



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
งานจัดการเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลม่วงยาย
อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติ ตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ให้อำนาจแก่ เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแลปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ในชุมชนจนเป็นเหตุสู่ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลม่วงยายได้มีการดำเนินงานตามขั้นที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการกำจัดขยะ(การเผาขยะ) ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลม่วงยาย เพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลม่วงยายต่อไป

เทศบาลตำบลม่วงยาย โดยสำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพที่ดี โดยการปรับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๑
ผู้รับผิดชอบ	๑
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
แผนภูมิการทำงาน	๒
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลม่วงยาย

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้าง ความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

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

ผู้รับผิดชอบ

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

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติ ตามมาตร ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ </div>	๑ วัน	การทำระบบ การรับเรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการ รับ เรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ </div>	๑ - ๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบ ของ คณะกรรมการ	มีคณะกรรมการ จัดการเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> มีเหตุ ร้องเรียน </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การจัดทำระบบ ฐานข้อมูลเหตุ รำคาญ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> การวิเคราะห์ สถานการณ์เหตุ รำคาญในพื้นที่ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> พัฒนาระบบเฝ้า ระวังปัญหาเหตุ รำคาญในพื้นที่ </div> </div> </div>		บทบาทความ รับผิดชอบ ของ คณะกรรมการ	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ จัดทำ ระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อ ร้องเรียน </div>	๑ วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	งาน สาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD A[] --> B{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล} B --> C{เป็นเหตุ รำคาญ} B --> D[ไม่เป็นเหตุ รำคาญ] C --> E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์] D --> E </pre>	๕ วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	รายงานผล การตรวจ วินิจฉัย เหตุรำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มีใบอนุญาตฯ] A --> C[มีใบอนุญาตฯ] D[ไม่เป็นกิจการฯ] --> E[มีใบอนุญาตฯ] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางการปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตาม คำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตาม คำสั่ง] B --> D{ตรวจสอบ} C --> D D --> E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑ - ๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีการออก คำสั่งทางการ ปกครอง	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่งทาง ปกครอง (๑๓๐วัน)	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	งาน สาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๙					ผู้ก่อเหตุ รำคาญ
๑๐			ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำที่เกี่ยวข้อง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๑		๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีคำสั่งทางการปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๒	<pre> graph TD Start(()) --> Check{ตรวจสอบ} Check -- ไม่ผ่าน --> Prosecute((ดำเนินคดี)) Check --> Appeal[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] Check --> Close[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕ - ๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีการตรวจ ติดตามการ ออกคำสั่งทาง ปกครอง	กรณีไม่ผ่าน มี การดำเนินคดี งาน สาธารณสุขส่ง มอบเรื่อง งานนิติการ ดำเนินคดี กรณีผ่าน งานนิติการขอ ยุติเรื่องแล้ว แจ้งผู้ร้องเรียน และแจ้ง ประชาสัมพันธ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลม่วงยายในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบริการ เพื่อเป็นศูนย์กลาง ในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์โทรศัพท์ ร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลม่วงยาย

- ยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงยาย หมู่ที่ ๓ ตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๑๐

- โทร ๐๕๓ ๖๐๘ ๐๐๐

- โทรสาร ๐๕๓ ๖๐๘ ๐๐๐

- E-mail : Saraban1muangyai@gmail.com

- Facebook : เทศบาลตำบลม่วงยาย

- เว็บไซต์ : <http://www.tambonmuangyai.go.th/>

การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลม่วงยาย กำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และ ประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่ กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความร่วมมือช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ปศุสัตว์อำเภอ เป็นต้น ร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๑. การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒. การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลการรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชากรที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ กำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๓. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง จากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน

โดยใช้หลักการทางวิชาการเทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และ แปรผล
ข้อสรุปโดยที่เทียบเคียง ตามกฎหมาย หรือ มาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๔. เรียบเรียง วิเคราะห์ และ แปรผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลทั้งด้าน
สิ่งแวดล้อมสภาพภูมิประเทศพื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบ ทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และ
ด้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทาง
ห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษารักษาสภาพ ตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมา
วิเคราะห์และแปรผล โดยที่เพียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็น
เหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยัง
ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการ
ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าว ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด
ประชาสัมพันธ์ หรือ หนังสือพิมพ์ชุมชน เว็บไซต์ เป็นต้น

๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่
ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่มีสาเหตุจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพให้
เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้ทำการตรวจ
ติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถ
แก้ปัญหาเหตุรำคาญ ได้ให้ทำการยุติเรื่องแล้ว แจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อ รวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน
ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์
ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ **ที่เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่
พิจารณาว่ากิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้
รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดี
กับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายให้เจ้าหน้าที่
ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข
พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนดมีรายละเอียด ดังนี้

**ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขสำคัญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่
กำหนด** ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตามหากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยัง
ผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยัง
ประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่ง
ทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อ
เหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุได้ ปฏิบัติตามคำสั่ง
และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการ
ประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แต่ผู้ก่อเหตุปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม ผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทต่างๆ **แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งที่กำหนด และ เหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ **ดำเนินคดี** กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใด ซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรกมีการสะสม หรือหมักหมม ของสิ่งของมีการเหม็นเหม็น เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็น หรือ ละอองเป็นพิษ หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือ ก่อให้เกิดการเสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใดหรือมีจำนวนเกินสมควร จนเป็นเหตุให้เสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารที่เป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำการกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือ การควบคุมสัตว์เป็นพิษ หรือ มีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียง จนเป็นเหตุให้เสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใดๆอันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เขม่าเถ่า หรือกรณีอื่น อันใดจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือสถานที่ประกอบกิจการใดๆที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

แบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการเรื่องระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- ระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจ แนะนำ ของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก ๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๔)

ภาคผนวก



แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
หน่วยงาน เทศบาลตำบลม่วงยาย โทรศัพท์ 053 608000

- วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
- ชื่อ เจ้าของ/ผู้ปกครอง
- สถานประกอบการชื่อ
- กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย โทร.....
- ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่พบ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- ขอแนะนำ (เพื่อปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าของกิจการ/ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าพนักงานท้องถิ่น

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

บทบัญญัติ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (โดยสรุป)

มาตรา ๔๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีหนังสือเรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้
- (๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบได้
- (๓) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดท้องถิ่น หรือกฎ/ประกาศกระทรวง ตาม พ.ร.บ. นี้ได้
- (๔) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ที่อาจเป็นอันตรายเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือทำลายในกรณีจำเป็นได้
- (๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ในปริมาณพอควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นโดยมิต้องชำระราคา

มาตรา ๔๕ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อกำหนดท้องถิ่น เงื่อนไขในใบอนุญาต หรือคำสั่ง ปรับปรุงแก้ไข ถ้าไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือฝ่าฝืนนั้นเป็นอันตรายร้ายแรง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้หยุดกิจการได้

มาตรา ๕๙ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งให้พักใบอนุญาตได้ เมื่อได้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อกำหนดท้องถิ่น หรือเงื่อนไขในใบอนุญาต

มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๔ กำหนดโทษผู้ที่ฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น มาตรา ๔๕ มาตรา ๕๙ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ และปรับไม่เกิน ๕๐๐๐ บาท ต่อวันตลอดเวลาที่ฝ่าฝืนคำสั่งนั้น

แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงยาย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันบ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ เรื่อง

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลตำบลม่วงยายดำเนินการ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งร้องทุกข์ คือ

(นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....

ความเห็นชอบของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นชอบของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุวาพิชญ์ บุญยวง)

(นายวิวรรธน์ ชัยบำรุง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ปลัดเทศบาลตำบลม่วงยาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้อสั่งการนายกเทศมนตรีตำบลม่วงยาย

ส่วนที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ/แก้ปัญหา

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....

(นายอภิธาร ทิพย์ตา)

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลม่วงยาย

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบฟอร์มนี้ใช้กับ

๑.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.ศูนย์อภัยการคุ้มครองสิทธิ

๓.ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

๔.ศูนย์รับร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค

๕.ศูนย์ดำรง

รับที่
วันที่
เวลา

บันทึกคำร้องทุกข์

เขียนที่
วันที่

- ประเภทเรื่อง ได้รับความเดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม
 ปัญหาที่อยู่อาศัย / ที่ดิน แจ้งเบาะแส ทรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 หนีสิน ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ
 อื่น ๆ ระบุ

ชื่อผู้ร้อง อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ID LINE..... E-mail

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ต.รอกซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

หน่วยงานที่ถูกร้อง / ผู้ถูกร้อง

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ต.รอกซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รายละเอียด

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

วัตถุประสงค์

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....
เบอร์โทรติดต่อ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบสอบถามเหตุรำคาญ
เทศบาลตำบลม่วงยาย อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน
๒. เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
๓. อายุ ปี เพศ..... ลักษณะงานที่ทำ.....
๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
- อยู่ในเทศบาลนคร อยู่ในเทศบาลเมือง อยู่ในเทศบาลตำบล
- อยู่ใน อบต.
๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
- อยู่ในเทศบาลนคร อยู่ในเทศบาลเมือง อยู่ในเทศบาลตำบล
- อยู่ใน อบต.
๗. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ ป่วยด้วยโรค..... ไม่ป่วย
๘. เบอร์โทรศัพท์

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือนร้อนหรือไม่
๒. ปัญหาที่ได้รับ ปัญหาเสียงดัง ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
- ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
- ปัญหากลิ่นเหม็น ปัญหาขยะมูลฝอย
- ปัญหาอื่นๆ (ระบุ).....
๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
- ปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
- หายใจไม่สะดวก แสบจมูก เจ็บคอ
- แสบตา น้ำมูกไหล ปวดหู
- กระสับกระส่าย นอนไม่หลับ
๔. ลักษณะการได้รับ(โดยสรุป).....
.....
.....
๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....อายุ.....ปี
เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

๖.๒ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....อายุ.....ปี
เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

๖.๓ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....อายุ.....ปี
เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

๖.๔ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....อายุ.....ปี
เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

๗. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ

ประเภท..... เล่มที่..... เลขที่.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก
๔. สถานที่ตั้งเลขที่ หมู่ที่ ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา ตั้งวัน..... ถึงวัน.....

๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

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

๘. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ/ก่อให้เกิดปัญหา (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.....