

สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP)	วันที่มีผลบังคับใช้ พ.ศ. ๒๕๖๔
	ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ ผู้จัดทำ กลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมจากมลพิษ	จำนวน ๑๐ หน้า

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมในการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แบ่งเป็น ๒ กรณีดังนี้

๒.๑ กรณี ประชาชนแจ้งข้อร้องเรียนเหตุรำคาญผ่านช่องทางต่างๆ มายังสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

๒.๒ กรณี หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น และศาล เป็นต้น ขอความร่วมมือสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ หรือร่วมลงพื้นที่จัดการและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

๔. เอกสารอ้างอิง

๔.๑ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๐๙ ตอนที่ ๓๘ หน้า ๑๖๗ - ๑๘๘ (ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๓๕), ๒๕๓๕.

๔.๒ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๗.

๔.๓ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. คู่มือวิชาการ เรื่อง การควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๗.

๕. แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ปรับ ๓ วัน เดิม ๗ วัน	มีความรู้ทางการสื่อสารณสุข หรือ อนามัยสิ่งแวดล้อม หรือ ผ่านการอบรม หลักสูตรการจัดการเหตุรำคาญ	มีคำสั่งแต่งตั้งหรือมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม/หัวหน้ากลุ่มงาน
๒.		๑ วัน	การรับเรื่องร้องเรียนโดย - จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ - กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ - จัดทำแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	ระบบรับข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๓.		๑ วัน	การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงานพิจารณาดำเนินการ	เอกสารการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน พิจารณาดำเนินการ	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม/หัวหน้ากลุ่มงาน
๔.		๑ วัน	การพิจารณาและจำแนกลักษณะของข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ - กรณี เหตุรำคาญทั่วไปที่ประชาชนแจ้งข้อร้องเรียน - กรณี หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องขอความร่วมมือตรวจสอบข้อเท็จจริง	เอกสารการพิจารณาและจำแนกข้อร้องเรียนลักษณะของเหตุรำคาญโดยผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๕.		๑๕ วัน	การแจ้ง/ประสานหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน	มีหนังสือประสานหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (เวลาทำการ)	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๖.	 <p>ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน</p>	๓ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - การติดตามผลการจัดการเหตุรำคาญของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบผลการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีเอกสารรายงานผลการตรวจสอบ - ข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน - เอกสาร/หลักฐานการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๗.	 <p>ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์</p>	๑-๗ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและการสอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ - การตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อวินิจฉัยเหตุรำคาญ 	เอกสารแสดงการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๘.	 <p>รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลข้อที่เกี่ยวข้อง</p>	๗ วัน	การรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานทุกชนิดตามหลักวิชาการ และกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข	ข้อมูลข้อเท็จจริง รวมถึงพยานหลักฐานทุกชนิดที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๙.	 <p>จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ</p>	๓ วัน	การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๑๐.	 <p>รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประจำเดือน</p>	๑ วัน	การรวบรวมข้อร้องเรียนเหตุรำคาญและการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอผู้บริหารทราบ	รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประจำเดือน	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
๑๑.	 <p>รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผล พร้อมจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญของหน่วยงาน</p>	๑๐ วัน	การรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และสรุปสถิติเหตุรำคาญของหน่วยงานเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลาง	ฐานข้อมูลเหตุรำคาญ	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

๖. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญของหน่วยงานที่ชัดเจน โดยผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมหรือหัวหน้ากลุ่มที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาผู้ที่มีความรู้ทางด้านการสาธารณสุข หรือการอนามัยสิ่งแวดล้อม หรือที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการจัดการเหตุรำคาญ หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรพื้นฐานการจัดการเหตุรำคาญ หลักสูตรการจัดการและแก้ไขเหตุรำคาญ เป็นต้น เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

