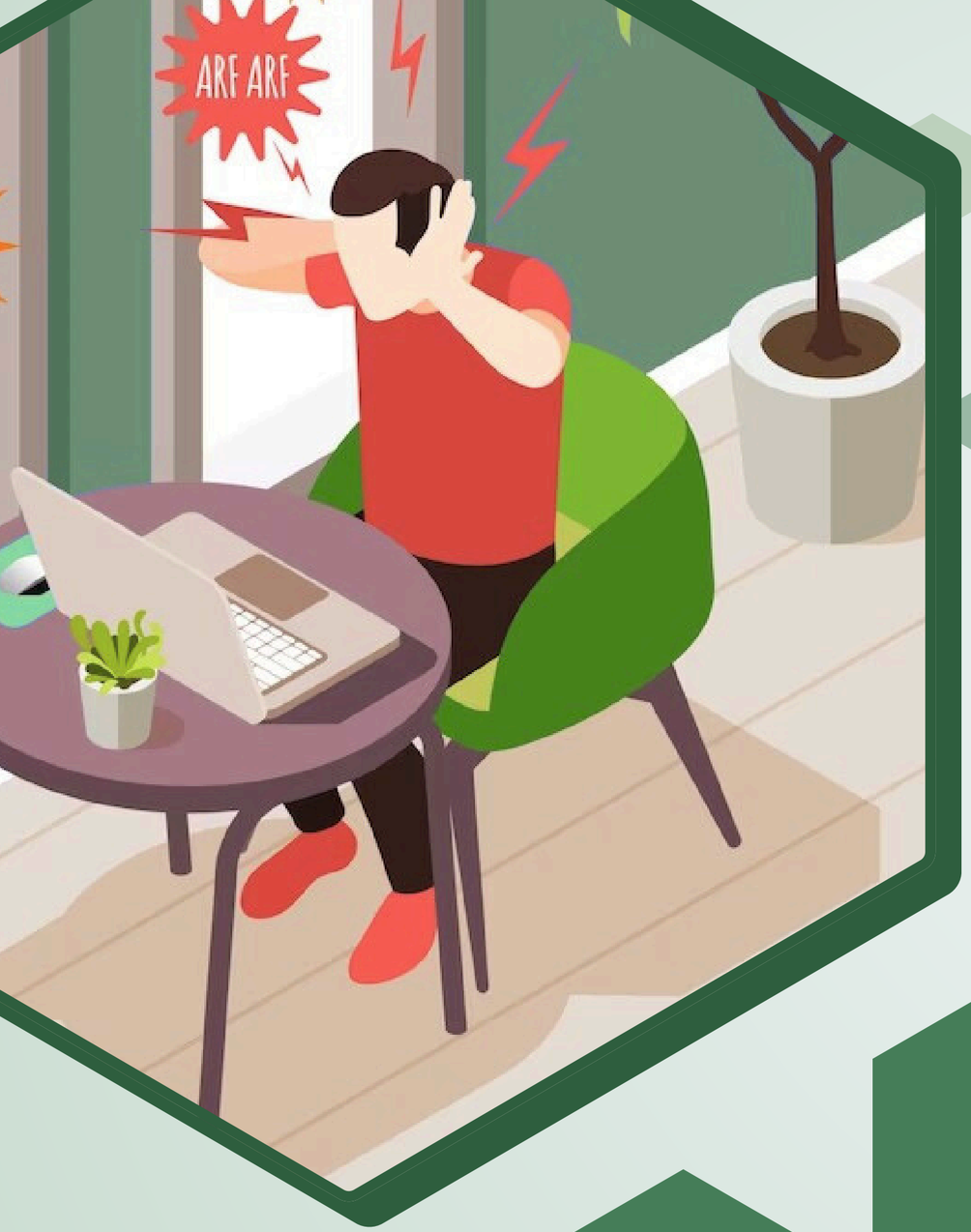


การจัดการเหตุรำคาญ

EHA 6000

ศรัญญา กำจายกลาง
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย



ประโยชน์ในการดำเนินงาน

- ราชการส่วนท้องถิ่นมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการเหตุรำคาญให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน
- ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบส่งผลให้ได้งานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด
- เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการเหตุรำคาญตามกฎหมายสาธารณสุข

