

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(Standard Operating Procedure : **SOP**)

กระบวนการที่ 6

การจัดการเหตุรำคาญ



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(Standard Operating Procedure : SOP)

กระบวนการที่ 6

การจัดการเหตุรำคาญ



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

ด้วยท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการควบคุมดูแลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496, พ.ร.บ. อบต. พ.ศ.2537, พ.ร.บ. เขตปกครองพิเศษ กทม. และพัทยา) กอปรกับได้รับผลจากนโยบายการกระจายอำนาจ ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 กำหนดให้งานสาธารณสุขด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันและการควบคุมโรคติดต่อ เป็นภารกิจที่ราชการต้องถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นที่เป็นหน่วยงานใกล้ชิดกับประชาชนในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมท้องถิ่น จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในอำนาจหน้าที่โดยตรง และตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุขพ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2550

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ จึงให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและเป็นกลไกที่สำคัญต่อการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้น กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระบวนการที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ เพื่อเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมในแต่ละท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

กรมอนามัย
กันยายน 2557

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ SOP	1
ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP	1
เนื้อหาของคู่มือ SOP	1
กระบวนการการจัดการเหตุรำคาญ	2
ภาคผนวก	13
ภาคผนวก ก แนวทางการเขียน Flow Chart	15
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	17
ภาคผนวก ค เงื่อนไขการประเมินกระบวนการ	27
ภาคผนวก ง สำเนาคำสั่งกรมอนามัย ที่ 776/2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุน การขับเคลื่อนแผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภค ของกรมอนามัย คณะที่ 1. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพ ระบบงานอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	37
คณะผู้จัดทำ	40

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ SOP

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน ทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เป็นประโยชน์กับผู้บริหารในการติดตามงานได้ทุกขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เป็นสื่อในการประสานงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP

1. ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้คู่มือ SOP นี้ จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ได้งานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรของหน่วยงานสามารถทำงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ได้เรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน เป็นต้น

เนื้อหาของคู่มือ SOP

แต่ละกระบวนการประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ เป็นการบอกถึงสิ่งที่ต้องการจากการปฏิบัติตาม SOP นั้นๆ
2. ขอบเขตของงาน เป็นการระบุว่า SOP ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ครอบคลุมสิ่งใดบ้าง
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระบุหน่วยงาน/ตำแหน่งบุคคลที่นำ SOP ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
4. เอกสารอ้างอิง ระบุชื่อและหมายเลขเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ SOP
5. แผนภูมิการทำงาน เป็นการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยย่อ เพื่อให้ทราบว่า ใคร ทำอะไร
6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการบรรยายรายละเอียดของการทำงานตามแผนภูมิ
7. คำนิยาม เป็นการอธิบายความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นการระบุชื่อและหมายเลขของแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	ชื่อกระบวนการ การจัดการเหตุรำคาญ	ลำดับกระบวนการที่ 15
		แก้ไขครั้งที่ 1 : กันยายน 2557
	ผู้จัดทำ กลุ่มเหตุรำคาญและกิจกรรม ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	วันที่เริ่มใช้เอกสาร 1 ตุลาคม 2557
	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย	จำนวนหน้า : 8 หน้า

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.2535

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะทำงานหรือการมอบหมาย ผู้รับผิดชอบจัดการเหตุรำคาญ การรับเรื่องร้องเรียน การมอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน เรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผลและติดตาม กรณีเหตุรำคาญ การออก คำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญ การออกคำสั่งทางปกครองและแจ้งสิทธิการอุทธรณ์

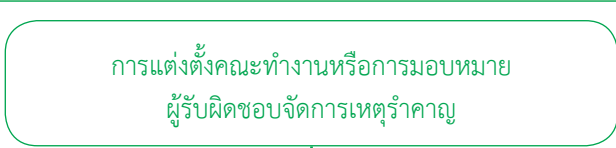
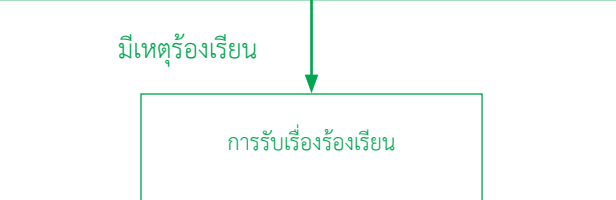
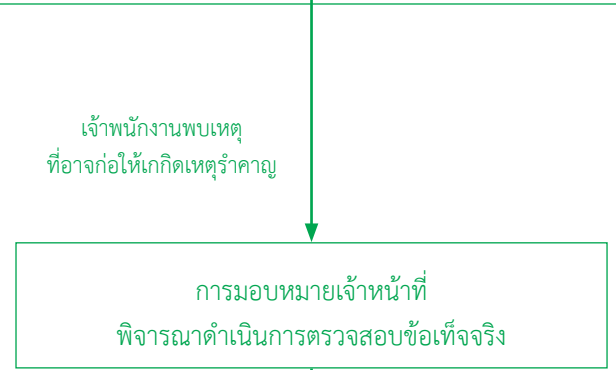
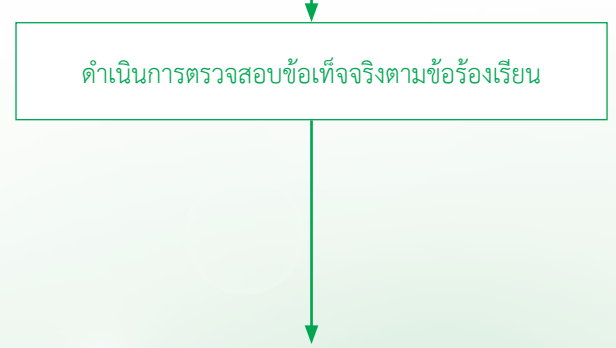
3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535
- 3.2 เจ้าพนักงานสาธารณสุข
- 3.3 ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

