



# คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

## การจัดการเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโพทะเล

อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

# คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติ ตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดใน พื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแลปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญ ต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชน ตำบลบางเกลือ มีชุมชนที่ติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญ ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลโพทะเลได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการกำจัดขยะ(การเผาขยะ) ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำ ชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนเป็น การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือเพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเกลือต่อไป

เทศบาลตำบลโพทะเล โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อ ระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มี การพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงานจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการ บริหารราชการของประเทศต่อไป

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. ผู้รับผิดชอบ	๑
๕. แผนภูมิการทำงาน	๒
๖. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. ภาคผนวก	

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ  
(Standard Operating Procedure : SOP)  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโพทะเล

\*\*\*\*\*

**วัตถุประสงค์**

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

**ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP**

1. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้าง ความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
2. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละ หน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มี ประสิทธิภาพ เป็นต้น

**ขอบเขต**

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้ง คณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

**ผู้รับผิดชอบ**

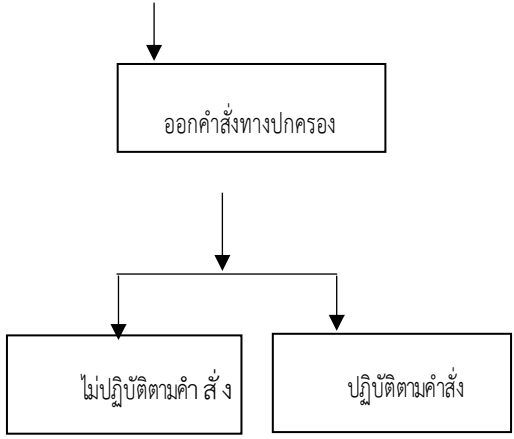
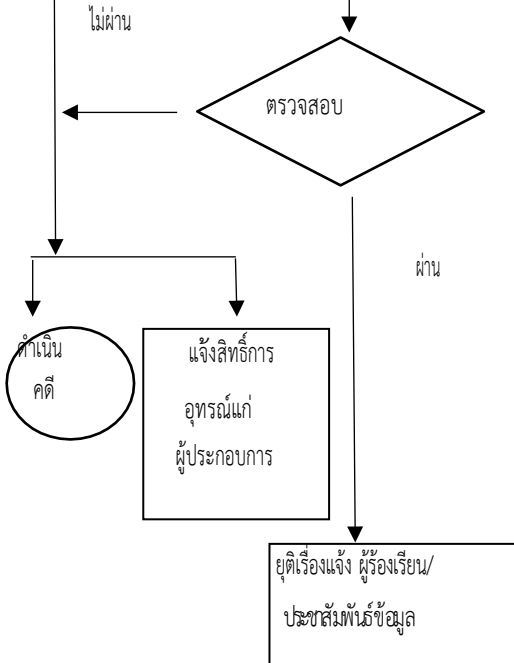
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ                 </div>	๑ วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ                 </div>	๑-๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน	มีคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>มีเหตุร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      การจัดทำระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ                 </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่                 </div> </div> </div>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง                 </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหา เหตุรำคาญในพื้นที่                 </div> </div> </div>				
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ↓                      ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน                 </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[เรียงเรียง วิเคราะห์ แปร]     A --&gt; B{เป็นเหตุรำคาญ}     A --&gt; C[ไม่ใช่เหตุรำคาญ]     B --&gt; D[ยูติเรื่องแจ้งห้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     C --&gt; D </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจ วินิจฉัย เหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A{เป็นกิจการ}     Start --&gt; B[ไม่เป็นกิจการ]     A --&gt; C[ไม่มีใบอนุญาต]     A --&gt; D[มีใบอนุญาต]     B --&gt; E[ ]     C --&gt; E     D --&gt; E     E --&gt; F[ ] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[ออกคำสั่งทางปกครอง]     A --&gt; B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ดำเนินคดี]     A --&gt; C[ปฏิบัติตามคำสั่ง]     B --&gt; D[ ]     C --&gt; D     D --&gt; E[ ] </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทาง ปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[ ]     A --&gt; B{ตรวจสอบ}     B -- ไม่ผ่าน --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ]     B -- ผ่าน --&gt; E[ยูติเรื่องแจ้งห้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่ง ทางปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตาม การ ปฏิบัติตามคำสั่ง	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออก คำแนะนำให้ แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๙					ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐			ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบ ผลการปรับปรุง ตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	 <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[ออกคำสั่งทางปกครอง]     B --&gt; C[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง]     B --&gt; D[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุขพ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุข งาน นิติการ
๑๒	 <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B{ตรวจสอบ}     B -- ไม่ผ่าน --&gt; C((ดำเนินคดี))     B -- ไม่ผ่าน --&gt; D[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ]     B -- ผ่าน --&gt; E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุขพ.ศ. ๒๕๓๕	มีการตรวจ ติดตามการ ออก คำสั่งทางปกครอง	<b>กรณีไม่ผ่าน-มีการดำเนินคดี</b> -งานสาธารณสุข ส่งมอบเรื่อง -งานนิติการ ดำเนินคดี <b>กรณีผ่าน</b> -งานนิติการ ขอยุติเรื่องแล้วแจ้งผู้ ร้องเรียนและแจ้งประชาสัมพันธ์



## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลโพทะเลในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโพทะเล ๓๓ หมู่ที่ ๓ ต.โพทะเล อ.โพทะเล จ.พิจิตร ๖๖๑๓๐

- โทร ๐๕๖-๖๘๑๑๑๗

- Facebook : เทศบาลตำบลโพทะเล

-E-mail : [phothale๘๘@gmail.com](mailto:phothale๘๘@gmail.com)