1. รับแจ้ง/มีเหตุเกิดขึ้น

รับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญจากประชาชน

เจ้าพนักงานฯ ตรวจตราพบเหตุ



2. การตรวจสอบและวินิจฉัย

ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

วินิจฉัยเหตุรำคาญ

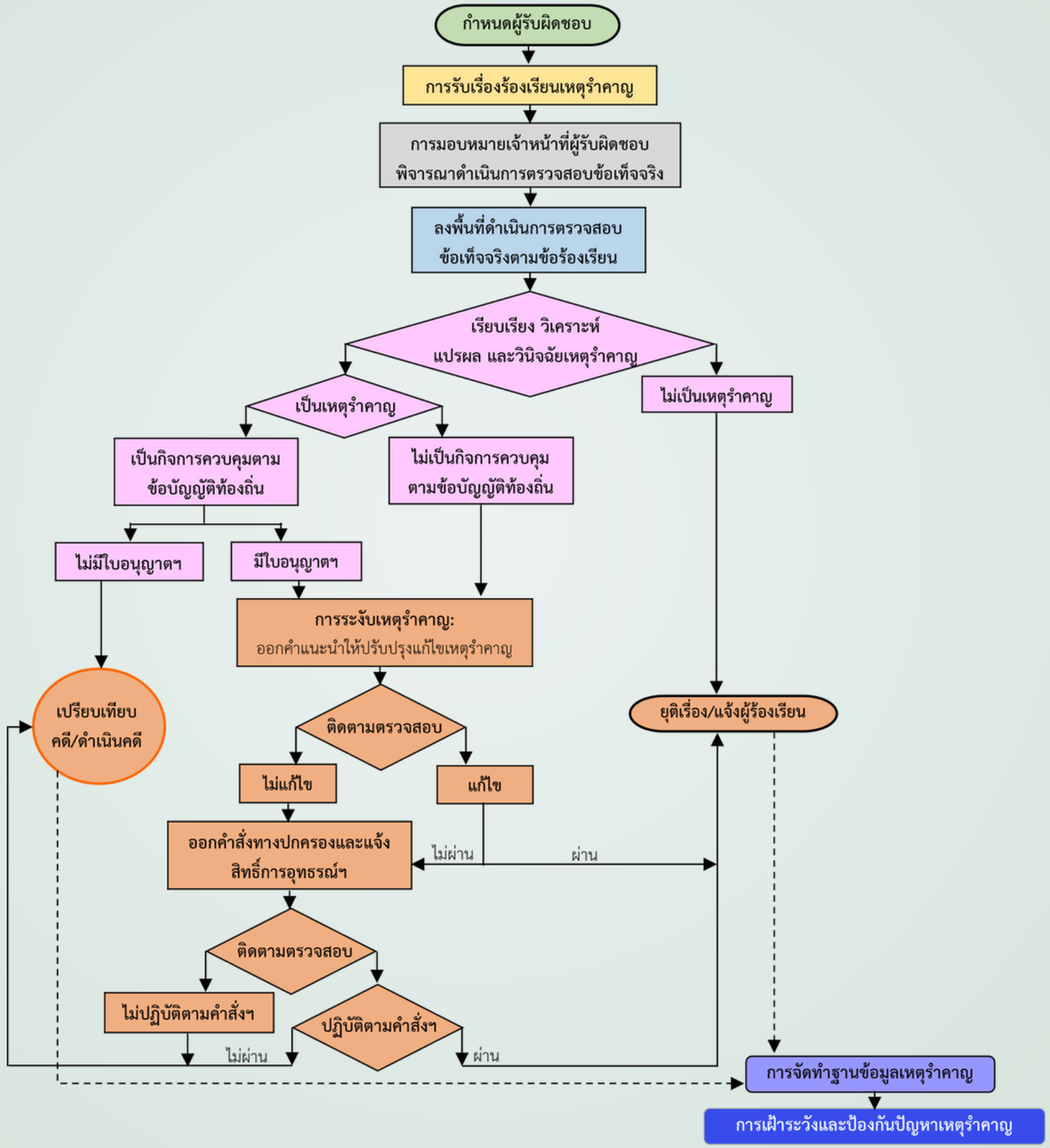
3. การระงับเหตุรำคาญ

ออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขติดตามตรวจสอบ

ออกคำสั่งทางปกครอง ดำเนินคดีกรณีฝ่าฝืนคำสั่ง

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure: SOP)

กระบวนการจัดการเหตุรำคาญ EHA: 6000



กระบวนงานที่ 1

กำหนดผู้รับผิดชอบ

การบริหารจัดการ : ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นบุคคลที่สำคัญมากในระบบการจัดการเหตุรำคาญ เพราะหากผู้บริหารมีความตระหนักและเห็นในความสำคัญของระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการฯ จะทำให้ระบบการจัดการเหตุรำคาญขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการในที่นี้ คือ การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานจัดการเหตุรำคาญอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ผู้บริหารมีแนวนโยบาย ให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่

ในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยอาจดำเนินการในรูปแบบ คณะทำงาน คณะกรรมการ หรือบุคคล ขึ้นกับลักษณะการบริหารงานของพื้นที่ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น

- การควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ
- เทคนิคการตรวจวินิจฉัยปัญหาเหตุรำคาญและการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์
- จัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มลพิษสิ่งแวดล้อม
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข
- กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

****มีบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535****

ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญอย่างต่อเนื่อง

กระบวนงานที่ 2

การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

เป็นการเปิดช่องทางในการรับแจ้งปัญหาเหตุรำคาญ โดยมีการกำหนดเป็นหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียนและมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหา

องค์ประกอบของระบบรับเรื่องร้องเรียน

- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน
- จัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล์ ฯลฯ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ
- จัดให้มีการกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- มีแบบฟอร์มการทำงาน









กระบวนงานที่ 3

การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีความรู้ความสามารถ มีบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารหน่วยงาน พิจารณามอบหมาย/สั่งการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กระบวนงานที่ 4

