



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องการจัดการเหตุรำคาญ

เทศบาลตำบลท่าประจักษ์

อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ประกอบกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดใน พื้นที่ หรือสาธารณะหรือ สถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุรำคาญ ทั้งนี้ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจ ออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญ ต่าง ๆ ได้ เนื่องจากพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าประจะมีชุมชนเพิ่มมากขึ้นทำให้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็น ต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นใน พื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการกิจหน้าที่ที่ ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลท่าประจะเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุขมีความตระหนักถึงความจำเป็นในการ พัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ มีสุขภาพที่ดีใน สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพนอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือ เรื่องการจัดการเหตุรำคาญเพื่อให้ชุมชนตอน แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่ตำบล ท่าประจะได้ช่วยยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

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

## คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเหตุรำคาญ

### เทศบาลตำบลท่าประจ๊ะ

\*\*\*\*\*

#### วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเหตุรำคาญจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทาง เดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

#### ประโยชน์ของการจัดคู่มือ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความ มั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตาม ระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลด ข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงานสามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกันช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเป็นต้น

#### ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก เจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

#### ผู้รับผิดชอบ

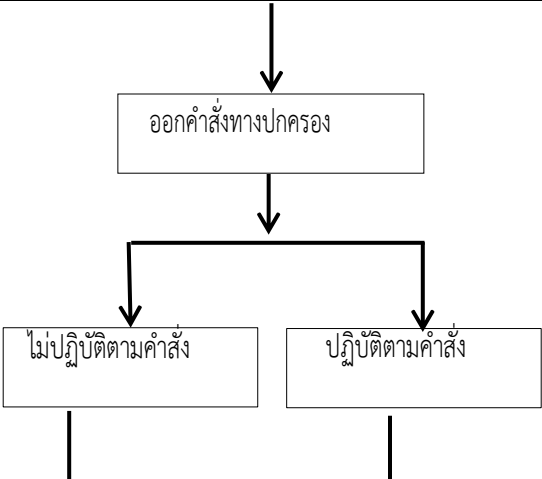
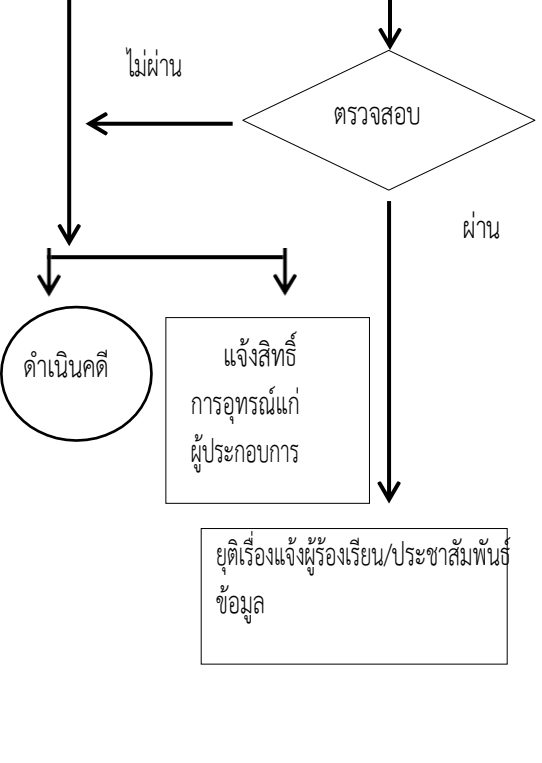
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