-เว็บไซต์ : <https://www.phothale.go.th/>

### ๒.การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเกลือ กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุ รำคาญในพื้นที่ กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติ หน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การ รายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดตั้งประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจ วินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทาง วิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผล หาข้อสรุป โดย เที่ยงเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติ ต้องศึกษาการเก็บรักษาตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดย เที่ยงเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยัง

ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการ ประสานสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด ประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีผู้ร้องเรียน —————> เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่

ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ **มีไข่เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการ ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางการปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาคือ เหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภท ต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่ **เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** ใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

ออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาคือ เหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก.หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติ เรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงไปยังประชาชน ทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่ง ที่กำหนด และ เหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ **ดำเนินคดี** กับผู้ก่อเหตุได้ตาม กฎหมาย

#### การกำหนดนิยาม

**เหตุรำคาญ** หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ใน บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ที่ระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือฉ่ำ หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของมีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบกิจการใดไม่มีการระบายอากาศ การ ระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่น เหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า ฝ้า หรือกรณีอื่นๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

**ผู้ก่อเหตุ** หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ ทก.๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ ทก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ ทก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ ทก.๐๔)

ภาคผนวก



เล่มที่..... เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติการ  
สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

หน่วยงาน..... โทรศัพท์.....

๑. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๒. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง.....

๓. สถานประกอบการ ชื่อ.....

กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... โทร. ....

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

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

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

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

๖. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นภายใน..... วัน

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง

ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงาน .....  
วันที่รับเรื่อง .....

**ข้อมูลของผู้ร้องเรียน**

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

๒. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....

๓. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

๔. ข้อร้องเรียน ( ) ปัญหาเสียงดัง ( ) ปัญหากลิ่นเหม็น  
 ( ) ปัญหาฝุ่นละออง ( ) ปัญหาหน้าเสียด/น้ำทิ้ง  
 ( ) ปัญหาเสียงและกลิ่น ( ) ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง  
 ( ) ปัญหาเสียงและน้ำเสียด ( ) ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น  
 ( ) ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสียด ( ) ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสียด  
 ( ) ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย ( ) ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ) .....

๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป) .....

๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา .....

๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ( ) เคย ( ) ไม่เคย

**ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ**

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. สถานที่ตั้ง.....

๓. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- ( ) กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท.....  
 ( ) กิจการอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร , ตลาด , วัด เป็นต้น).....  
 ( ) ไม่ใช่กิจการ

๔. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป) .....

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

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

ลำดับที่

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ขอทำคำร้องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ ดังมีข้อความต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้รับคำร้อง

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียนนายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

.....

(ลงชื่อ).....ผู้พิจารณา

(นายเชาวลิต เกาประเสริฐ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

คำสั่ง

อนุญาต .....

(นายสมาน โทธีทอง)

รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

แบบสอบถามเหตุรำคาญ หน่วยงาน

.....

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน**

- ๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
- ๒. เลขที่บัตรประชาชน .....
- ๓. อายุ.....ปี เพศ ..... ลักษณะงานที่ทำ.....
- ๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหามูลเลขที่.....หมู่ .....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  
( ) อยู่ในเทศบาลนคร ( ) อยู่ในเทศบาลเมือง ( ) อยู่ในเทศบาลตำบล ( ) อยู่ใน อบต.
- ๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ .....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  
( ) อยู่ในเทศบาลนคร ( ) อยู่ในเทศบาลเมือง ( ) อยู่ในเทศบาลตำบล ( ) อยู่ใน อบต.
- ๖. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ ( ) ป่วย ด้วยโรค ( ) ไม่ป่วย
- ๗. เบอร์โทรศัพท์..... มีถือ.....

**ข้อมูลการได้รับปัญหา**

- ๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่ ( ) ได้รับปัญหา ( ) ไม่ได้รับปัญหา
- ๒. ปัญหาที่ได้รับ ( ) ปัญหาเสียงดัง ( ) ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ ( ) ปัญหาหน้าเสียน้ำเหม็น ( ) ปัญหาขยะมูลฝอย ( ) ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ) .....
- ๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร  
( ) ปวดศีรษะ ( ) คลื่นไส้ อาเจียน ( ) มีผื่นแดงที่ผิวหนัง  
( ) หายใจไม่สะดวก ( ) แสบจมูก ( ) เจ็บคอ  
( ) แสบตา ( ) น้ำมูกไหล ( ) ปวดหู  
( ) กระจกกระสาย ( ) นอนไม่หลับ  
( ) อื่น ๆ (ระบุ).....
- ๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป).....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา .....

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....



อายุ .....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ .....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ .....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๔ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่..... หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ .....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๗.ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ.....

### ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ.....ประเภท.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการจาก.....เล่มที่.....เลขที่.....

๔. สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....

๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....

๘. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ /ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ).....

๙. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

- ระบบบำบัดอากาศ ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....
- ระบบป้องกันเสียง ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....
- ระบบควบคุมฝุ่นล่อง ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....
- ระบบบำบัดน้ำเสีย ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

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

(แบบ ทค.๐๒)

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน.....ประจำเดือน.....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุร้องเรียน (เรื่อง)	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุรำคาญจริงตามกฎหมาย (ราย)	การระงับเหตุรำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ราย)	กิจการอื่น (ราย)					
๑	เสียงดัง								
๒	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
๓	ฝุ่นละออง								
๔	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
๕	เสียงดังและฝุ่น								
๖	เสียงดัง กลิ่นเหม็น และฝุ่น								
๗	น้ำเสีย								
๘	ขยะ/ขยะอันตราย								
๙	อื่น ๆ(ระบุ)								
	รวม								