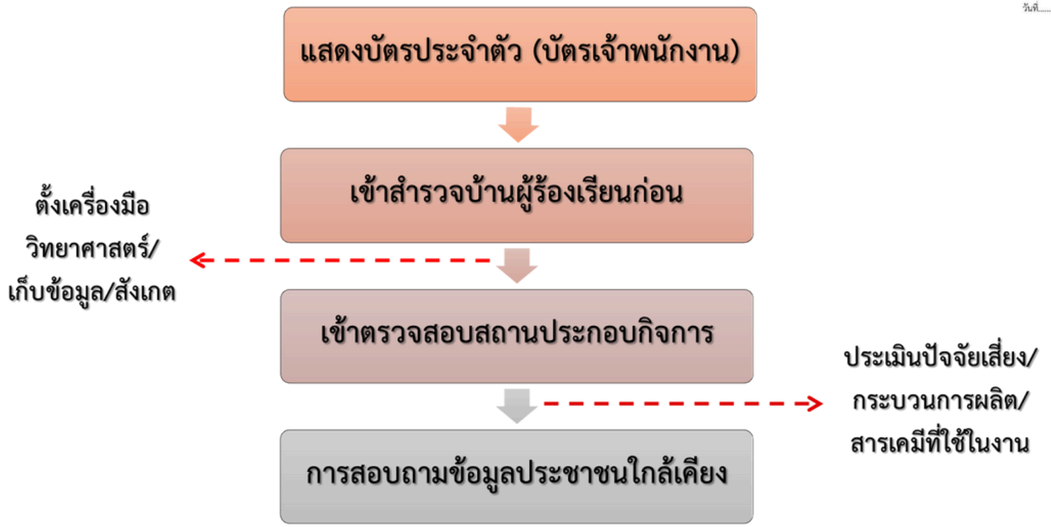
การลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน

แนวทางการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. ขั้นตอน : การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่

- ข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลวิชาการ
- แบบสอบสวนเหตุรำคาญ แบบบันทึกต่างๆ
- เครื่องมือวิทยาศาตร์ (ถ้ามี)

2. ขั้นตอน : การลงพื้นที่ตรวจวินิจฉัย การสอบสวนเหตุรำคาญ





แบบสัมภาษณ์เหตุรำคาญจากเสียง ณ บริเวณที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

1.1 ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน.....

1.2 อายุ.....ปี เพศ..... อาชีพ.....

1.3 ที่อยู่ขณะที่ได้รับผลกระทบ บ้านเลขที่..... หมู่..... ซอย:.....

หมู่บ้าน (ถ้ามี)..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

1.4 ลักษณะอาคาร/การใช้ประโยชน์ที่ดินที่ได้รับปัญหา.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการได้รับปัญหาของผู้ร้องเรียน

2.1 ในช่วงเวลาที่ผ่านมาท่านได้รับผลกระทบจากเสียงที่ร้องเรียนหรือไม่

☐ ได้รับผลกระทบ ☐ ไม่ได้รับผลกระทบ

2.2 ผลกระทบดังกล่าวส่งผลต่อสุขภาพหรือไม่ อย่างไร

☐ กระสับกระส่าย ☐ นอนไม่หลับ ☐ ปวดศีรษะ/ไ

☐ ปวดหู ☐ คลื่นไส้ อาเจียน ☐ ตาลักเสบ/แ

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

2.3 สภาพปัญหาที่ได้รับ ณ ปัจจุบัน (โดยสรุป) เช่น สถานที่ก่อเหตุ ระยะห่างจากสถานที่ก่อเ

เสียงดังที่เกิดขึ้นตามที่ผู้ร้องเข้าใจ ผลกระทบด้านสุขภาพและผลกระทบด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

2.4 ช่วงเวลาที่เกิดเสียง.....

2.5 ลักษณะของเสียง.....

2.6 เข้าข่ายเป็นเสียงพิเศษ ☐ ไม่เข้าข่าย ☐ เป็นเสียงกระแทก

☐ เป็นเสียงแหลมสั้น ☐ เป็นเสียงที่มีความสั่นสะเทือน

2.7 ความต่อเนื่องของเสียง.....

2.8 ระยะเวลาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง.....

2.9 ความถี่ของการเกิดเสียง (ต่อชั่วโมง ต่อวัน).....

ลายมือชื่อผู้ให้ข้อมูล..... ลายมือชื่อผู้ตรวจสอบ.....

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

วันที่..... ตำแหน่ง.....

วันที่.....

แบบฟอร์ม ส-2

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง

ประเด็นปัญหาการร้องเรียน เรื่อง.....

วันที่สอบถาม: วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ..... เวลา..... น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล..... เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

บ้านเลขที่..... ถนน..... หมู่..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

จำนวนสมาชิกในครอบครัว/ครัวเรือน..... คน อยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลา..... ปี

บ้านพักอาศัยของท่านอยู่ห่างสถานประกอบกิจการ/แหล่งก่อเหตุ (ระบุ)..... เป็นระยะทาง

☐ น้อยกว่า 100 เมตร ☐ 100 เมตร - 500 เมตร

☐ 500 เมตร - 1 กิโลเมตร ☐ มากกว่า 1 กิโลเมตร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการร้องเรียน

☐ ไม่ได้รับผลกระทบ/ไม่ได้รับความเดือดร้อน เพราะ.....

.....

☐ ได้รับผลกระทบ/ได้รับความเดือดร้อน

รายละเอียด/ลักษณะผลกระทบ/สภาพปัญหา.....

.....

.....

.....

