอนาคต โดยกำหนดวิธีการไว้ในคำสั่งระงับเหตุรำคาญก็ได้
- ถ้าผู้ได้รับคำสั่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่งและเหตุรำคาญนั้นอาจเกิดอันตรายอย่างร้ายแรงต่อสุขภาพ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเข้าระงับเหตุรำคาญนั้น และจัดการตามความจำเป็นเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีกก็ได้ โดยให้ผู้ได้รับคำสั่งเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย

3) ในกรณีที่มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในสถานที่เอกชนกฎหมายตามมาตรา 28 ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น ดังนี้

- ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้บุคคลที่เป็นต้นเหตุ/ เกี่ยวข้องกับการก่อหรืออาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญนั้น ระงับ หรือป้องกันเหตุรำคาญนั้นภายในเวลาอันสมควร
- ออกคำสั่งให้กระทำการเพื่อป้องกันมิให้เหตุรำคาญเกิดขึ้นอีกในอนาคต โดยกำหนดวิธีการไว้ในคำสั่งระงับเหตุรำคาญก็ได้
- ถ้าผู้ได้รับคำสั่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ก็เข้าระงับและจัดการตามความจำเป็นเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีกก็ได้ และถ้าเหตุรำคาญนั้นเกิดจากการกระทำหรือการละเลยหรือการฝ่าฝืนของเจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่นั้น เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่นั้นก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วย
- กรณีที่เหตุรำคาญนั้น อาจเป็นอันตรายร้ายแรงต่อสุขภาพหรือมีผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งห้ามมิให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครองใช้หรือยินยอมให้บุคคลใดใช้สถานที่นั้นทั้งหมดหรือบางส่วนได้ จนกว่าจะเป็นที่พอใจว่าได้ระงับเหตุรำคาญนั้นแล้ว

4) มาตรา 26 เป็นบทบัญญัติที่รับรองอำนาจเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจห้ามผู้หนึ่งผู้ใดมิให้ก่อเหตุรำคาญในที่หรือทางสาธารณะหรือสถานที่เอกชนรวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาบรรดาถนน





ทางบกทางน้ำ รางระบายน้ำ คู คลอง และสถานที่ต่างๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ในการนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุม เหตุรำคาญต่างๆ ได้ แต่ไม่มีสภาพบังคับโดยตรงเพราะไม่มีบทกำหนดโทษไว้

อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข

มาตรา 44 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ.2535 ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข มีอำนาจดังต่อไปนี้

1) มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริงหรือทำคำชี้แจง เป็นหนังสือหรือให้ส่งเอกสารหลักฐานใด เพื่อตรวจสอบหรือเพื่อประกอบการพิจารณา

2) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและ พระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการ เพื่อตรวจสอบหรือควบคุมให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือเรียกหนังสือรับรอง การแจ้งหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่นั้น

3) แนะนำให้ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งปฏิบัติให้ถูกต้อง ตามเงื่อนไขในใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งหรือตามข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือตาม พระราชบัญญัตินี้

4) ยึดหรืออายัดสิ่งของใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือเพื่อนำไปทำลายในกรณีจำเป็น

5) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ที่สงสัยว่าจะไม่ถูกสุขลักษณะ หรือจะ ก่อให้เกิดเหตุรำคาญจากอาคารหรือสถานที่ใด ๆ เป็นปริมาณตามสมควร เพื่อเป็นตัวอย่าง ในการตรวจสอบตามความจำเป็นได้โดยไม่ต้องใช้ราคา

ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อ ปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่งในเขตอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นนั้นในเรื่องใดหรือทุกเรื่องก็ได้ และในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ได้รับ แต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น บุคคลดังกล่าวจะต้องแสดงบัตรประจำตัวตามแบบที่กำหนด ในกฎกระทรวงต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องในขณะปฏิบัติหน้าที่ด้วย และให้บุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง อำนาจความสะดวกตามสมควร



มาตรา 46 ในกรณีที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขตรวจพบเหตุที่ไม่ถูกต้อง หรือมีการกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนต่อบทแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือข้อบัญญัติท้องถิ่น ให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่เจ้าพนักงานสาธารณสุข เห็นว่าเหตุตามวรรคหนึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีพของประชาชน หรือจะเป็นอันตรายอย่างร้ายแรงต่อสุขภาพของประชาชนเป็นส่วนรวม ซึ่งสมควรจะดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน ให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการไม่ถูกต้องหรือฝ่าฝืนดังกล่าวแก้ไขหรือระงับเหตุนั้น หรือดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขหรือระงับเหตุนั้นได้ตามสมควรแล้วให้แจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบ

