



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operating Procedure : SOP)

เรื่อง

การจัดการเหตุรำคาญ

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลห้วยฉัตรแม่ตาล

อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง

คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔ กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๖๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่าคือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือที่สาธารณะ หรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลอง และสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชนในเขตเทศบาล มีชุมชนที่ บ้านติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่มาจากเหตุที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จากการประกอบอาชีพ รวมถึงจากสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุ ของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล โดยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดี ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การจัดการเหตุรำคาญเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเหตุรำคาญเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาลฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล ต่อไป

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

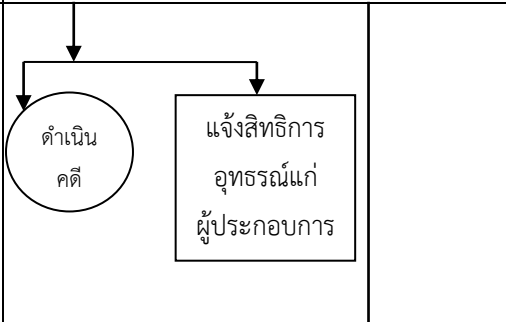
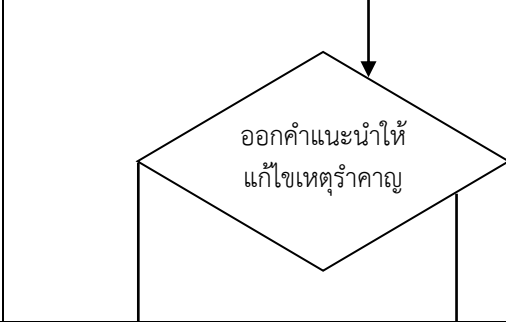
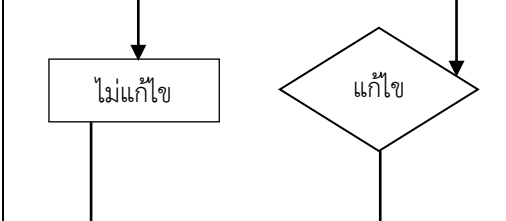
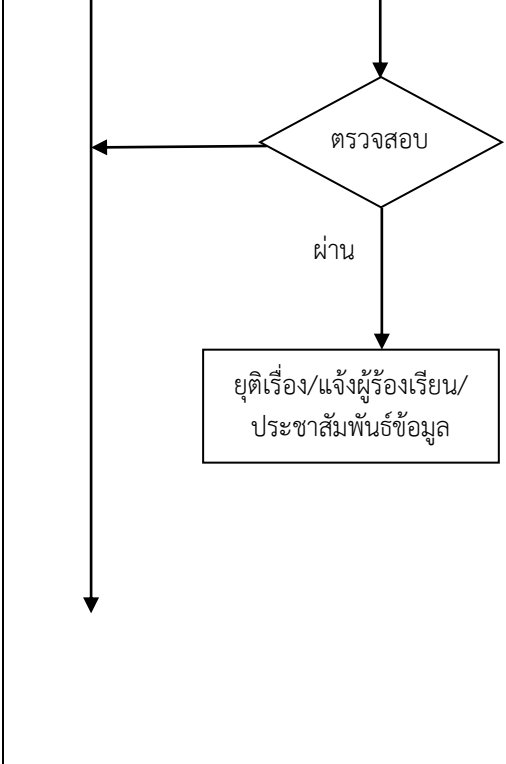
ผู้รับผิดชอบ

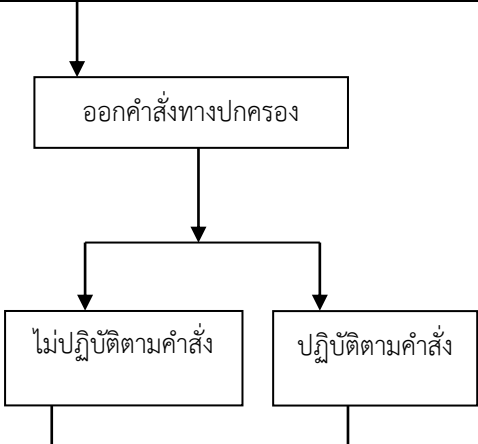
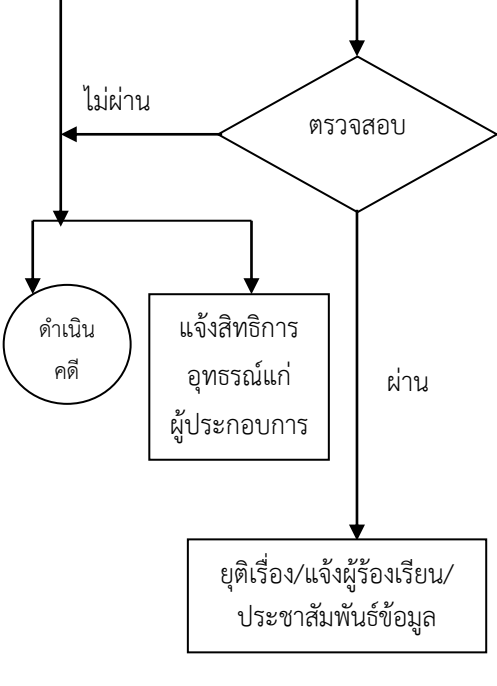
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ </div>	๑ วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข
๒.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ </div>	๑-๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน	มีคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข
	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <div style="width: 45%;"> <p>มีเหตุร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การจัดระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การจัดระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ </div> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การจัดการระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ </div> </div> </div>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.	<pre> graph TD A[เตรียมเรียงวิเคราะห์ แปรผล] --> B{เรียบเรียงวิเคราะห์ แปรผล} B --> C{เป็นเหตุราคา} B --> D[ไม่เป็นเหตุราคา] D --> E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์] C --> F{เป็นกิจการ} F --> G[ไม่มีใบอนุญาต] F --> H[มีใบอนุญาต] </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจวินิจฉัย เหตุราคา	งานสาธารณสุขฯ
๕.	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มีใบอนุญาต] A --> C[มีใบอนุญาต] D[ไม่เป็นกิจการ] --> E[] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุขฯ
๖.	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งานสาธารณสุขฯ
๗.	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ผ่าน] A --> C[ไม่ผ่าน] B --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน] C --> A </pre>	ภายหลัง สิ้นสุดคำสั่ง ทาง ปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	งานสาธารณสุขฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A[] --> B((ดำเนินการคดี)) A --> C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>				งานสาธารณสุขฯ
๘.	 <pre> graph TD A{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ} </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุขฯ
๙.	 <pre> graph TD A{แก้ไข} B[ไม่แก้ไข] </pre>		ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐.	 <pre> graph TD A{ตรวจสอบ} B[ผ่าน] C[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] A --> B B --> C </pre>		ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	งานสาธารณสุขฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	 <pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่ง ทางปกครอง	งานสาธารณสุขฯ
๑๒.	 <pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D((ดำเนินคดี)) B --> E[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] C --> F[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจ ติดตามจากการ ออกคำสั่งทาง ปกครอง	งานสาธารณสุขฯ <u>กรณีไม่ผ่าน</u> ส่งมอบเรื่องให้ งานนิติการ ดำเนินคดี <u>กรณีผ่าน</u> ยุติเรื่อง/ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ (มาตรา ๒๕ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕) หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใด อันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

