



# คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

## การจัดการเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

เทศบาลตำบลริมเหนือ อำเภอแม่ริม

จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ให้ความหมายของ เหตุรำคาญ คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัย ในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดมิให้ก่อเหตุรำคาญในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากพื้นที่ เทศบาลตำบลริมเหนือ มีชุมชนที่บ้นติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ และระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการกิจหน้าที่ ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลริมเหนือ ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการเลี้ยงสัตว์ และส่งเสียงดัง กลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจาก แกนนำ ชุมชน ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลริมเหนือ เพื่อให้เป็นประโยชน์และการมี ส่วนร่วมของประชาชน ต่อไป เทศบาลตำบลริมเหนือ เป็นหน่วยงานหลัก ที่มีภารกิจในการดำเนินการ เพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดี สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ยังเน้นภารกิจการส่งเสริมให้มีการ พัฒนาระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ

ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้ สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศ ต่อไป

สารบัญ

| เรื่อง                            | หน้า |
|-----------------------------------|------|
| คำนำ                              |      |
| วัตถุประสงค์                      | ๑    |
| ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ         | ๑    |
| ขอบเขต                            | ๑    |
| ผู้รับผิดชอบ                      | ๑    |
| แผนภูมิการทำงาน                   | ๒    |
| รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕    |
| ภาคผนวก                           |      |

- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๔)

**คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**  
**การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)**  
**เทศบาลตำบลริมเหนือ**

\*\*\*\*\*

**วัตถุประสงค์**

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันและมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐

**ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP**

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้าง ความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงานสามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกันช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเป็นต้น