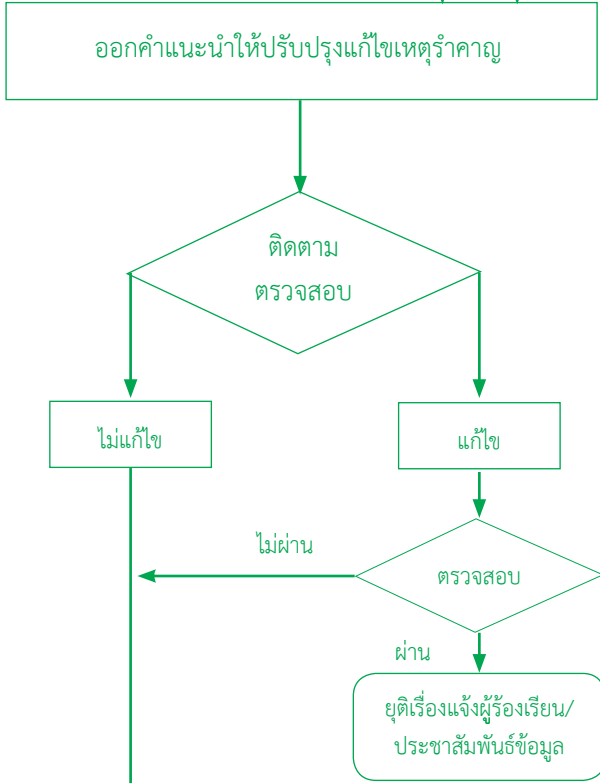
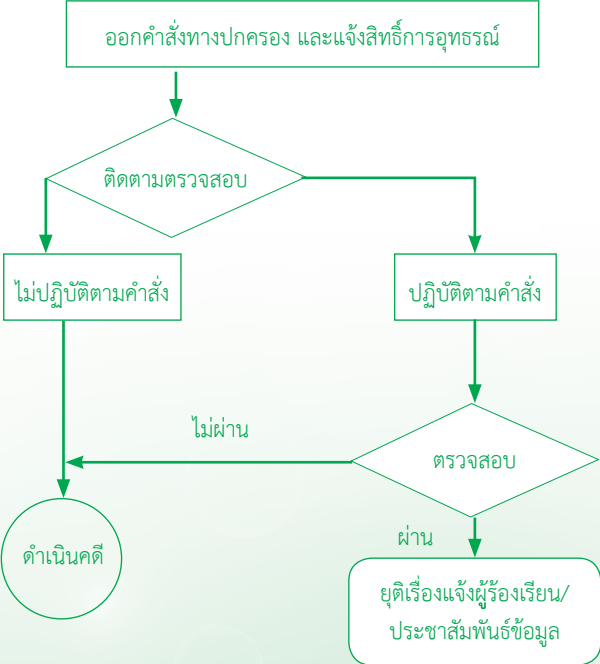
4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535
- 4.2 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- 4.3 พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535
- 4.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535
- 4.5 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539
- 4.6 คู่มือวิชาการ เรื่อง แนวทางในการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญสำหรับเจ้าหน้าที่
- 4.7 คู่มือวิชาการ เรื่อง การควบคุม เฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญ
- 4.8 คู่มือ เรื่อง มาตรฐานอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 4.9 คู่มือ การปฏิบัติงาน ควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5. แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	การทำระบบ การรับเรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2		1 วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบ ของคณะทำงาน	มีคณะทำงาน จัดการ เหตุ รำคาญ	ผู้บริหาร อปท.
		1 วัน	บทบาทความ รับผิดชอบ ของคณะทำงาน	มีการปฏิบัติ หน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำระบบการ รวบรวม ข้อมูลและมี สถิติเหตุ รำคาญ	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
3		3 วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	เจ้าพนักงาน สาธารณสุข ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้ง หรือ มอบหมาย จาก เจ้าพนักงาน ท้องถิ่น