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

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อและการสั่งการ ให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน

ได้ทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลฯ
- ทางไปรษณีย์ ๔๔๐ หมู่ ๓ ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง ๕๒๑๙๐
- ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๓๓ ๘๒๙๗ ต่อ ๑๐๙
- ทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล Website : www.maetan.go.th
- กล่องรับเรื่องร้องเรียนที่จัดไว้ในสถานที่ราชการ เช่น บัตรสนเท่ห์ กระดาษข่าว

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบล ห้างฉัตรแม่ตาล กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญ ในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียด ข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำ การวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจ วินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการ ทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียงเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริง หรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยัง ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำ การประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น และให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่ง ที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลา

ที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ
ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาต ให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับ ผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหามุขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียด ดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่ กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม **หากปรับปรุง ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลไป ยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยัง ประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **หากปรับปรุง ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่ง ทางปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุ รำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง และแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม **หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง** ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาไปยังประชาชน ทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่**หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่ง** ที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย ตามแนวทางข้างต้น

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

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

ภาคผนวก



(แบบ นส.๑)

เล่มที่..... เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข 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 ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ภายใน.....วัน

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....

(.....) (.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง
ผู้รับคำแนะนำ

เจ้าพนักงาน

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....

(.....) (.....)

พยาน

พยาน

ลำดับที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

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

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีข้อความดังต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานต่างๆมาด้วยดังนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

ผู้รับคำร้อง

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

คำสั่ง

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลห้างฉัตรแม่ตาล

แบบสอบถามเหตุรำคาญ

หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

- ๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
- ๒. เลขที่บัตรประชาชน
- ๓. อายุ.....ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....
- ๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่ ซอย.....ถนน.....
- ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.

- ๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ ซอย.....ถนน.....
- ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.

- ๖. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วยด้วยโรค..... () ไม่ป่วย
- ๗. เบอร์โทรศัพท์..... มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

- ๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่
 - () ได้รับปัญหา () ไม่ได้รับปัญหา
- ๒. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
 - () ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
 - () ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
 - () ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)

- ๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
 - () ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง
 - () หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
 - () แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
 - () กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ () อื่น ๆ.....

- ๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป)
-
-
-

- ๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
-
-
-

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๔ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๗. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

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

๓.ใบอนุญาตประกอบกิจการฯจาก.....เล่มที่.....เลขที่.....

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

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....

๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

.....

.....

.....

๘. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ/ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ)

.....

.....

.....

๙. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

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

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....
ที่ทำงาน.....วันที่สอบสวน.....โทร.....

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม
รวบรวมข้อมูลโดยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล
ประจำเดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุ ร้องเรียน	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุ รำคาญจริง ตาม กฎหมาย (ราย)	การระงับเหตุ รำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (ราย)	กิจการอื่น (ราย)					
๑.	เสียงดัง								
๒.	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
๓.	ฝุ่นละออง								
๔.	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
๕.	เสียงดังและฝุ่น								
๖.	เสียงดัง กลิ่นเหม็นและฝุ่น								
๗.	น้ำเสีย								
๘.	ขยะ/ขยะอันตราย								
๙.	อื่นๆ(ระบุ)								
รวม									

ผู้รายงาน.....
(.....)

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือน.....ประจำปีงบประมาณ.....
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลห้วยฉัตรแม่ตาล อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ	ประเภทกิจการ	ว/ด/ป ที่ตรวจสอบ	ปัญหามลพิษที่ เกิด	รายละเอียด ข้อเสนอแนะ/คำสั่ง เจ้าพนักงานท้องถิ่น	ผลการดำเนินการ	ว/ด/ป แจ้งผู้ ร้องเรียน	หมายเหตุ

ผู้รายงาน.....
(.....)
ตำแหน่ง.....