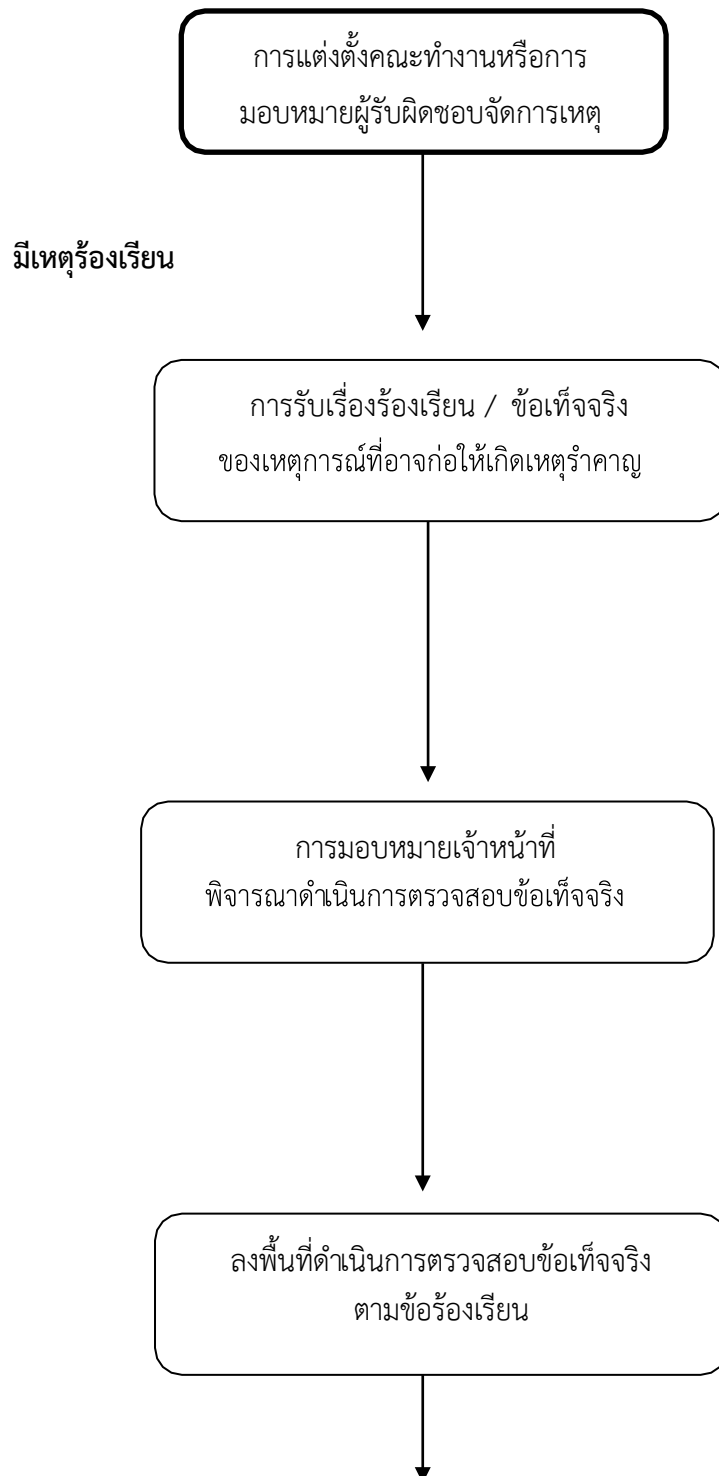
**ขอบเขต**

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้ง คณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