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
4	<pre> graph TD Start(()) --> D1{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผลและติดตาม} D1 --> B1[เป็นเหตุราคา] D1 --> B2[ไม่เป็นเหตุราคา] B1 --> B3[เป็นกิจการ?] B2 --> B4[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] B3 --> B5[ไม่มีใบอนุญาต] B3 --> B6[มีใบอนุญาต] B5 --> B7((ดำเนินคดี)) B6 --> B8[ออกคำสั่งให้หยุด ประกอบกิจการ เพื่อระงับเหตุ ราคาและ แจ้งสิทธิ์การอุทธรณ์] B4 --> End1(()) B8 --> End2(()) B7 --> End3(()) </pre>	3 วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	- รายงานผล การตรวจ วินิจฉัย เหตุราคา - มีการ ดำเนินคดี	เจ้าพนักงาน สาธารณสุข ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้ง หรือ มอบหมาย จาก เจ้าพนักงาน ท้องถิ่น

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
		7-30 วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขผู้ที่รับแต่งตั้งหรือมอบหมายจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น
		7-30 วัน (หรือตามหลักวิชาการ)	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535	- มีคำสั่งทางปกครอง - มีการตรวจติดตามการออกคำสั่งทางปกครอง	เจ้าพนักงานท้องถิ่น

6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบเหตุรำคาญ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ต้องกำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญหรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบเหตุรำคาญของหน่วยงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่อย่างชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา อย่างไรก็ตามในกรณีปัญหาเหตุรำคาญนั้นเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือยากต่อการจัดการแก้ไข สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบเหตุรำคาญ ต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1) การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา คำแนะนำทางวิชาการ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา ในกรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

2) การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ จัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งกำเนิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน และประจำปี รวมทั้ง การจัดลำดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในเรื่อง การควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ เทคนิคการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีเหตุรำคาญ เป็นต้น ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีการดำเนินการเป็นประจำและมีความต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นใจสามารถรับมือกับทุกสถานการณ์ปัญหา

6.2 การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขเหตุรำคาญ จะต้องจัดให้มี “ระบบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ” ซึ่งเป็นการเปิดช่องทางในการรับแจ้งปัญหาเหตุรำคาญ โดยมีการกำหนดเป็นหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน การติดตาม การจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่และติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญดังกล่าว

องค์ประกอบของระบบรับเรื่องร้องเรียน

1) มีการจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร ติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อผ่านทางคอมพิวเตอร์ [เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานสนทนา (Web board) เว็บไซต์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น] หรือติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งการเปิดช่องทางดังกล่าวต้องสามารถใช้งานได้จริงและต้องชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยว่าสามารถเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยช่องทางหรือวิธีการใดบ้าง

2) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน ด้วยการจัดโครงสร้างตำแหน่งงานหรือการมอบหมายงานจากหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน สำหรับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) มีกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยการจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในลักษณะการจัดลำดับก่อน-หลังหรือลักษณะของแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติใช้และช่วยให้การทำงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน

4) มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนในรูปแบบเอกสารหรือแฟ้มข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้สะดวก เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการต่อได้ทันทีที่ต้องการ

5) มีเอกสารแบบฟอร์มการทำงาน เช่น แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ ทก.01) สำหรับให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือสำหรับเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลกรณีการติดต่อด้วยวาจา เป็นต้น

6.3 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเหตุรำคาญ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้รับแจ้ง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ประเด็นการร้องเรียน และข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

การสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นการรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องเหตุร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุ หรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งครอบคลุมการตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของการเกิดปัญหา การตั้ง และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญ ตลอดจนสรุปผล และเสนอแนะ แนวทางการควบคุม การป้องกันปัญหา รวมทั้ง การดำเนินการต่างๆ 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 ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานเหล่านี้จะนำไปสู่มาตรการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญในภายหลัง โดยทั่วไปแล้วแนวทางการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญ มีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การควบคุมแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ และการควบคุมที่ทางผ่านของปัญหาสู่ประชาชน

2.4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อสรุปมาตรการควบคุมและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อาจทำได้ด้วยการตรวจวัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม การเก็บตัวอย่างส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และนำผลที่ได้เปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่เกิดขึ้น จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมได้

2.5 สรุปผลการสอบสวนและแนวทางการควบคุมเหตุรำคาญ โดยอาจดำเนินการให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น จนนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) เครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคล่องตัวในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียประเด็นข้อมูล โดยเครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญได้แก่ อุปกรณ์บันทึกเสียง สมุดบันทึกต่างๆ และแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ ทก.04)

นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง กรณีที่เกิดเหตุรำคาญในพื้นที่ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญเรียบร้อยแล้ว ในลำดับต่อไปเพื่อให้ผลการจัดการปัญหาเหตุรำคาญมีความน่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้ตามประเภทของปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกด้านที่มีการเก็บรวบรวมมา ทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจน และทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

6.4 เรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และติดตาม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำข้อเท็จจริงต่างๆ จากการลงพื้นที่ตรวจสอบ ทั้งข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปรผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

1) กรณีเหตุร้องเรียน **ไม่เป็นเหตุรำคาญ** ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

2) **กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ** ให้พิจารณาว่า ผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ นั้น เข้าข่ายเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่ ดังนี้

กรณีที่ 1 เป็นเหตุรำคาญที่ไม่ได้เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ให้เจ้าหน้าที่ออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535 (แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน) เพื่อให้ผู้ก่อเหตุปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะที่กำหนด และการติดตามตรวจสอบหลังออกคำแนะนำ หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน และหากไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไปโดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ และหากผู้ก่อเหตุไม่ปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง หรือปฏิบัติแต่ยังคงปัญหาเหตุรำคาญอยู่ จะต้องพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

กรณีที่ 2 เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือกิจการอื่นตาม กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่า กิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

- กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ถือเป็นความผิดสำเร็จ ให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ หรืออาจออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ดำเนินกิจการที่ยังไม่ได้รับอนุญาต ให้แก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อระงับเหตุรำคาญ ก็สามารถกระทำได้เช่นกัน

- กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535 เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข หากปรับปรุงแก้ไขถูกต้อง เหตุรำคาญนั้นๆยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากปรับปรุงไม่ถูกต้องให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุง แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญนั้นๆยุติให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่เกิดเหตุจนครบถ้วน และถูกต้องแล้ว ให้ทำการสรุปและแปรผลข้อมูลโดยทันที โดยมีแนวทางการเขียนรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

1) **ต้นเรื่อง** เป็นการเขียนรายละเอียด ที่มาของหนังสือร้องเรียน ทั้งที่มาจากประชาชนทั่วไป และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) **ข้อเท็จจริง** เป็นการเขียนรายละเอียดการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานวันที่ ตรวจวัด โดยในข้อเท็จจริงนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น

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

- ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดของชื่อสถานประกอบการ ชื่อ-สกุล เจ้าของ หรือผู้ประกอบการ ใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เลขที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้าง รูปแบบโดยทั่วไปของสถานประกอบการ รายละเอียดกระบวนการผลิต ประเภท ชนิด จำนวนของเครื่องจักรที่ใช้ จำนวนพนักงาน วัน เวลาประกอบการ และข้อบกพร่อง หรือบริเวณที่เป็นแหล่งกำเนิดมลพิษสิ่งแวดล้อม ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่

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

3) **ข้อพิจารณาและเสนอแนะ** จะแสดงรายละเอียด ผลสรุปในภาพรวม โดยเจ้าหน้าที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลสภาพแวดล้อม ข้อบกพร่อง หรือจุดก่อมลพิษที่ตรวจพบในสถานประกอบการ กับผลการตรวจวัดที่ได้ เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาที่แท้จริง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ ต้องนำเสนอข้อแนะนำ หรือแนวทางให้กับผู้ก่อเหตุหรือผู้ประกอบการในพื้นที่เกิดเหตุ สำหรับเป็นแนวทางให้เกิดการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง อันเป็นการระงับเหตุร้องเรียน และผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยทั่วไป อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น

4) **เอกสารแนบท้าย** ในการสรุปและแปรผล ต้องมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการรายงานผลด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย และเห็นภาพรวมของการดำเนินการ ประกอบด้วย หนังสือร้องเรียนต้นเรื่อง แผนผังของบริเวณที่เกิดเหตุร้องเรียน แผนผังจุดติดตั้งเครื่องมือตรวจวัด ภาพถ่ายขณะปฏิบัติงาน แบบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) ข้อมูลชนิด อัตราของสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการผลิตและส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และใบอนุญาตต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. นิยาม

7.1 เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

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

2) การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3) อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4) การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ่า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

5) เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

7.2 ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบการกิจการใดๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

7.3 สถานประกอบการกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

7.4 สอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ 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 ติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตาม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก. 01)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก. 02)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก. 03)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก. 04)

The background is a light green gradient. At the top, there are several large, detailed maple leaves in a slightly darker shade of green. Scattered throughout the background are numerous semi-transparent, circular bokeh-like shapes of varying sizes, creating a soft, ethereal effect.