๖.๒ การรับข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ เป็นการเปิดช่องทางให้ประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเหตุรำคาญสามารถแจ้งข้อมูลรายละเอียดปัญหาเหตุรำคาญต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมดำเนินการแจ้งประสานหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลพื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนรำคาญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดแนวทาง วิธีการ หรือมาตรการเพื่อควบคุมและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ต่อไป

- จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร ติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ [เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานสนทนา (Web board) เว็บไซต์ กรมอนามัย และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น] หรือติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น

- กรณีประชาชนแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม จะมีเอกสารแบบฟอร์มการทำงาน เช่น แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๐๑-๑) สำหรับให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือสำหรับเจ้าหน้าที่ฯ กรอกข้อมูลกรณีการติดต่อด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ (แบบ หก.๐๑-๒) เป็นต้น

๖.๓ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเหตุรำคาญผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมหรือหัวหน้ากลุ่มที่ได้รับมอบหมายจะพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

๖.๔ พิจารณาข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อร้องเรียนและตรวจสอบรายละเอียดที่ได้รับแจ้งโดยละเอียด และต้องจำแนกลักษณะข้อร้องเรียนเป็น ๒ กรณี ดังนี้

กรณี เหตุรำคาญทั่วไป โดยประชาชนได้แจ้งข้อร้องเรียนเหตุรำคาญผ่านช่องทางต่างๆมายัง สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กรณี หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องขอความร่วมมือ อาทิเช่น ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น และศาล เป็นต้น ขอความร่วมมือสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ หรือการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ หรือร่วมดำเนินการจัดการและแก้ไขเหตุรำคาญ

๖.๕ จัดทำหนังสือประสานหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง เช่น ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็นการร้องเรียน และข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น โดยละเอียด พร้อมจัดทำหนังสือลงนามโดยอธิบดีกรมอนามัยถึงหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกิดเหตุ ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น

ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลพื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนรำคาญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดแนวทาง วิธีการ หรือมาตรการเพื่อควบคุมและแก้ไขปัญหา เหตุรำคาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยเร่งด่วน

๖.๖ ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เหตุรำคาญที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการประสานหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้ดำเนินการแจ้งประสาน ข้อร้องเรียนไปแล้วนั้น เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการจัดการและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญต้องแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี เช่น กรณี ข้อร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่ชื่อและที่อยู่ที่ได้รับแจ้ง กรณีร้องเรียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์กรมอนามัย ให้แจ้งผลการดำเนินการผ่านระบบนั้น

๖.๗ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ ในกรณี หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องขอความร่วมมือสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ หรือการ ตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ หรือร่วมดำเนินการจัดการและแก้ไขเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญที่ได้รับมอบหมาย จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ประเด็นการร้องเรียน และข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น โดยละเอียด รวมถึงประสาน หน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย เหตุรำคาญ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยีแล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลเพื่อหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ เมื่อทราบข้อมูล เบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ เพื่อเตรียมการ ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

- **ประเด็นวิชาการ** เจ้าหน้าที่ต้องหาคำถามความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดปัญหาการร้องเรียน ให้มากที่สุด เช่น หากเกิดเหตุรำคาญเรื่องเสียง ต้องทราบคุณสมบัติของเสียง แนวทางการป้องกัน การควบคุม เสียง มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาเสียงดัง หรือกรณีกลิ่นเหม็น ก็ต้องทราบชนิด ของกลิ่น หากเป็นกลิ่นจากสารเคมี ควรสอบถามรายละเอียดของกระบวนการผลิต และวัตถุดิบของการเกิด สารเคมีรั่วไหล เพื่อสามารถระบุชนิด และประเภท อันจะนำไปสู่การเลือกวิธีการตรวจวัด มาตรฐานความเข้มข้น ของสารเคมีตามกฎหมาย และอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรได้ดำเนินการศึกษา ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ แนวทาง ในการตรวจวัดมลพิษสิ่งแวดล้อมอย่างเข้าใจ เพื่อให้มีมาตรฐานการ ปฏิบัติงานถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