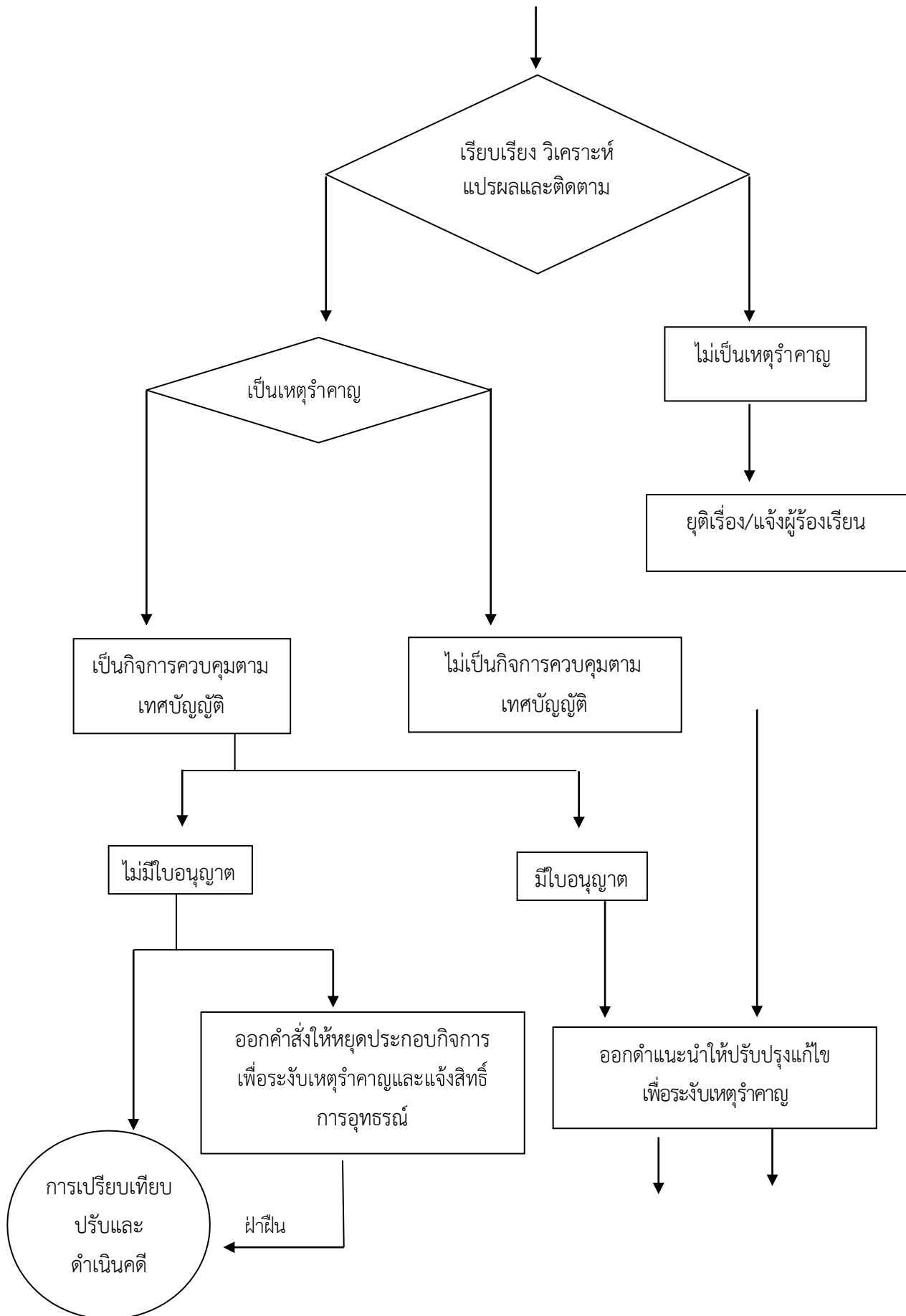
**ผู้รับผิดชอบ**

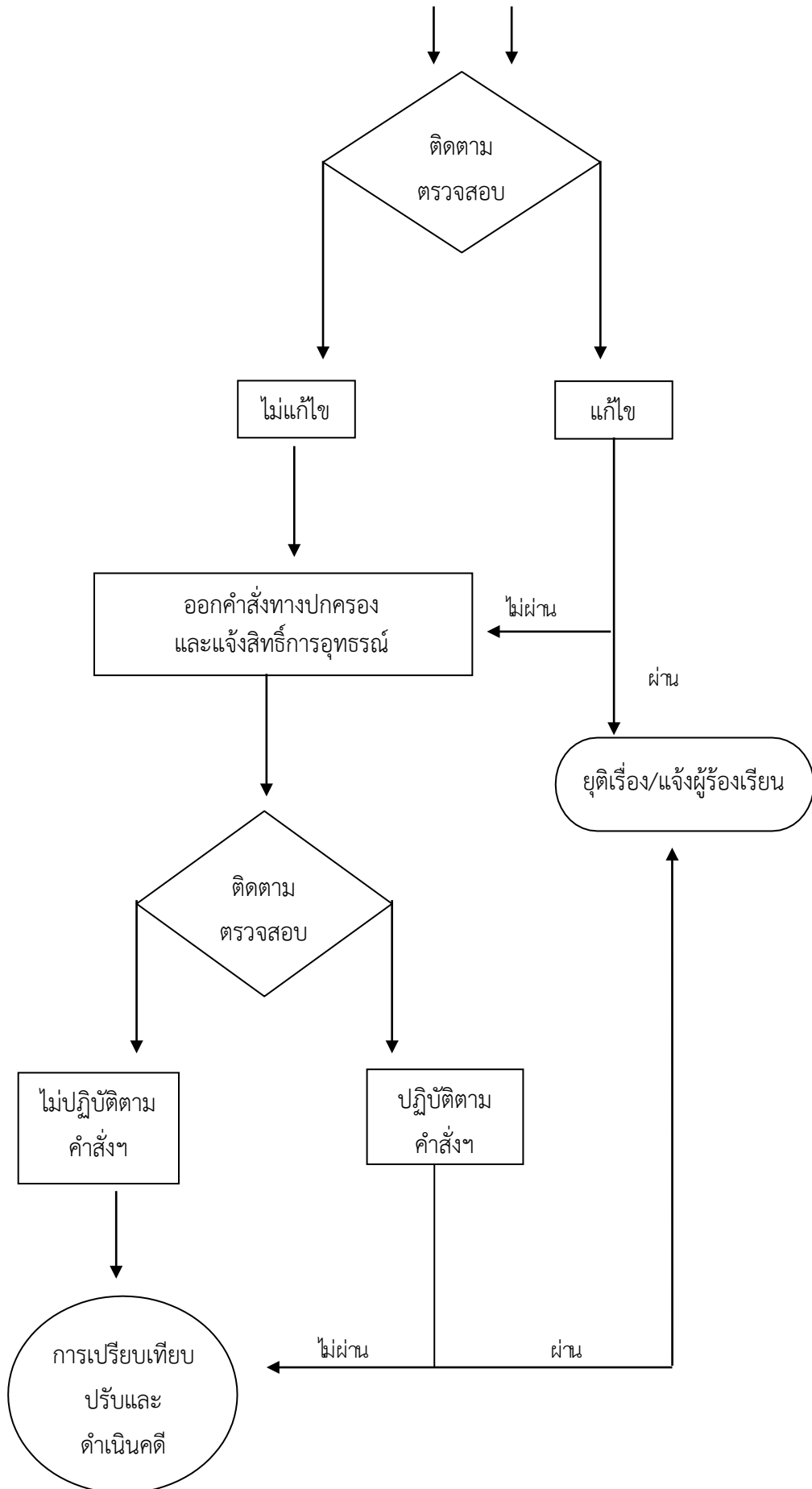
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