ช่วงเวลา/ความถี่ที่ได้รับผลกระทบ.....

.....

ผลกระทบต่อสุขภาพ/อาการแสดง.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้ให้ข้อมูล) ลงชื่อ.....(เจ้าหน้าที่)

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

ตำแหน่ง.....

ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ

กระบวนงานที่ 4

การลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน (ต่อ)



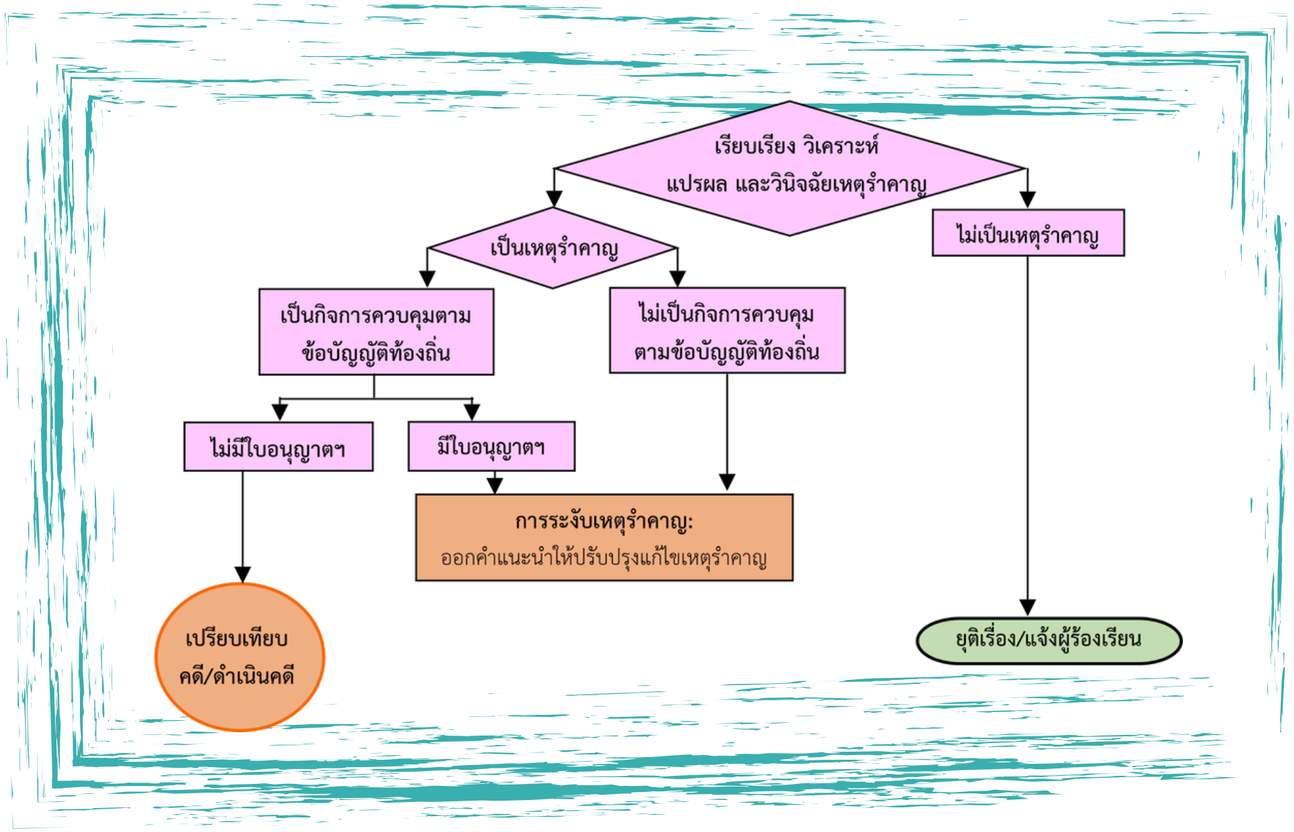
แนวปฏิบัติการตรวจสอบและพิสูจน์ข้อเท็จจริงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

https://env.anamai.moph.go.th/th/sop/

กระบวนงานที่ 5

การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และวินิจฉัยเหตุรำคาญ

เป็นการนำข้อเท็จจริงต่าง ๆ และพยานหลักฐานทุกชนิดจากการลงพื้นที่ตรวจสอบ ทั้งข้อมูลสภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดปัญหา และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงผลการตรวจวัดทางสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปรผล โดยต้องวินิจฉัยให้ได้ว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นเหตุรำคาญตามมาตร ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หรือไม่



โดยมีแนวทาง/รูปแบบการเขียนรายงานการตรวจสอบ ดังนี้

1. การเขียนต้นเรื่อง หรือที่มาของเรื่อง
2. การเขียนข้อเท็จจริง
3. การเขียนข้อพิจารณาและเสนอแนะ
4. เอกสารแนบท้าย



