



## คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### การจัดการเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลประจันตคาม

อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี



ประกาศเทศบาลตำบลประจันตคาม  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ  
ของเทศบาลตำบลประจันตคาม

---

ตามที่ เทศบาลตำบลประจันตคาม ได้มีประกาศมาตรการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม เพื่อรับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลประจันตคาม อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการของการจัดการเหตุรำคาญ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลประจันตคาม จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญของ เทศบาลตำบลประจันตคาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาการจัดการเหตุรำคาญ รายละเอียด ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

( นายสุวิทย์ ไชติรัตน์ )

นายกเทศมนตรีตำบลประจันตคาม

## คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๐ ภายใต้บังคับกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือเหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดใน พื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญ ต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชนในเขตเทศบาล มีชุมชนที่บ้่านติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียน จึงมาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลประจันตคาม โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลประจันตคาม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. ผู้รับผิดชอบ	๑
๕. แผนภูมิการทำงาน	๒ - ๕
๖. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖ - ๙
๗. ภาคผนวก	

# คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม

\*\*\*\*\*

## วัตถุประสงค์

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

## ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละ หน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

## ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข 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

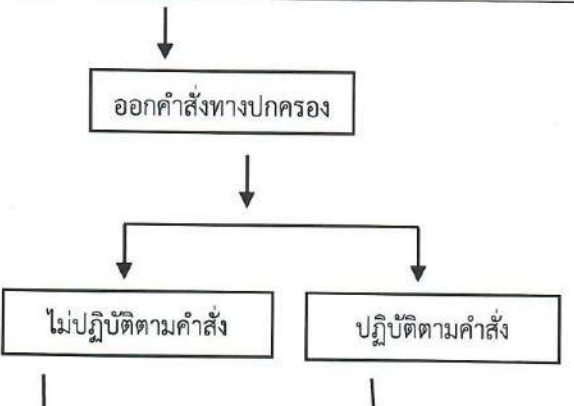
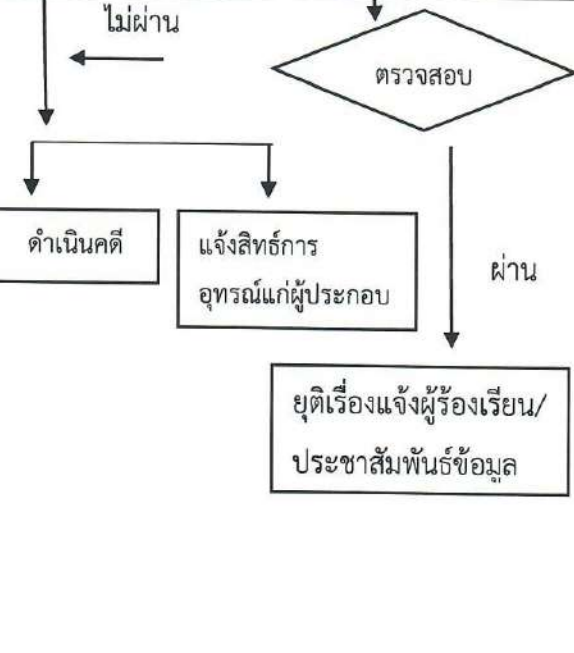
แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ                 </div>	๑ วัน	การทำระบบการ รับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	งานสาธารณสุข
๒	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                         แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการเหตุรำคาญ                     </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                             มีเหตุร้องเรียน                         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                             การจัดทำระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ                         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                             มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง                         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                             การวิเคราะห์สถานการณ์ เหตุรำคาญในพื้นที่                         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">                             พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหา เหตุรำคาญในพื้นที่                         </div> </div> </div>	๑ - ๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีคณะกรรมการ จัดการเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
			บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ จัดทำระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๓	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                             ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน                         </div> </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD     A[เรียงเรียงวิเคราะห์ แปร] --&gt; B{เป็นเหตุรำคาญ}     A --&gt; C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ]     B --&gt; D[ยูติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     C --&gt; D             </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจวินิจฉัย เหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD     A{เป็นกิจการ} --&gt; B[ไม่มีใบอนุญาต]     A --&gt; C[มีใบอนุญาต]     D[ไม่เป็นกิจการ] --&gt; E[ไม่มีใบอนุญาต]     B --&gt; F[ไม่มีใบอนุญาต]     C --&gt; F     E --&gt; F             </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD     A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --&gt; B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ดำเนินคดี]     A --&gt; C[ปฏิบัติตามคำสั่ง]     B --&gt; D[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ดำเนินคดี]     C --&gt; E[ปฏิบัติตามคำสั่ง]             </pre>	๑ - ๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD     A[ตรวจสอบ] --&gt; B{ไม่ผ่าน}     A --&gt; C{ผ่าน}     B --&gt; D[ไม่ผ่าน]     C --&gt; E[ยูติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]             </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่งทาง ปกครอง (๑- ๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตามคำสั่ง	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     A[ ] --&gt; B((ดำเนินคดี))     A --&gt; C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ]     </pre>				
๘	<pre> graph TD     D{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ}     </pre>	๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	การออก คำแนะนำให้ แก้ไขเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๙	<pre> graph TD     E[ไม่แก้ไข]     F{แก้ไข}     </pre>				ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐	<pre> graph TD     G{ตรวจสอบ}     H[ไม่ผ่าน]     I[ผ่าน]     J[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     G --&gt; H     G --&gt; I     I --&gt; J     </pre>		ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบ ผลการปรับปรุง ตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุข งานนิติการ



ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	 <pre> graph TD     A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --&gt; B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง]     A --&gt; C[ปฏิบัติตามคำสั่ง]         </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทาง ปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๒	 <pre> graph TD     A{ตรวจสอบ} --&gt; B[ดำเนินการ]     A --&gt; C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบ]     B --&gt; D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     C --&gt; B         </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการตรวจ ติดตามการ ออกคำสั่ง ทาง ปกครอง	<b>กรณีไม่ผ่าน-</b> <b>มีการดำเนินคดี</b> - งานสาธารณสุข ส่งมอบเรื่อง - งานนิติการ ดำเนินคดี <b>กรณีผ่าน</b> - งานนิติการ ขอยุติเรื่อง แล้ว แจ้งผู้ ร้องเรียน และแจ้ง ประชาสัมพันธ์

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลประจันตคาม ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

**ช่องทางการร้องเรียน** (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม**

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม ๕๑๑ หมู่ที่ ๒ ต.ประจันตคาม อ.ประจันตคาม จ.ปราจีนบุรี ๒๕๑๓๐
- โทร ๐๓๗ - ๒๙๑๔๐๑ ต่อ ๒๓
- Facebook : เทศบาลตำบลประจันตคาม
- เว็บไซต์ : [www.prajantakham.go.th](http://www.prajantakham.go.th)

### ๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลประจันตคาม กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติ หน้าที่ ดังนี้

**๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง** คณะกรรมการต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้ง ดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

**๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ** คณะกรรมการต้องจัดทำระบบข้อมูลการรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำปี ประจําปี รวมทั้งการจัดดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

**๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

**๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษา การเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดย เทียบเคียงตาม มาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

**๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ** ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสาน ไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด ประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

**๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ** ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

**กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตาม การ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหา เหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำ การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภท ต่างๆ

**กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ พิจารณา ว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ออกคำสั่งแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

**ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด** ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติ เรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณี ไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามา ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่าน ทางสื่อประสา สัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ก่อเหตุ รำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อ เหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้อง เรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว  
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน  
กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป  
โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่ง ที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ  
เรื่องให้เจ้าหน้าที่ **ดำเนินคดี** กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

**การกำหนดนิยาม**

**เหตุรำคาญ** หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณ  
ใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม  
สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็น  
หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ

การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น  
หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

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

**ผู้ก่อเหตุ** หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุ  
รำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

**สถานที่ประกอบกิจการ** หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข  
พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับปัจจุบัน

**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**



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.....

(.....)

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
 

<input type="checkbox"/> ปัญหาเสียงดัง <input type="checkbox"/> ปัญหาฝุ่นละออง <input type="checkbox"/> ปัญหาเสียงและกลิ่น <input type="checkbox"/> ปัญหาเสียงและน้ำเสีย <input type="checkbox"/> ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสีย <input type="checkbox"/> ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย	<input type="checkbox"/> ปัญหากลิ่นเหม็น <input type="checkbox"/> ปัญหาน้ำเสีย/น้ำทิ้ง <input type="checkbox"/> ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง <input type="checkbox"/> ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น <input type="checkbox"/> ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสีย <input type="checkbox"/> 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 .....



ลำดับ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลประจันตคาม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

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

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

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลประจันตคาม ดั่งมีข้อความต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

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

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอารีรัตน์ ศรีเอี่ยมตระกูล )

รท.ผอ.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วันที่.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

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

(ลงชื่อ).....

(นางประภาภรณ์ รักษาพล)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

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

(ลงชื่อ).....

(นายสุวิทย์ โชติรัตน์)

นายกเทศมนตรีตำบลประจันตคาม

แบบสอบถามเหตุรำคาญ  
หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

- ๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
- ๒. เลขที่บัตรประชาชน .....
- ๓. อายุ.....ปี เพศ ..... ลักษณะงานที่ทำ.....
- ๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่..... 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..... มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

- ๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่  
( ) ได้รับปัญหา ( ) ไม่ได้รับปัญหา

- ๒. ปัญหาที่ได้รับ  
( ) ปัญหาเสียงดัง ( ) ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ  
( ) ปัญหาฝุ่นละออง ( ) ปัญหา น้ำเสียเน่าเหม็น  
( ) ปัญหากลิ่นเหม็น ( ) 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.....  
.....

๖.๓ 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. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯจาก.....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 .....

- ระบบควบคุมฝุ่นละออง ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....

- ระบบบำบัดน้ำเสีย ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท .....

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

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