- **การเตรียมเครื่องมือ** เมื่อทราบสภาพปัญหาเบื้องต้นแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการ ข้อร้องเรียนเหตุรำคาญที่ได้รับมอบหมาย จัดเตรียมเครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับการ ตรวจเหตุรำคาญ และเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือ	ตัวอย่าง
เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับปัญหา/เครื่องมือวิทยาศาสตร์	เครื่องวัดระดับเสียง, เครื่องวัดกลิ่น/สารเคมี เครื่องเก็บตัวอย่างฝุ่น อุปกรณ์เก็บตัวอย่าง ฯลฯ
อุปกรณ์บันทึกภาพเคลื่อนไหว/บันทึกภาพ	กล้องวิดีโอ, กล้องถ่ายภาพ, สมาร์ทโฟน ฯลฯ
เอกสารวิชาการ/สมุดบันทึก	สมุดจดบันทึก ปากกา/ดินสอ กระดาษสำหรับทำแผนผัง ฯลฯ
แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน/แบบสำรวจ/แบบสอบถามต่างๆ	แบบตรวจแนะนำ (นส.) แบบสอบสวนเหตุรำคาญ, แบบสอบถามความคิดเห็น, แบบบันทึกการได้รับกลิ่น ปค.๑๔ ฯลฯ
อื่นๆ	บัตรประจำตัวเจ้าพนักงานตามกฎหมายสาธารณสุข อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล เช่น หน้ากากป้องกันสารเคมี หน้ากากอนามัยฯลฯ

● **การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง** เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเตรียมความพร้อมทั้งเชิงวิชาการ และเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่ที่เกิดปัญหา โดยประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมการตรวจสอบ ให้ข้อวินิจฉัยข้อแนะนำ รวมทั้งให้ข้อมูลเชิงวิชาการเพิ่มเติมได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบคลุม และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การเข้าตรวจสอบเจ้าหน้าที่ฯ ต้องติดบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข โดยเจ้าหน้าที่ฯ ต้องทำการแสดงบัตรประจำตัวดังกล่าวให้กับผู้ดูแลหรือเจ้าของสถานประกอบกิจการ รวมทั้งประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานทุกครั้ง

● **การสอบสวนเหตุรำคาญ** เป็นการรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องเหตุร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบซึ่งครอบคลุมการตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของการเกิดปัญหา การตั้งและทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญ ตลอดจนสรุปผล และเสนอแนะ แนวทางการควบคุม การป้องกันปัญหา รวมทั้งการดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่การเก็บตัวอย่าง การตรวจวินิจฉัย ตลอดจนดำเนินการตามมาตรการควบคุมและป้องกัน ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ฯ และทีมงาน ในการสอบสวนเหตุรำคาญต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และทีมงานที่เหมาะสม อาจพิจารณาจัดตั้งเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วสอบสวนเหตุรำคาญ (Special Environmental Response Team) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

(๒) ขั้นตอนหรือแนวทางการสอบสวนเหตุรำคาญ ซึ่งโดยทั่วไปการสอบสวนเหตุรำคาญมีวิธีการและแนวทางสรุปได้ ดังนี้

- การระบุปัญหา หมายถึง การยืนยันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญ การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ และเปรียบเทียบลักษณะการเกิดปัญหา เพื่อการเกิดเหตุจริง

- บรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญ หมายถึง การบรรยายการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา สถานที่ และกลุ่มประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เช่น การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา ประกอบด้วย การระบุเวลาที่เริ่มมีการก่อเหตุรำคาญจนถึงเวลาสิ้นสุด การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามสถานที่ ประกอบด้วย การสร้างแผนผังสถานที่เกิดเหตุ ตลอดจนการสำรวจสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะ

ทางภูมิศาสตร์ ทิศทางลม เป็นต้น การบรรยายลักษณะการเกิดโรคตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย ลักษณะอาการของการได้รับปัญหา อายุ เพศ ลักษณะการดำรงชีวิตประจำวัน อาการ หรือภาวะเจ็บป่วย