กระบวนงานที่ 6

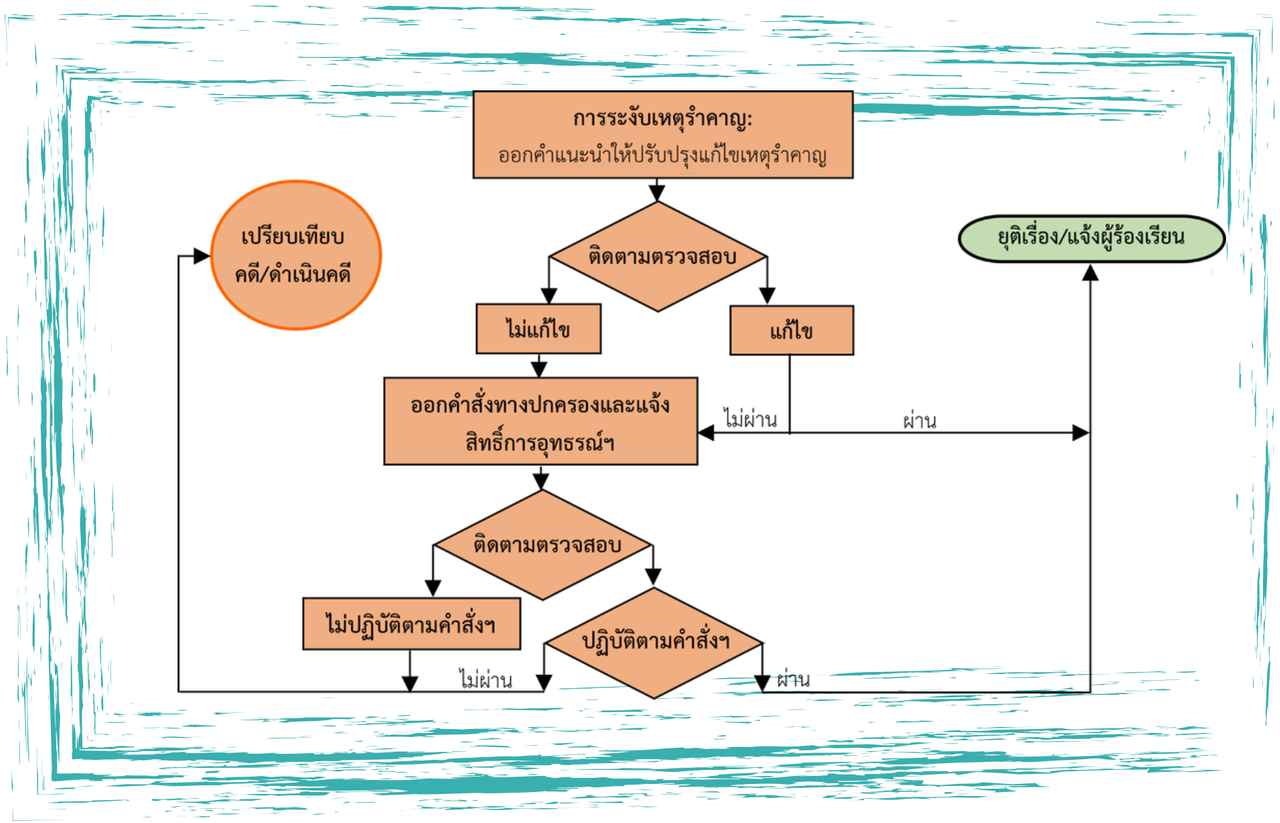
การระงับเหตุรำคาญ

กรณี เป็นเหตุรำคาญ

1. ให้ออกคำแนะนำ (แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานฯ)
   - ระบุสาเหตุและข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ
   - ระบุข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ข้อปฏิบัติ
   - กำหนดเงื่อนไขเวลาในการแก้ไข
   - ให้ลงลายมือชื่อรับทราบ (ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ)
   - มอบส่วนหนึ่งให้ผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน
2. ติดตามตรวจสอบผลการออกคำแนะนำ
3. ออกคำสั่งทางปกครองและแจ้งสิทธิ์การอุธรณ์
4. ติดตามตรวจสอบผลการออกคำสั่ง

   กรณีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งฯ >> เปรียบเทียบปรับ/ดำเนินคดี

   กรณีปฏิบัติตามคำสั่ง >> ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้อง



หมายเหตุ * ในระหว่างขั้นตอนให้สรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา/เจ้าพนักงานท้องถิ่น

กระบวนงานที่ 6

การระงับเหตุรำคาญ (ต่อ)

(แบบ นส.1)

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน

เล่มที่...../เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

หน่วยงาน.....โทรศัพท์.....

1. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
2. ชื่อ เจ้าของ/ผู้ครอบครอง.....
3. สถานประกอบการ ชื่อ.....
   กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....
   ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
   จังหวัด.....โทร. .....
4. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ
   .....
   .....
   .....
5. ข้อแนะนำ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)
   .....
   .....
   .....
6. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ภายใน.....วัน

(แบบ นส.1)

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน (แผ่นหลัง)

บทบัญญัติ
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (โดยสรุป)

มาตรา 44 เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุขและผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) มีหนังสือให้เรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้

(2) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อการตรวจสอบได้

(3) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่น หรือกฎประกาศกระทรวง ตาม พ.ร.บ. นี้ได้

(4) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดี หรือทำลายในกรณีจำเป็นได้

(5) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ในปริมาณพอสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็น โดยมิต้องใช้ราคา

มาตรา 79 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือ หรือไม่ยอมแจ้งข้อเท็จจริง หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานหรือขัดขวางไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา 44 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

แบบฟอร์มที่ใช้ในระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1. **ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535**

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535

หน่วยงาน.....โทรศัพท์.....

1. วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....
2. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง.....
3. ชื่อสถานประกอบการ.....
   ประเภทกิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....
   ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
   จังหวัด.....โทรศัพท์.....
4. ประเด็นปัญหา หรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ
   .....
   .....
   .....
   .....
5. ข้อแนะนำ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)
   .....
   .....
   .....
   .....

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าของ/ผู้ครอบครอง
ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าพนักงาน.....

ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน

กระบวนงานที่ 7

การจัดทำฐานข้อมูล

เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา ประเภทปัญหามลพิษ ประเภทแหล่งก่อมลพิษ เป็นต้น ซึ่งอาจทำฐานข้อมูลเป็นรายเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี

- การสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญประจำเดือน/รายไตรมาส
- การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ
- การรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารต่างๆ



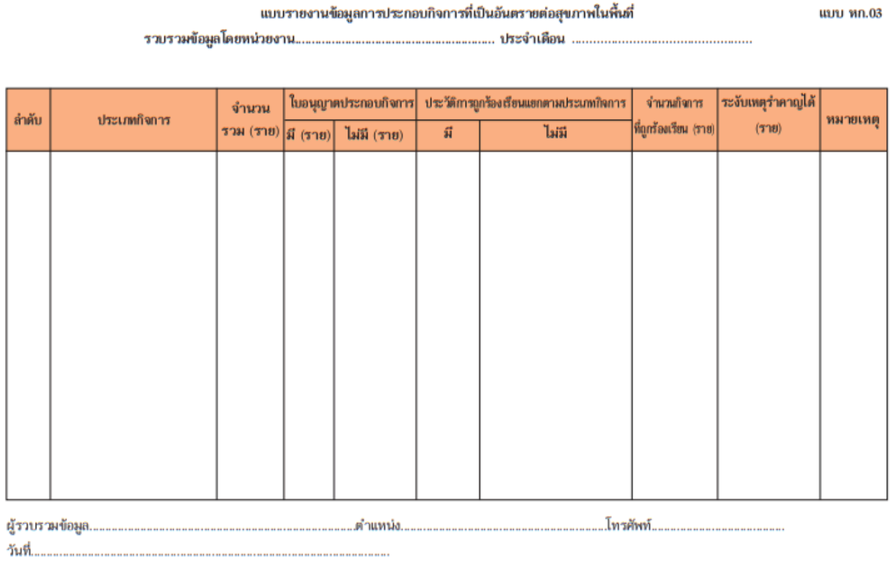
แบบรายงานข้อมูลการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่ แบบ พก.02

รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน..... ประจำเดือน .....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุร้องเรียน (เรื่อง)	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุรำคาญจริงตามกฎหมาย (ราย)	การระงับเหตุรำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(ราย)	กิจการอื่น (ราย)					
1	เสียงดัง								
2	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
3	ฝุ่นละออง								
4	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
5	เสียงดังและฝุ่น								
6	เสียงดัง กลิ่นเหม็น และฝุ่น								
7	น้ำเสีย								
8	ขยะ/ขยะอันตราย								
9	อื่นๆ (ระบุ)								
	....								

ผู้รวบรวมข้อมูล.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....

วันที่.....



แบบรายงานข้อมูลการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่ แบบ พก.03

รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน..... ประจำเดือน .....

ลำดับ	ประเภทกิจการ	จำนวนรวม (ราย)	ใบอนุญาตประกอบกิจการ		ประวัติการยกร้องเรียนแยกตามประเภทกิจการ		จำนวนกิจการที่ถูกร้องเรียน (ราย)	ระดับเหตุรำคาญได้ (ราย)	หมายเหตุ
			มี (ราย)	ไม่มี (ราย)	มี	ไม่มี			

ผู้รวบรวมข้อมูล.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....

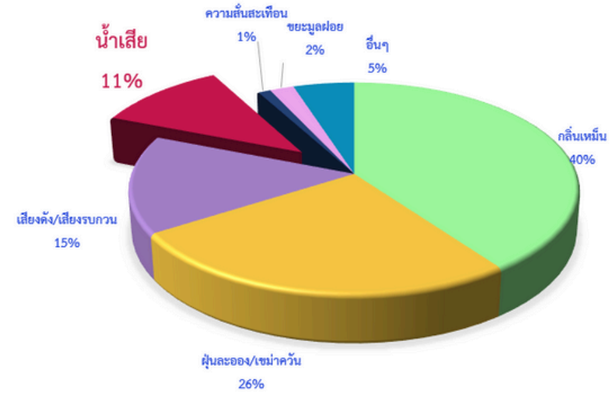
วันที่.....