7. คำนิยาม

7.1 เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มาตรา 25 ในกรณีที่มีเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ต้องประสบกับเหตุนั้น ดังต่อไปนี้

1) แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2) การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3) อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใด ไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมี แต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ





4) การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

5) เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

7.2 ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

7.3 สถานประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535

7.4 สบสวณปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องร้องเรียนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหารวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ

7.5 การจัดการเหตุรำคาญ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ และแนวทางในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

7.6 การรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การเปิดช่องทางในการรับแจ้งปัญหาเหตุรำคาญ โดยมีการกำหนดเป็นหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ ประสานงาน ติดตามความเคลื่อนไหว การดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

7.7 คำสั่งทางปกครอง หมายถึง คำสั่งทางปกครองที่ออกตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.2535 เพื่อระงับเหตุรำคาญ

7.8 การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การติดตาม การเฝ้าคุมสิ่งคุกคาม และผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดจากเหตุรำคาญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยอาศัยกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ แปรผลข้อมูล และการรายงานชี้ประเด็นความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา



8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

8.1 คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ

8.2 ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข

พ.ศ.2535

8.3 ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก. 01-1 และ หก. 01-2)

8.4 ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก. 02)

8.5 ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก. 03)

8.6 ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก. 04)



ကာပမ္ဘော



แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)

กระบวนการที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ รหัสการรับรอง EHA : 6000 ให้มีผลการดำเนินงานตามเงื่อนไข
ตาราง ดังนี้

องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ คะแนนเต็ม 100 คะแนน

ตารางที่ 1 แสดงข้อกำหนดเงื่อนไขการ “ผ่าน” เกณฑ์การประเมินการจัดการเหตุรำคาญ

ผ่าน		ไม่ผ่าน
ระดับพื้นฐาน	ระดับประกาศเกียรติบัตรรับรอง	
มีคะแนนการประเมินรวม ตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป	มีคะแนนการประเมินรวมตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป	มีคะแนนการประเมินรวม น้อยกว่าร้อยละ 60 คะแนน
กรณี “ผ่าน” เกณฑ์การประเมินกระบวนการ หมายถึง องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเงื่อนไข		





ตารางที่ 2 แสดงการแจกแจงคะแนนกระบวนการจัดการศัตรูภายใน และเกณฑ์การให้คะแนนประเมินกระบวนการประเมินให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความ “มีการดำเนินการ” หรือ “ไม่มีการดำเนินการ” ในช่อง “ผลการประเมิน (A)” และระบุผลคะแนนที่ได้ในช่อง “คะแนนที่ได้ (B)” โดยพิจารณาให้คะแนนตาม “หลักฐาน” ที่ปรากฏกรณี “ไม่มีการดำเนินการ” โดยพิจารณา ดังนี้

กรณีที่ “มีการดำเนินการ” ระบุคะแนนที่ได้ตามหลักฐานที่ปรากฏ

กรณีที่ “ไม่มีการดำเนินการ” ระบุคะแนนที่ได้เป็น “0”

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
1.		<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	10		<p>ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านศัตรูภายใน</p> <p>(10 คะแนน)</p> <p>1.1. มีคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบจัดการศัตรูภายในของหน่วยงาน (3 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการศัตรูภายในของหน่วยงาน โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และลงนามโดยผู้บริหารหน่วยงาน 1.2. ผู้รับผิดชอบงานการจัดการศัตรูภายใน มีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2 คะแนน) 1.3. ผู้รับผิดชอบงานศัตรูภายในได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดการศัตรูภายใน (5 คะแนน) พิจารณาจากเอกสารแสดงการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานศัตรูภายใน/การฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการศัตรูภายใน หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสาธารณสุข, การอนามัยสิ่งแวดล้อม, การเคลื่อนย้ายข้อพิพาท เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> • กรณี: อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง (3 คะแนน) • กรณี: ต่อเนื่องเป็นประจำทุก 1-2 ปี (ย้อนหลัง 3 ปี) (5 คะแนน)




ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
2. ระยะดำเนินการ	<div style="text-align: center;"> </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	10		ขั้นตอนที่ 2 มีระบบรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ (10 คะแนน) 2.1 มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ (6 คะแนน) พิจารณาจาก - มีศูนย์หรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) - มีแผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) - มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) 2.2 มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน (4 คะแนน) พิจารณาจาก - กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนึ่งสื่อ/จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ (2 คะแนน) - หลักฐานแสดงการรับเรื่องร้องเรียน ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ ทก.01-1 ทก.01-2 (2 คะแนน)
3.	<div style="text-align: center;"> </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	5		ขั้นตอนที่ 3 ผู้บริหารหน่วยงานที่จัดการมอบหมาย/ส่งการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งร้องเรียน (5 คะแนน) - หลักฐานแสดงการมอบหมาย/ส่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งร้องเรียน
4.	<div style="text-align: center;"> </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	25		ขั้นตอนที่ 4 ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน (25 คะแนน) พิจารณาจาก 4.1 การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง (5 คะแนน) พิจารณาจาก - หลักฐานแสดงการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบ เช่น การสืบค้นข้อมูล การเตรียมประเด็นทางวิชาการ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง





ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
					<p>4.2 การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักฐานแสดงการวางแผน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีภาพถ่ายแสดงกรณีสถานที่ตรงข้อเท็จจริงกรณีปัญหาเหตุรำคาญ <p>4.3 การสอบสวนเหตุรำคาญ (10 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานการตรวจสอบปัญหาเหตุรำคาญ การรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ความกระจ่างในเรื่องร้องเรียนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์เชื่อมโยงความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ - เอกสาร/แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล (ทก.04) แสดงการสอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ 4.4 การตรวจวิเคราะห์ทางด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (5 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ เช่น เครื่องวัดเสียง เครื่องวัดกลิ่นสารเคมี และมีภาพถ่ายแสดงการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ (2 คะแนน) - มีรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ประกอบการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ (3 คะแนน) <p>กรณีที่หน่วยงานไม่มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวิเคราะห์ที่สามารถประสานหน่วยงานเครือข่ายดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ขอความอนุเคราะห์เครื่องมือวิทยาศาสตร์จากหน่วยงานอื่น 2) ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจวิเคราะห์ให้ <p>(หมายเหตุ: กรณีที่หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญนั้นได้โดยไม่ต้องจำเป็นต้องใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการวินิจฉัยและปัญหาเหตุรำคาญนั้นยุติ ได้ 3 คะแนน)</p>



จุดเริ่มต้น	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
 <p>5.</p>		<p>ผลการประเมิน (A)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	5		<p>ขั้นตอนที่ 5 การเรียงเรียง วิเคราะห์ แปรผล และวินิจฉัยเหตุรำคาญ (5 คะแนน)</p> <p>5.1 การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเหตุรำคาญให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยรายงานต้องมีองค์ประกอบดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ต้นเรื่อง หรือที่มาของเรื่อง 2) ข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ 3) ข้อพิจารณาและเสนอแนะ 4) เอกสารแนบท้ายที่เกี่ยวข้อง - เอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเหตุรำคาญที่มีการระบุถึงผลการวินิจฉัยเหตุรำคาญ



ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
<p>6.</p>	<p>ผลการประเมิน (A)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีผลการดำเนินการ</p>	<p>25</p>			<p>ขั้นตอนที่ 6 การระบุศัตรูภายใน</p> <p>6.1 การออกคำแนะนำให้แก้ไขเพื่อระบุศัตรูภายใน (10 คะแนน) พิจารณาจาก - เอกสารการออกคำแนะนำรูปแบบตรงแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (นส.1) หรือหนังสือแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อระบุศัตรูภายใน โดยต้องระบุสาเหตุและข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ ระบบข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ข้อเสนอแนะในการแก้ไข พร้อมกำหนดเงื่อนไขในการแก้ไข (5 คะแนน)</p> <p>- รายงานการลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขศัตรูภายในตามคำแนะนำ (5 คะแนน)</p> <p>6.2 การออกคำสั่งทางปกครอง หรือ การดำเนินการตามกฎหมาย (10 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำเนาคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อระบุศัตรูภายใน เกรณีย์ผู้ก่อเหตุร้ายภายในไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ - รายงานการลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขศัตรูภายในตามคำสั่ง <p>- การเปรียบเทียบและดำเนินการตามกฎหมาย โดยมีหนังสือแจ้งความดำเนินคดีเอกสารการเปรียบเทียบปรับ กรณีติดตามผลแล้วพบว่าไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง/ไม่แก้ไขข้อบกพร่อง</p> <p>(หมายเหตุ: กรณีที่ผู้ก่อเหตุร้ายภายในปฏิบัติตามคำแนะนำ/ คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเหตุร้ายภายในยุติ ถือว่ามีผลการดำเนินการตามกฎหมายแล้ว ให้ 10 คะแนน)</p> <p>6.3 การยุติเรื่องและการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารหรือบันทึกการยุติเรื่องร้องเรียน (3 คะแนน) - หลักฐานแสดงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (2 คะแนน)



ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
ระยะติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์					
7.	<div style="text-align: center;"> </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	10		ขั้นตอนที่ Z การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ (10 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - มีการรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้นๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วนเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น (5 คะแนน) - การจัดทำทะเบียนสรุปรายการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (ทก. 03) (2 คะแนน) - การสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญประจำเดือน/รายไตรมาส (ทก. 02) และการรายงานสถิติร้องเรียนในพื้นที่ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน/ไตรมาส (3 คะแนน) (ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียน และทะเบียนสรุปรายการแก้ไขปัญหาคตามแบบ ทก.02 และ ทก.03)
8.	<div style="text-align: center;"> </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	10		ขั้นตอนที่ 8 การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ (10 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> 8.1 การพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ (5 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - มีโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ โดยมีการรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ 8.2 การพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ (5 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นมีขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ เช่น ข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลาด สถานที่สะสม/จำหน่าย





ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน (A)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
					<p>อาการเป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การควบคุมสถานประกอบการโดยการจัดทำทะเบียนหรือข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ และการกำหนดมาตรการในการควบคุมสถานประกอบการด้วยการใช้เงื่อนไขของการให้ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบการ - การตรวจแนะนำและติดตามการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการหลังจากการออกใบอนุญาตหรือต่อไปอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข - มีการสื่อสารสาธารณะในงานเหตุร้ายภายใน เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ หรือถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุร้ายด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านทางสื่อและช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมชี้แจง จัดเวทีประชาคมติดประกาศ ลงวารสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ถ่ายทอดทางโทรทัศน์หรือวิทยุ เป็นต้น ไปยังผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <p>หมายเหตุ: กรณีองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีเรื่องร้องเรียนเหตุร้ายภายในในพื้นที่รับผิดชอบ ไม่ต้องประเมินในขั้นตอนที่ 3 – 6 โดยให้ประเมินขั้นตอนที่ 7 และกำหนดคะแนนเต็มในข้อ 7 เป็น 80 คะแนน (นำคะแนนที่ได้แต่ละข้อคูณด้วย 8)</p>
รวมคะแนน			100		



องค์ประกอบที่ 7 การวัดผลลัพธ์ คะแนนเต็ม 100 คะแนน**กรณีที่ 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ**

ลำดับ	รายการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (C)
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	20	
2	การพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้	40	
	2.1 การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่		
	2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต		
	2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขท้ายใบอนุญาต		
3	การพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้	40	
	3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์		
	3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ		
	3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว		
รวมคะแนน		100	