ពាក្យស្នង

ทาคพนคก ก

แนวทางการเขียน Flow Chart

แนวทางการเขียน Flow Chart

Flow Chart คืออะไร

การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

ประโยชน์ของ Flow Chart

1. ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
2. เป็นเครื่องมือสำหรับการฝึกอบรมพนักงาน
3. ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป

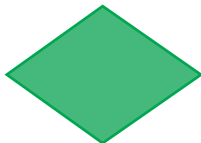
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภูมิการทำงาน (Flow Chart)



เริ่มต้น / สิ้นสุด



กิจกรรม / การดำเนินงาน



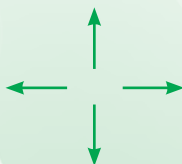
การตัดสินใจ



การจัดเก็บ



เชื่อมต่อไปกระบวนการอื่น



แสดงทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ ทก.01)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ ทก.02)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ ทก.03)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ ทก.04)

ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน



เล่มที่ เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

หน่วยงาน โทรศัพท์

๑. วันที่ เดือน พ.ศ.

๒. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง

๓. สถานประกอบการ ชื่อ

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

.....
.....
.....
.....
.....

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

.....
.....
.....
.....
.....

๖. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ภายใน วัน

บทบัญญัติ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ (โดยสรุป)

.....

มาตรา ๔๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือให้เรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้

(๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการ เพื่อการตรวจสอบได้

(๓) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่นหรือกฎ/ประกาศกระทรวงตาม พ.ร.บ.นี้ได้

(๔) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดี หรือทำลายในกรณีจำเป็นได้

(๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ในปริมาณพอสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็น โดยมีต้องใช้ราคา

มาตรา ๗๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือ หรือไม่ยอมแจ้งข้อเท็จจริง หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานหรือขัดขวางไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๔๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน
วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....
-
3. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....
4. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง/เสียงรบกวน () ปัญหากลิ่นเหม็น
 () ปัญหาฝุ่นละออง/เขม่า/ควัน () ปัญหาน้ำเสีย/น้ำทิ้ง
 () มูลฝอย/สิ่งปฏิกูล () ความสั่นสะเทือน
 () ปัญหาของเสียอันตราย () ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)
5. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)
-
6. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
7. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ () เคย () ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

1. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
2. สถานที่ตั้ง.....
-
3. ประเภทแหล่งก่อเหตุรำคาญ
 () กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท.....
 () กิจกรรมอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร , ตลาด , วัด เป็นต้น).....
 () ไม่ใช่กิจกรรม (เช่น บ้าน วัด ที่หรือทางสาธารณะ เป็นต้น)
4. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)
-
-

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
 (.....)
 ตำแหน่ง

ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
 (.....)
 ตำแหน่ง

(ตัวอย่าง) แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญของหน่วยงาน

หน่วยงาน : ผู้รับผิดชอบ : โทรศัพท์ :

เดือน/ปี	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ				แหล่งที่เกิดข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ				ผลการดำเนินงาน			
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ประเภท ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	สถานประกอบกิจการ ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข (ระบุประเภท)	จำนวน (เรื่อง)	การระงับเหตุรำคาญ	จำนวน (เรื่อง)	แจ้งผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน (เรื่อง)		
	- โทรศัพท์ - โทรสาร - ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่ - กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน - หนังสือ/ จดหมาย - อีเมล - เว็บไซต์ - เว็บไซต์ - อื่นๆ (ระบุ)	- กลิ่นเหม็น - เสียงดัง/เสียงรบกวน - ผุนละออง/เขม่า/ ควัน - ชยะมูลฝอย/ สิ่งปฏิกูล - ของเสียอันตราย - ความสั่นสะเทือน - อื่น (ระบุ)	- กิจกรรมที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ (ระบุประเภท)..... - สถานที่สะสม/จำหน่าย อาหาร/ตลาด - การจำหน่ายสินค้าในที่หรือ ทางสาธารณะ - สถานที่อื่นๆ (ระบุ)	- ตรวจสอบแล้ว พบว่าไม่มีมูล - อยู่ระหว่างการดำเนินการ ปรับปรุง/แก้ไขข้อร้องเรียน - ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข ข้อร้องเรียนและยุติเรื่องแล้ว - อื่นๆ (ระบุ)	- ภายใน.....วัน นับจาก วันที่รับเรื่อง - เกิน.....วัน นับจาก วันที่รับเรื่อง - ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือ ระบุไม่ชัดเจน - ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือ ระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่าน ช่องทางอื่นแล้ว - อื่นๆ			
	รวม											

หมายเหตุ ข้อร้องเรียนเรื่องรำคาญ 1 เรื่อง อาจมีประเภทข้อร้องเรียนได้มากกว่า 1 ประเภท เช่น มีทั้งกลิ่นเหม็นและเสียงดัง นำเสียและกลิ่นเหม็น เป็นต้น