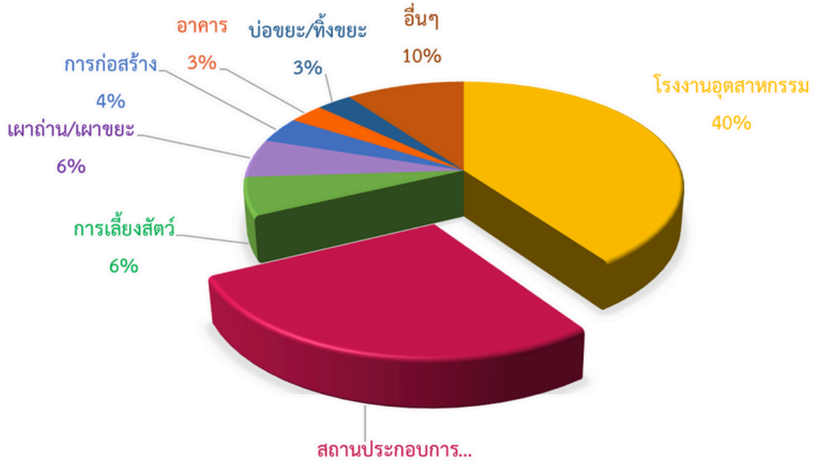
ตัวอย่างแบบการจัดทำฐานข้อมูล

กระบวนงานที่ 7

การจัดทำฐานข้อมูล (ต่อ)





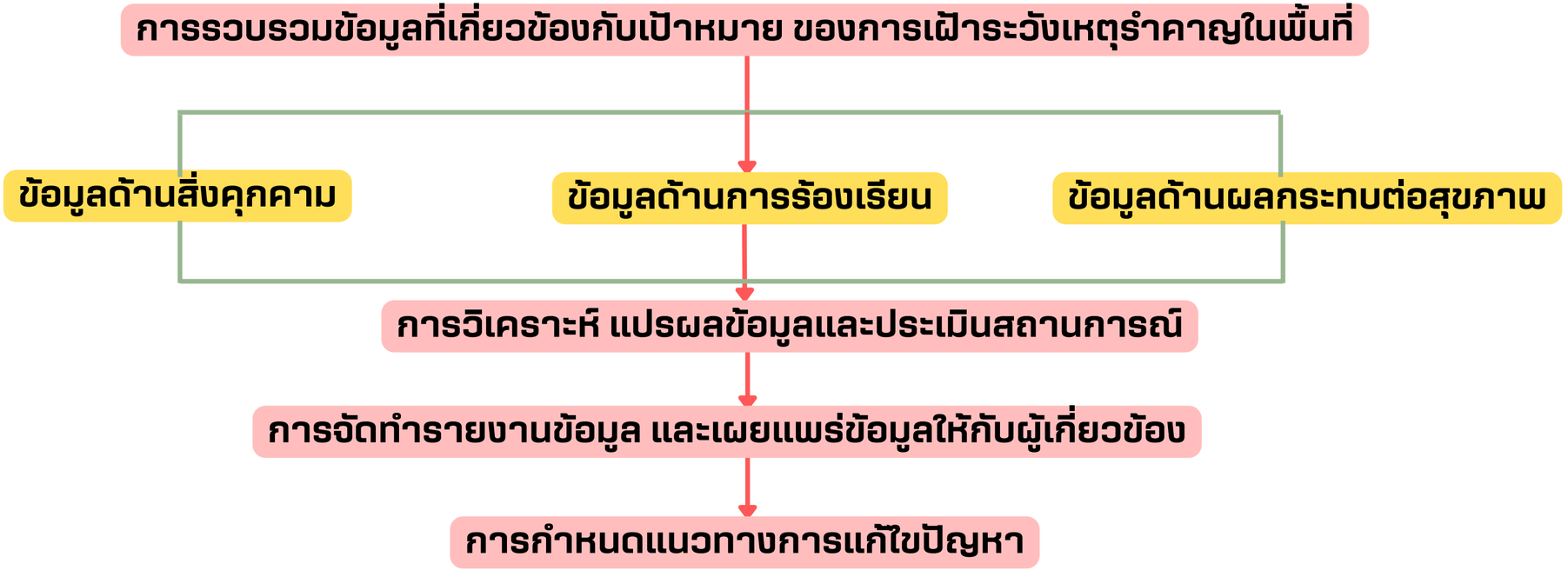


ตัวอย่างการจัดทำฐานข้อมูล

กระบวนงานที่ 8

การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ

1. ระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ



2. ระบบป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ

- การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น
- การควบคุมสถานประกอบกิจการ
- การตรวจแนะนำ
- การสื่อสารสาธารณะในงานเหตุรำคาญ

การประเมินระบบการจัดการเหตุรำคาญ : EHA 6000

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนนเต็ม	ผ่าน		ไม่ผ่าน
		พื้นฐาน	เกียรติบัตร	
<u>ส่วนที่ 1</u> การจัดการกระบวนการ (SOP)	100	60	80	< 60
<u>ส่วนที่ 2</u> การวัดผลลัพธ์	100	60	80	< 60

การประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น EHA 6000

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
1	กำหนดผู้รับผิดชอบ	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเหตุรำคาญของหน่วยงาน (3 คะแนน) 2. ผู้รับผิดชอบงานการจัดการเหตุรำคาญ มีบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2 คะแนน) 3. ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสาธารณสุข การอนามัยสิ่งแวดล้อม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 3 ปี (5 คะแนน)	10

การประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น EHA 6000 (ต่อ)

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
2	การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	1. มีศูนย์หรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน (3 คะแนน) 2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) 3. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น (4 คะแนน) 4. มีหลักฐานแสดงการรับเรื่องร้องเรียน เช่น แบบ หก.01-1 หก.01-2) (1 คะแนน)	10

การประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น EHA 6000 (ต่อ)