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	การทำให้ระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ                 </div>	๑-๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน	มีคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
	<p>มีเหตุร้องเรียน</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                         มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                         ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน                     </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                         การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ                     </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;">                         พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหา เหตุรำคาญในพื้นที่                     </div> </div> </div>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน  มีการปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและ จัดทำระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ	
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                         ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน                     </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.		๕ วัน	ตามหลัก วิชาการ ด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจ วินิจฉัย เหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ
๕.		๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ
๖.		๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทาง ปกครอง	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ
๗.		ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่ง ทาง ปกครอง (๑- ๓๐ วัน)	ตามหลัก วิชาการ ด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตาม การ ปฏิบัติตามคำสั่ง	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     A[ ] --&gt; B((ดำเนินคดี))     A --&gt; C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ]     C --&gt; B   </pre>				
๘.	<pre> graph TD     A{บอกคำแนะนำ ให้แก้ไขเหตุรำคาญ}   </pre>	๑๕ วัน	ตามหลัก วิชาการ ด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	การออก คำแนะนำให้ แก้ไขเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ
๙.	<pre> graph TD     A{แก้ไข}   </pre>				ผู้ก่อเหตุ รำคาญ
๑๐.	<pre> graph TD     A{ตรวจสอบ}     A -- ผ่าน --&gt; B[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     A -- ไม่ผ่าน --&gt; C[ ]   </pre>		ตามหลัก วิชาการ ด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการ ปรับปรุงตาม คำแนะนำ	งาน สาธารณสุข งานนิติ การ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	 <pre> graph TD     A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --&gt; B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง]     A --&gt; C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทาง ปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๒.	 <pre> graph TD     A[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --&gt; B((ดำเนินการคดี))     A -- ผ่าน --&gt; C[แจ้งสิทธิ์ การอุทธรณ์แก่ ผู้ประกอบการ]     C --&gt; D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล] </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการตรวจ ติดตาม การออก คำสั่งทาง ปกครอง	<b>กรณีไม่ผ่าน-มี การดำเนินคดี</b> -งานสาธารณสุข ส่ง มอบเรื่อง -งานนิติการ ดำเนินคดี <b>กรณีผ่าน</b> -งานนิติการ ขอยุติ เรื่อง แล้ว แจ้งผู้ ร้องเรียน และแจ้ง ประชาสัมพันธ์

## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่าประจะ ได้จัดให้มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงาน ต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ ทางไปรษณีย์ ๒๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๘๐

๑.๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าประจะ [www.thapaja.go.th](http://www.thapaja.go.th)

๑.๓ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าประจะ

๑.๔ ทางอีเมล : [office@thapaja.go.th](mailto:office@thapaja.go.th)

### ๒. การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลท่าประจะกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือ ขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการ ปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะทำงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลการรายงานผล เกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัด ดัชนีประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุ รำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อมสภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายใน สถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียนโดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษาภาควิเคราะห์เป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุ รำคาญจริงหรือไม่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการ ตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

**กรณีที่ ๑** เป็นเหตุรำคาญที่ **มิใช่เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการ ปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุ ด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้ว แจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยัง ประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

**กรณีที่ ๒** เป็นเหตุรำคาญที่ **เกิด** จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการหรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำสั่งแนะนำ ตาม แบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุ รำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไป ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ ออกคำสั่งทางปกครองเพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่

กำหนดเมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่ หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำ ให้เหตุรำคาญยุติ ให้ ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **แต่หาก ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ **ดำเนินคดี** กับผู้ก่อเหตุได้ ตามกฎหมาย

### การกำหนดนิยาม

**เหตุรำคาญ** หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณ ใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือฉ่ำ หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสมสกปรก มี การสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็น ที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษ อย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เขม่า ฝ้า หรือกรณีอื่นๆ ใดจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ  
จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 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 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. สถานที่ตั้งที่พักอาศัย.....
- ๓. เบอร์โทรศัพท์..... มีถือ.....
- 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"/> ปัญหาหน้าเสียน้ำทิ้ง <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.....

ลำดับที่

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าประจะ

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

ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าประจะ ดังมีข้อความต่อไปนี้ ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓.เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้รับคำร้อง

.....

ตำแหน่ง.....

เรียนนายกเทศมนตรีตำบลท่าประจะ

.....

(ลงชื่อ)..... ผู้พิจารณา

(.....)

คำสั่ง อนุญาต.....

(.....)



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. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก.....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.....
- ระบบควบคุมฝุ่นลอยง ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท.....
- ระบบบำบัดน้ำเสีย ( ) ไม่มี ( ) มี ประเภท.....

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

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

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุ ร้องเรียน (เรื่อง)	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุรำคาญ จริงตาม กฎหมาย (ราย)	การรับเหตุรำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ (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								

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือน.....ประจำปีงบประมาณ.....

เทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ	ประเภทกิจการ	วัน/เดือน/ปี ที่ตรวจสอบ	ปัญหา มลพิษที่เกิด	รายละเอียด ข้อเสนอแนะ/คำสั่งเจ้าพนักงาน ท้องถิ่น	ผลการ ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี แจ้งผู้ ร้องเรียน	หมายเหตุ