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือนประจำปีงบประมาณ.....
 หน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ (ตัวอย่าง)	ประเภทกิจการ	วัน/เดือน/ปี ที่ตรวจสอบ	ปัญหาละเมิดที่เกิดขึ้น	รายละเอียดข้อเสนอนะ/ คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น	ผลการดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี แจ้งผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
1	นาย ก. อิมสบาย คำร้องเลขที่ 95/2554 ลงวันที่ 15 เมษายน 2554	จำหน่ายอาหารตามสั่ง	19 เมษายน 2554	กลิ่นเหม็นจากภา ประกอบปรุงอาหาร	คำแนะนำ 1. ให้หามาตรการป้องกันกลิ่น จากการประกอบปรุงอาหาร 2. ควบคุมปัญหาเสียงดังจากการ ประกอบกิจการ 3. ให้กำหนดมาตรการในการกำจัด เศษขยะมูลฝอย ไม่ให้ตกค้าง ภายในสถานประกอบกิจการ	- แก้ไขเรียบร้อย - ยุติเรื่อง	1 มิถุนายน 2554	ประสานแจ้ง ทางโทรศัพท์
2	

แบบสอบถามเหตุรำคาญ หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. เลขที่บัตรประชาชน
3. อายุ.....ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....
4. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
5. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
6. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วย ด้วยโรค () ไม่ป่วย
7. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

1. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่
() ได้รับปัญหา () ไม่ได้รับปัญหา
2. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)
3. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง
() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
() กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ
() อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป)

.....

.....

4. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

5. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

5.1 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.2 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.3 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.4 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

6. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

1. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

2. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ.....ประเภท.....

3. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯจาก..... เล่มที่.....เลขที่

4. สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....

5. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....

6. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

7. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....

8. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ /ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ).....

9. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

- ระบบบำบัดอากาศ () ไม่มี () มี ประเภท

- ระบบป้องกันเสียง () ไม่มี () มี ประเภท

- ระบบควบคุมฝุ่นละออง () ไม่มี () มี ประเภท

- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

ที่ทำงาน.....วันที่สอบสวน.....โทร.....



ภาคผนวก ค

เงื่อนไขการประเมินกระบวนการ

เงื่อนไขการประเมินกระบวนการที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ

การประเมินกระบวนการที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ ให้มีผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อกำหนดเงื่อนไขการ “ผ่าน” เกณฑ์กระบวนการจัดการเหตุรำคาญ

ผ่าน		ไม่ผ่าน
ระดับพื้นฐาน	ระดับประกาศเกียรติบัตรรับรอง	
1. ดำเนินการตามขั้นตอนของ แผนภูมิการทำงาน ครบทั้ง 4 ขั้นตอนหลัก	1. ดำเนินการตามขั้นตอนของ แผนภูมิการทำงาน ครบทั้ง 4 ขั้นตอนหลัก	1. ดำเนินการตามขั้นตอนของ แผนภูมิการทำงาน ไม่ครบ 4 ขั้นตอนหลัก
2. คะแนนรวมในแต่ละขั้นตอนหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2. คะแนนรวมในแต่ละขั้นตอนหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2. คะแนนรวมในแต่ละขั้นตอนหลัก น้อยกว่าร้อยละ 60
3. มีคะแนนการประเมินรวม ตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป	3. มีคะแนนการประเมินรวม ตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป	3. มีคะแนนการประเมินรวม น้อยกว่า 60 คะแนน
กรณี “ผ่าน” เกณฑ์การประเมินกระบวนการ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเงื่อนไข ดังตารางที่ 1 ทั้งข้อ 1. ข้อ 2. และ ข้อ 3.		

ตารางที่ 2 : แสดงการแจกแจงคะแนนของกระบวนการจัดการเหตุรำคาญ และเกณฑ์การให้คะแนนประเมินกระบวนการประเมิน คำชี้แจง : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความ “มีการดำเนินการ” หรือ “ไม่มีการดำเนินการ” ในช่อง “ผลการประเมิน” และระบุคะแนนที่ได้ในช่อง “คะแนนที่ได้ (B)” โดยพิจารณา ดังนี้

กรณีที่ “มีการดำเนินการ” ระบุคะแนนที่ได้ตามหลักฐานที่ปรากฏ
 กรณีที่ “ไม่มีการดำเนินการ” ระบุคะแนนที่ได้เป็น “0”