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
3	การมอบกมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง (5 คะแนน)	5
4	ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน	1. การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น การสืบค้นข้อมูล การเตรียมประเด็นทางวิชาการ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง, การวางแผน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (5 คะแนน) 2. การสอบสวนเหตุรำคาญ (15 คะแนน) 3. การตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (5 คะแนน)	25

การประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น EHA 6000 (ต่อ)

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
5	การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และวินิจฉัยเหตุรำคาญ	มีการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ (5 คะแนน)	5
6	การระงับเหตุรำคาญ	1. มีการออกคำแนะนำให้แก้ไขเพื่อระงับเหตุรำคาญ (10 คะแนน) กรณีที่ผู้ก่อเหตุรำคาญปฏิบัติตามคำแนะนำฯ ถือว่ามีการดำเนินการตามกฎหมายแล้ว ให้ 20 คะแนน และข้ามไปประเมินข้อ 3 2. มีการออกคำสั่งทางปกครอง หรือ การดำเนินการตามกฎหมาย (10 คะแนน) 3. มีการยุติเรื่องและการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (5 คะแนน)	25

การประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น EHA 6000 (ต่อ)

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
7	การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ	1. มีการรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้นๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน (5 คะแนน) 2. การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ เช่น แบบ หก. 03 (3 คะแนน) 3. มีการสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญประจำเดือน/รายไตรมาส เช่น แบบ หก. 02 และการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน/ไตรมาส (2 คะแนน)	10
8	การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ	1. มีการพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ (5 คะแนน) 2. มีการพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ (5 คะแนน)	10

การวัดผลลัพธ์

ลำดับ	รายการ	คะแนน
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	10
2	**การพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ** โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 2.1 การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น โดยการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ 2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต 2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการดัสยนการควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขท้ายใบอนุญาต	15
3	**การพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ** โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ 3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ 3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว	15
4	ประชาชนได้รับการคุ้มครองสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของการจัดการและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ $\frac{(\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ} + \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญที่มีการเปรียบเทียบปรับหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย})}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญทั้งหมด}} \times 60$	60

กรณีไม่มีเหตุรำคาญ

หมายเหตุ

หากกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญในพื้นที่ ให้ประเมินขั้นตอนที่ 1, 2, 7,8

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
1	กำหนดผู้รับผิดชอบ	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเหตุรำคาญของหน่วยงาน (3 คะแนน) 2. ผู้รับผิดชอบงานการจัดการเหตุรำคาญ มีบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2 คะแนน) 3. ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสาธารณสุข การอนามัยสิ่งแวดล้อม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 3 ปี (5 คะแนน)	10

กรณีไม่มีเหตุรำคาญ

หมายเหตุ (ต่อ)

หากกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญในพื้นที่ ให้ประเมินขั้นตอนที่ 1, 2, 7,8

การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
2	การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	1. มีศูนย์หรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน (3 คะแนน) 2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) 3. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น (4 คะแนน) 4. มีหลักฐานแสดงการรับเรื่องร้องเรียน เช่น แบบ หก.01-1 หก.01-2) (1 คะแนน)	10

กรณีไม่มีเหตุรำคาญ

หมายเหตุ (ต่อ)

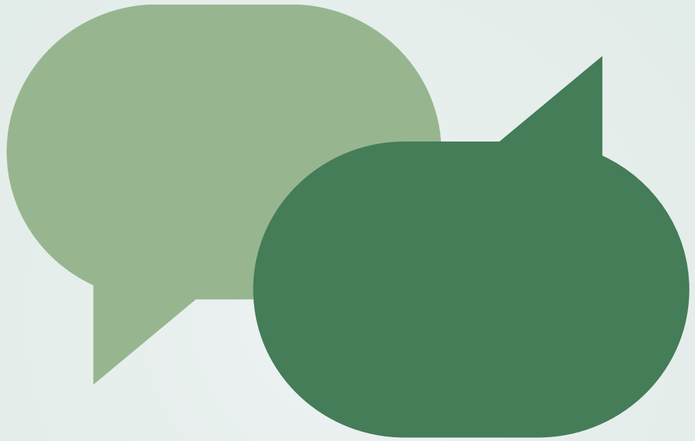
หากกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญในพื้นที่ ให้ประเมินขั้นตอนที่ 1, 2, 7,8 การจัดการกระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	หลักฐาน	คะแนน
7	กำหนดผู้รับผิดชอบ	1. มีการรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้นๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน (15 คะแนน) 2. การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ เช่น แบบ หก. 03 (9 คะแนน) 3. มีการสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญประจำเดือน/รายไตรมาส เช่น แบบ หก. 02 และการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน/ไตรมาส (6 คะแนน)	**30**
8	การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ	1. มีการพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ (25 คะแนน) 2. มีการพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ (25 คะแนน)	**50**

กรณีไม่มีเหตุรำคาญ

การวัดผลลัพธ์

ลำดับ	รายการ	คะแนน
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	20
2	**การพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ** โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 2.1 การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น โดยการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ 2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต 2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการดัสยนการควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขท้ายใบอนุญาต	40
3	**การพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ** โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ 3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ 3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว	40



ถาม-ตอบ

THANK YOU

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย



02 590 4263

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

www.env.anamai.moph.go.th