- การตั้งสมมติฐาน เพื่ออธิบายแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ ขอบเขตการได้รับปัญหา และแนวทางการจัดการปัญหา ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานเหล่านี้จะนำไปสู่มาตรการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญในภายหลัง โดยทั่วไปแล้วแนวทางการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญ มีหลักการที่สำคัญ ๒ ประการ ได้แก่ การควบคุมแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ และการควบคุมที่ทางผ่านของปัญหาสู่ประชาชน

- การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อสรุปมาตรการควบคุมและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อาจทำได้ด้วยการตรวจวัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม การเก็บตัวอย่างส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และนำผลที่ได้เปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่เกิดขึ้น จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมได้

- สรุปผลการสอบสวนและแนวทางการควบคุมเหตุรำคาญ โดยอาจดำเนินการให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น จนนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) เครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นสิ่งที่มีจำนวนมากเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียประเด็นข้อมูล โดยเครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่ อุปกรณ์บันทึกเสียง อุปกรณ์บันทึกภาพ สมุดบันทึกต่างๆ แบบสำรวจ แบบตรวจแนะนำฯ (นส.๑) และแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ ทก.๐๔)

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการจัดการปัญหาเหตุรำคาญมีความน่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ฯ ต้องสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้ตามประเภทของปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกด้านที่มีการเก็บรวบรวมมา ทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจน และทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

๖.๘ รวบรวม เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลข้อที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฯ นำข้อเท็จจริงต่างๆ และพยานหลักฐานทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบ ทั้งข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ เช่น สภาพปัญหา สภาพภูมิประเทศ สภาพทางอุตุนิยมวิทยา สภาพพื้นที่ข้างเคียง ชั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหา และข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ก่อเหตุ ผู้ร้องเรียน ผู้ที่อยู่อาศัยข้างเคียง เป็นต้น โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด รวมถึงผลการตรวจวัดทางสิ่งแวดล้อม จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปลผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องวินิจฉัยให้ได้ว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ หรือไม่อย่างไร

๖.๙ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ และพยาน หลักฐานทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบในพื้นที่เกิดเหตุจนครบถ้วนและถูกต้องแล้ว ให้ทำการวิเคราะห์ สรุปและแปลผลข้อมูลโดยทันที โดยมีแนวทางการเขียนรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

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

(๒) **ข้อเท็จจริง** เป็นการเขียนรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน วันที่ตรวจวัด โดยในข้อเท็จจริงนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น

- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อ นามสกุล (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง และยินยอมให้บันทึกชื่อ-นามสกุลจริง) เลขที่บ้าน ลักษณะโดยทั่วไปสถานที่พักอาศัยพื้นที่บริเวณโดยรอบบ้าน ลักษณะและผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ช่วงเวลาการเกิดปัญหา โดยให้เขียนรายละเอียดข้อมูลจากการสอบถามประชาชนอื่นที่อาศัยอยู่ข้างเคียงด้วย

- ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อสถานประกอบการ ชื่อ-สกุล เจ้าของหรือผู้ประกอบการ ใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เลขที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้าง รูปแบบโดยทั่วไปของสถานประกอบการ รายละเอียดกระบวนการผลิต ประเภท ชนิด จำนวนของเครื่องจักรที่ใช้ จำนวนพนักงาน วัน เวลาประกอบการ และข้อบกพร่อง หรือบริเวณ ที่เป็นแหล่งกำเนิดมลพิษสิ่งแวดล้อม ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่

- ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

- ข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ ข้อบกพร่อง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหาหรือจุดก่อกมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการ

- ข้อมูลการตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์ โดยแสดงรายละเอียด ชนิด ยี่ห้อ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวัด บริเวณที่ทำการติดตั้งเครื่องมือ หากเป็นลักษณะการเก็บตัวอย่างแบบคัดกรองเบื้องต้น ต้องเขียนแสดงให้ชัดเจน และผลที่ได้จากการตรวจวัด ทั้งจากบริเวณบ้านผู้ถูกร้องเรียน และภายในสถานประกอบการ โดยอาจจัดแสดงในรูปแบบตารางเปรียบเทียบข้อมูล และมาตรฐานที่ใช้เพื่อให้เห็นชัดเจน ในหัวข้อข้อมูลการตรวจวัดนี้ เจ้าหน้าที่ต้องระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัด และมาตรฐานที่ใช้ในการแปรผลไว้แนบท้ายตารางแสดงผลด้วยทุกครั้ง โดยเจ้าหน้าที่ ต้องสรุปให้ชัดเจนว่าผลที่ได้มีค่าเกินมาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นเหตุรำคาญตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ

- ระบุข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องของตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และ/หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๓) ข้อพิจารณาและเสนอแนะ จะแสดงรายละเอียด ผลการวิเคราะห์และวินิจฉัยเหตุรำคาญ พร้อมระบุข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการสรุปผลในภาพรวม ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอาศัยหลักวิชาการในการเชื่อมโยงข้อมูลสภาพแวดล้อม ข้อบกพร่อง หรือจุดก่อกมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการกับผลการตรวจวัดที่ได้ เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาที่แท้จริง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ ต้องนำเสนอข้อแนะนำ หรือแนวทางให้กับผู้ก่อเหตุหรือผู้ประกอบการในพื้นที่เกิดเหตุ สำหรับเป็นแนวทางให้เกิดการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง อันเป็นการระงับเหตุ ร้องเรียน และผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยทั่วไปอย่างถูกต้อง ตรงประเด็นพร้อมระบุข้อพิจารณาในการติดตามตรวจสอบหรือการดำเนินการในลำดับต่อไป

(๔) เอกสารแนบท้าย ในการสรุปและแปรผล ต้องมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการ รายงานผลด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย และเห็นภาพรวมของการดำเนินการ ประกอบด้วย หนังสือร้องเรียน ต้นเรื่อง แผนผังของบริเวณที่เกิดเหตุร้องเรียน แผนผังจุดติดตั้งเครื่องมือตรวจวัด ภาพถ่ายขณะปฏิบัติงาน แบบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) ข้อมูลชนิด อันตรายของสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการผลิต และส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑๐ รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประจำเดือน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญที่ได้รับหมายหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนเหตุรำคาญทั้งหมดที่ได้รับแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ และบันทึกลงในทะเบียนคุมข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ พร้อมจัดทำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนประจำเดือนเสนอผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมทราบและแจ้งสำนักงานเลขานุการกรมทราบตามลำดับ

๖.๑๑ รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลพร้อมจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญที่ได้รับมอบหมาย รวบรวม วิเคราะห์ และการจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญของหน่วยงาน โดยการรวบรวมข้อมูลปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบแล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งที่ก่อให้เกิดปัญหา โดยจัดทำเป็นรายประจำปี รวมถึงการรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้นๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

๗. คำนิยาม

๗.๑ เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๒๕ ในกรณีที่มีเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่ที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ต้องประสบกับเหตุนั้นดังต่อไปนี้

๑) แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๒) การเลี้ยงสัตว์ในที่ หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๓) อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจาก กลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๔) การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือนฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๕) เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๗.๒ ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบการใดๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

๗.๓ สถานประกอบการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๗.๔ สอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องร้องเรียนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหารวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ

๗.๕ การจัดการเหตุรำคาญ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ และแนวทางในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๖ การรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การเปิดช่องทางในการรับแจ้งปัญหาเหตุรำคาญ โดยมีการกำหนดเป็นหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ ประสานงาน ติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

๘. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๘.๑ คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- ๘.๒ ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตาม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ๘.๓ ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก. ๐๑-๑ และ หก. ๐๑-๒)
- ๘.๔ ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก. ๐๒)
- ๘.๕ ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก. ๐๔)