ขั้นตอน	ฝั่งกระบวนการ	ผลการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> การแต่งตั้งคณะทำงาน หรือการมอบหมาย ผู้รับผิดชอบจัดการเหตุรำคาญ </div>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	15		ขั้นตอนที่ 1 การแต่งตั้งคณะทำงานหรือการมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการเหตุรำคาญ 1.1 มีคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบจัดการเหตุรำคาญของหน่วยงาน (10 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารมอบหมายผู้รับผิดชอบงานจัดการเหตุรำคาญ (5 คะแนน) - คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการเหตุรำคาญจากผู้บริหาร อปท. (5 คะแนน) 1.2 ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน (5 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารแสดงการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญ/ฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการเหตุรำคาญ หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสาธารณสุข, อนามัยสิ่งแวดล้อม, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น • กรณี: อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 5 ปี ย้อนหลัง (3 คะแนน) • กรณี: ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี (ย้อนหลัง 3 ปี) (5 คะแนน)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
2	<pre> graph TD A[มีเหตุร้องเรียน] --> B[การรับเรื่องร้องเรียน] B --> C[เจ้าหน้าที่งานพบเหตุที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ] C --> D[การมอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง] </pre>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	10		<p>ขั้นตอนที่ 2 มีระบบหรือช่องทางทางการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>2.1 มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>เหตุรำคาญ (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีศูนย์หรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ (3 คะแนน) - มีแผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) <p>2.2 มีช่องทางทางการรับเรื่องร้องเรียน (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดช่องทางทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ (3 คะแนน) - หลักฐานแสดงการรับเรื่องร้องเรียน (ตัวอย่างแบบฟอร์ม การรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ ทท.01) (2 คะแนน)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน</p> </div>	<p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	30		<p>ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ</p> <p>3.1 การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง (15 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักฐานแสดงการวางแผน เตรียมข้อมูล อุปกรณ์ และเครื่องมือ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาพถ่าย การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเหตุรำคาญ รายงานการตรวจสอบปัญหาเหตุรำคาญ <p>3.2 การสอบสวนเหตุรำคาญ (10 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์เพื่อให้ความจริงในเรื่องเรียนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุหรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ - เอกสาร/แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล (ทก.04) แสดงการสอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ <p>3.3 การตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (5 คะแนน) พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ เช่น เครื่องวัดเสียง มีภาพถ่ายการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ (3 คะแนน) - ผลการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ (2 คะแนน) (กรณีหน่วยงานไม่มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวิเคราะห์ สามารถประสานเครือข่ายดำเนินการ <ol style="list-style-type: none"> 1. ขอความอนุเคราะห์เครื่องมือวิทยาศาสตร์จากหน่วยงานอื่น 2. ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจวิเคราะห์ (กรณีหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์และปัญหาเหตุรำคาญนั้นยุติได้ 3 คะแนน)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผลการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
4	<pre> graph TD Start(()) --> D{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปลผลและติดตาม} D --> B1[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] D --> B2[เป็นเหตุรำคาญ] B1 --> B1_1[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] B1_1 --> B1_2[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] B2 --> B2_1{เป็นกิจกรรม หรือไม่เป็นกิจกรรม} B2_1 --> B2_1_1[เป็นกิจกรรม] B2_1 --> B2_1_2[ไม่เป็นกิจกรรม] B2_1_1 --> B2_1_1_1[ไม่มีใบอนุญาต] B2_1_1_1 --> B2_1_1_2((ดำเนินคดี)) B2_1_1_2 --> B2_1_1_3[ออกคำสั่งให้หยุด ประกอบกิจการ เพื่อระงับเหตุ รำคาญและ แจ้งสิทธิการอุทธรณ์] B2_1_1_3 --> B2_1_1_4[ฝ่าฝืน] B2_1_1_4 --> B2_1_1_2 B2_1_2 --> B2_1_2_1[มีใบอนุญาต] B2_1_2_1 --> B2_1_2_2[ออกคำสั่งให้หยุด ประกอบกิจการ เพื่อระงับเหตุ รำคาญและ แจ้งสิทธิการอุทธรณ์] B2_1_2_2 --> B2_1_2_3[ฝ่าฝืน] B2_1_2_3 --> B2_1_2_2 B2_1_2_2 --> B2_1_2_4[แจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] B2_1_2_4 --> B2_1_2_5[แจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	45		หลักฐาน ขั้นตอนที่ 4 การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปลผล และติดตามผลการแก้ไข ปัญหาเหตุรำคาญ 4.1 การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ (10 คะแนน) พิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเหตุรำคาญ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยรายงานต้องมีส่วนประกอบดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ต้นเรื่อง หรือที่มาของเรื่อง 2) ข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ 3) ข้อพิจารณาและเสนอแนะ 4) เอกสารแนบท้ายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอน	ฝั่งกระบวนการ	ผลการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	หลักฐาน
	<pre> graph TD A[ออกค่าแนะนำให้ปรับปรุง แก้ไขเหตุรำคาญ] --> B{ติดตาม ตรวจสอบ} B --> แก้ไข C[ตรวจสอบ] B --> ไม่แก้ไข D[ไม่ผ่าน] C --> ผ่าน E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาชนสัมพันธ์โดยมูล] D --> F[] </pre>	<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ			<p>4.2 การออกคำแนะนำให้แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (10 คะแนน)</p> <p>พิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารการออกคำแนะนำ/แบบตรวจแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขของเจ้าพนักงาน (แบบตรวจแนะนำหรือ นส.1) (5 คะแนน) - รายงานการติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำ (5 คะแนน)

