

สถิติการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
ของสำนักงานมัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

นางสาวศิริลักษณ์ กลิ่นมาลี
นักวิชาการสาธารณสุข
สำนักงานมัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

เหตุรำคาญ เป็นปัญหาการร้องเรียนที่สำคัญที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในเขตชุมชนเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชน ผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจรวมถึงกลายเป็นประเด็นขัดแย้งในหลายพื้นที่ และก่อให้เกิดการร้องเรียนของประชาชนต่อหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับกรมและหน่วยงาน
- ๒.การรับข้อร้องเรียน
- ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามัยข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหามัยข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย (Complaint Center) หมายถึง ศูนย์กลางของกรมอนามัยในการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย โดยมีสำนักงานเลขานุการ กรมอนามัย เป็นผู้รับผิดชอบ

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ กล้องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ เว็บบอร์ด สายด่วน และอื่นๆ

ในปี พ.ศ.๒๕๖๒ สำนักงานมัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านปัญหาเหตุรำคาญจากช่องทางต่างๆ ได้แก่ ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย และหนังสือ/จดหมาย และช่องทางอื่นๆ จำนวน ๓๔ เรื่อง พื้นที่ที่มีปัญหาได้รับการแจ้งเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานคร ๑๓ เรื่อง จังหวัดนนทบุรี ๔ เรื่อง จังหวัดปทุมธานี ๔ เรื่อง ตามตารางสถิติเรื่องร้องเรียนด้านเหตุรำคาญที่สำนักงานมัยสิ่งแวดล้อมได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงสถิติเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญที่สำนักงานมัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัยที่ได้รับ
แจ้งเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

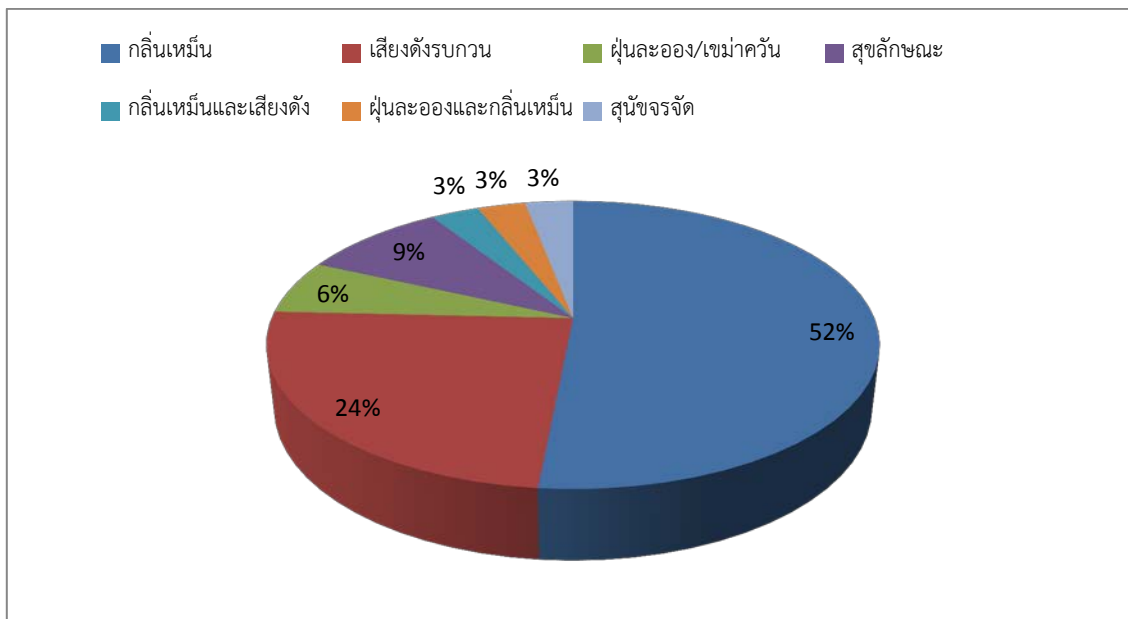
จังหวัด	เรื่องร้องเรียน		กลิ่น เหม็น	เสียงดัง รบกวน	ฝุ่นละออง/ เขม่าควัน	สุขลักษณะ	กลิ่นเหม็นและ เสียงดัง	ฝุ่นละออง และ กลิ่นเหม็น	สุนัข จรจัด
	จำนวน	ร้อยละ							
พระนครศรีอยุธยา	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
นนทบุรี	๔	๑๑.๗๖	๓	๑	-	-	-	-	-
ตรัง	๑	๒.๙๔	-	๑	-	-	-	-	-
กรุงเทพมหานคร	๑๓	๓๘.๒๔	๕	๑	๒	๓	๑	-	๑
ลพบุรี	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
ปทุมธานี	๔	๑๑.๗๖	๒	๒	-	-	-	-	-
สกลนคร	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
ร้อยเอ็ด	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
ชัยภูมิ	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
นครราชสีมา	๑	๒.๙๔	-	-	-	-	๑	-	-
ฉะเชิงเทรา	๑	๒.๙๔	-	๑	-	-	-	-	-
สงขลา	๑	๒.๙๔	-	๑	-	-	-	-	-
สมุทรปราการ	๑	๒.๙๔	-	๑	-	-	-	-	-
สมุทรสงคราม	๑	๒.๙๔	-	-	-	-	-	๑	-
ลำปาง	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
ระยอง	๑	๒.๙๔	๑	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๔	๑๐๐	๑๗	๘	๒	๓	๑	๑	๑

ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านปัญหาเหตุรำคาญที่มีการใช้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่
เว็บไซต์กรมอนามัยผ่านทางศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ร้อยละ ๕๙ หนังสือ/จดหมาย
ร้อยละ ๒๖ และโทรศัพท์/อื่นๆ ร้อยละ ๖ ตามลำดับ (รูปที่ ๑)



รูปที่ ๑ สัดส่วนเรื่องร้องเรียนแยกตามช่องทางการให้บริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เหตุรำคาญที่ได้รับการร้องเรียนสูงสุดแยกตามประเภทปัญหามลพิษ คือ ปัญหากลิ่นเหม็น ร้อยละ ๕๒ รองลงมา คือ เสียงดังรบกวน ร้อยละ ๒๔ และสุขลักษณะด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๙ ตามลำดับ (รูปที่ ๒)



รูปที่ ๒ สัดส่วนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหามลพิษ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑

เมื่อพิจารณาถึงประเภทกิจการที่ที่ได้รับการร้องเรียนสามารถจำแนกได้ ดังนี้

๑. กิจการที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง
 - (๑) การประกอบกิจการเลี้ยงสัตว์
๒. กิจการตลาด
๓. กิจการสถานที่จำหน่ายอาหาร
๔. กิจการที่เกี่ยวกับการบริการ
 - (๑) การประกอบกิจการหอพัก
 - (๒) การประกอบกิจการสถานที่ออกกำลังกาย
๕. กิจการที่เกี่ยวกับไม้หรือกระดาษ
 - (๓) การผลิตหรือทำสิ่งของเครื่องใช้ (ทำเฟอร์นิเจอร์)
 - (๔) การเผาถ่าน
๖. กิจการอื่นๆ
 - (๕) การสะสมวัตถุหรือสิ่งของที่ชำรุด (โรงแยกขยะ)
๗. อื่นๆ ได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรม บ้านเรือน

แหล่งที่มา

๑. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. ๒๕๕๗. คู่มือวิชาการ เรื่องการควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ
๒. กรมอนามัย. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อหมเขยของกรมอนามัย. เข้าถึงได้จาก : <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER๑๓/DRAWER๐๐๒/GENERAL/DATA๐๐๐๑/๐๐๐๑๕๕๕๕.PDF>