กรณีศึกษาที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ

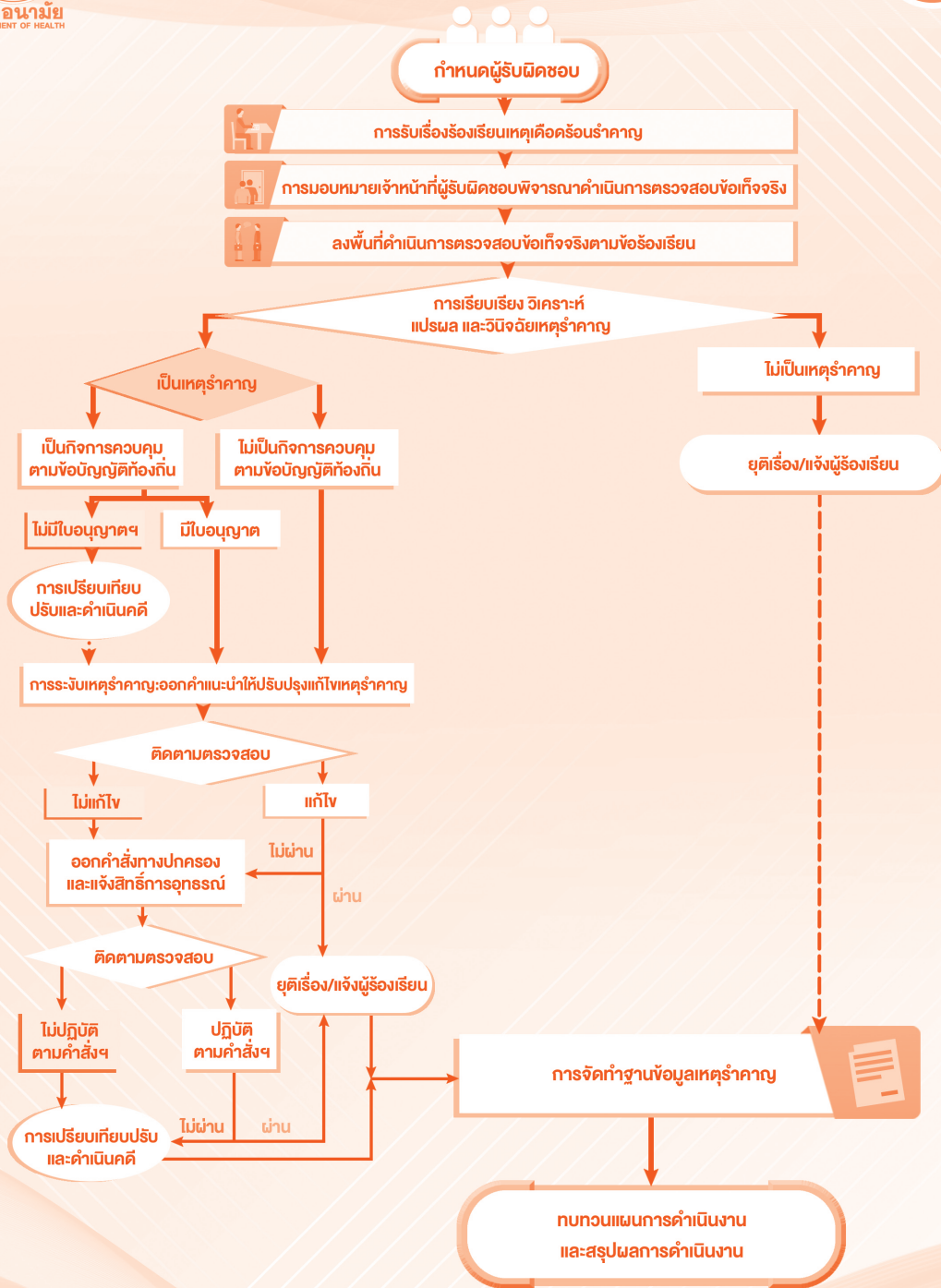
ลำดับ	รายการ	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้ (C)
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญและข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	10	
2	การพัฒนาาระบบป้องกันเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้	15	
	2.1 การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการ ควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่ เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่		
	2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพให้เป็นไป ตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต		
	2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขข้าย ใบอนุญาต		
3	การพัฒนาาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้	15	
	3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียน เหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์		
	3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการการแก้ไขหรือป้องกัน ปัญหาเหตุรำคาญ		
	3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว		
4	ประชาชนได้รับการคุ้มครองสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของการจัดการและ แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่	60	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>(จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญที่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ + จำนวนเรื่องร้องเรียน เหตุรำคาญที่มีการเปรียบเทียบปรับหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย) × 60</p> <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญทั้งหมด</p> </div>		
รวมคะแนน		100	





กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

SOP EHA 6000 : การจัดการเหตุรำคาญ



Blank writing area with horizontal dotted lines.



Blank writing area with horizontal dotted lines for text entry.



Blank writing area with horizontal dotted lines.





กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข



สื่อ env.



EHA Smartweb



<https://www.facebook.com/env.doh.thai>



<https://ehasmart.anamai.moph.go.th>



สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

เลขที่ 88/22 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง

จังหวัดนนทบุรี 11000 โทรศัพท์: 02590 4258