ผลการประเมิน องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ

1. การดำเนินการตามขั้นตอนหลัก
 - ครบ 4 ขั้นตอนหลัก
 - ไม่ครบ 4 ขั้นตอนหลัก
2. คะแนนรวมของขั้นตอนหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
 - น้อยกว่าร้อยละ 60
3. คะแนนรวม คะแนน

ภาคผนวก ง

สำเนาคำสั่งกรมอนามัย ที่ 776/2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อน
แผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควบคุมโรค
และคุ้มครองผู้บริโภค ของกรมอนามัย
คณะที่ 1. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพระบบงานอนามัย
สิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำเนา
คำสั่งกรมอนามัย
ที่ 776/2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภค ของกรมอนามัย

เนื่องจาก กรมอนามัย ได้รับมอบหมายให้เป็น Program Manager ของแผนบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และมีการบูรณาการในแผนควบคุมโรค รวมทั้งแผนคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีบทบาทในการพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน พัฒนาและบังคับใช้กฎหมาย พัฒนามาตรฐานงาน องค์ความรู้ เทคโนโลยี และต้นแบบการดำเนินงาน พัฒนาศักยภาพ พัฒนาระบบเฝ้าระวัง การสื่อสารสาธารณะ การถ่ายทอดเทคโนโลยี และติดตามประเมินผล รวมถึงการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว และการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเกิดการบูรณาการ และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของเขตบริการสุขภาพ และการดำเนินงานของหน่วยงานในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของทั้ง 3 แผนข้างต้น กรมอนามัยจึงแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีองค์ประกอบ และอำนาจหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

1. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพระบบงานอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 องค์ประกอบ

1. นางนันทกา	หนูเทพ	ผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	ประธาน
2. นายชัยเลิศ	กิ่งแก้วเจริญชัย	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	รองประธานคนที่ 1
3. นางสุนทรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธานคนที่ 2
4. นางทิพยา	เผื่อนพิภพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
5. นางพิมพ์พรรณ	จันทร์แก้ว	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
6. นายสมศักดิ์	ศิริวนารังสรรค์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
7. นางศรีอรุณ	สุขเจริญ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
8. นายประโชติ	กราบกราน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
9. น.ส.ชไมพร	เป็นสุข	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
10. น.ส.อินทิรา	สุภาพิษฐ์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
11. นายธนชีพ	พิระธรณิศร์	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
12. น.ส.นัยนา	หาญวโรดม	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
13. น.ส.รัฐติพร	วีรเธียรภิญโญ	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
14. นางสุกานดา	พัทธพาดิ	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
15. น.ส.ปิยมาภรณ์	ดวงมนตรี	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
16. น.ส.วิภา	รุจิจนากุล	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
17. น.ส.พาสณา	ชมกลิ่น	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการและเลขานุการ
18. น.ส.นวรรตน์	อภิชัยนันท์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

19. น.ส.สุภาวดี จันทมุด ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
20. น.ส.ปาริชาติ สร้อยสูงเนิน สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

1.2 อำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท.
2. ส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการให้หน่วยงานระดับพื้นที่ ในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท.
3. พัฒนาระบบการรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท.
4. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท.
5. รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 23 กรกฎาคม 2557

(นายพิษณุ แสนประเสริฐ)
ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
ปฏิบัติหน้าที่รองอธิบดีกรมอนามัย
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมอนามัย

ที่ปรึกษา

1. ดร.นพ.พรเทพ	ศิริวนารังสรรค์	อธิบดีกรมอนามัย
2. นพ.ณัฐพร	วงศ์ศุทธิภากร	รองอธิบดีกรมอนามัย
3. นพ.ณรงค์	สายวงศ์	รองอธิบดีกรมอนามัย
4. นายพิษณุ	แสนประเสริฐ	รองอธิบดีกรมอนามัย
5. นายศุภมล	ศรีสุขวัฒนา	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
6. นางปรียะดา	โชควิญญู	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
7. นางนันทกา	หนูเทพ	รักษาการผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ
8. นางสาวสิริวรรณ	จันทนจุลกะ	ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
9. นายสมชาย	ตู้แก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
10. นางสาวนพเก้า	พรหมมี	ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย

คณะผู้จัดทำ

กลุ่มเหตุนโยบายและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

1. นายสมศักดิ์	ศิริวนารังสรรค์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
2. นายทัยธัช	หิรัญเรือง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

บรรณาธิการ

กลุ่มพัฒนาคุณภาพระบบงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

1. นางสุนทรีย์	รักษามั่นคง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
2. นางสาวนวรรตน์	อภิชัยนันท์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ



กรมอนามัยส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี

โทร. 0 2590 4250, 0 2590 4258 โทรสาร. 0 2590 4260