## แผนภูมิการทำงาน



๓





## รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลริมเหนือในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน : โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร  
อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : สำนักปลัดฯ เทศบาลตำบลริมเหนือ

ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัดฯ เทศบาลตำบลริมเหนือ หมู่ที่ ๑ ต.ริมเหนือ อ.แมริม จ.เชียงใหม่  
๕๐๑๘๐

โทรศัพท์/โทรสาร : ๐ ๕๓ ๒๙๙๑๘๔

Facebook : เทศบาลตำบลริมเหนือ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

เว็บไซต์ : <http://www.rimnuar.go.th>

อีเมลล์ : rimnuar@gmail.com

### ๒. การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลริมเหนือ กำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญ ในพื้นที่ กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการ ปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ การลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญแล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปีรวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่ เพื่อทำ การตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผล หาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อม เพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน —————> ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยัง ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าว ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน —————> เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ ออกแบบตรวจคำแนะนำ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือหากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่องแล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ พิจารณากิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาต ให้ประกอบกิจการ ดังนี้

- ๑) กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้
- ๒) กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก.หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งและทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หาก ปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

### การกำหนดนิยาม

**เหตุรำคาญ** หมายถึงเหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำดังต่อไปนี้

-แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำการจัดสิ่งปฏิกูลหรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่น ๆ ใด จนเป็นเหตุให้ เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

**ผู้ก่อเหตุ** หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

**สถานที่ประกอบกิจการ** หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ ) พ.ศ.๒๕๖๐

### แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๐๑-๑ และ แบบ หก.๐๑-๒)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๔)

ภาคผนวก



แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐

หน่วยงาน สำนักงานเทศบาลตำบลริมเหนือ โทรศัพท์ ๐๕๓ ๒๙๙ ๑๘๔

๑. วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... น.
๒. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง.....
๓. ชื่อสถานประกอบการ .....
๔. ประเภทกิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด..... โทร. ....
๕. ประเด็นปัญหา หรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

.....

.....

.....

.....

๖. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่  
(.....)

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

แบบฟอร์มการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ (ด้วยตนเอง)  
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ เพื่อให้ราชการส่วนท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

รายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบกรร้องเรียนมาพร้อมนี้แล้ว (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

**แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ (ทางโทรศัพท์)**  
**ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕**

หน่วยงาน.....

เลขที่รับเรื่อง.....วัน/เดือน/ปี.....

**ข้อมูลของผู้ร้องเรียน**

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

๒. อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

๓. โทรศัพท์/มือถือ.....อีเมล์.....

๔. ประเภทข้อร้องเรียน ( ) เสียงดัง/เสียงรบกวน ( ) กลิ่นเหม็น

( ) ฝุ่นละออง/เขม่า/ควัน ( ) น้ำเสีย

( ) ของเสียอันตราย/สารเคมี ( ) ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล

( ) ความสั่นสะเทือน ( ) ปัญหาอื่นๆ (ระบุ).....

๕. สภาพปัญหา/ลักษณะผลกระทบที่ได้รับ (โดยสรุป) .....

.....

.....

.....

๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา .....

๗. ผลกระทบต่อสุขภาพ/อาการเจ็บป่วยที่แสดง (ถ้ามี).....

๘. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือไม่ ( ) เคย ( ) ไม่เคย

รายละเอียดการดำเนินงาน.....

**ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ**

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. สถานที่ตั้ง.....

.....

๓. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

## แบบสอบถามเหตุรำคาญ เทศบาลตำบลริมเหนือ

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....เลขที่บัตรประชาชน.....
๒. อายุ.....ปี เพศ.....ลักษณะงานที่ทำ.....
๓. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหา บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  

(    ) อยู่ในเขตเทศบาลนคร
(    ) อยู่ในเทศบาลเมือง

(    ) อยู่ในเขตเทศบาลตำบล
(    ) อยู่ใน อบต.
๔. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....  

(    ) อยู่ในเขตเทศบาลนคร
(    ) อยู่ในเทศบาลเมือง

(    ) อยู่ในเขตเทศบาลตำบล
(    ) อยู่ใน อบต.
๕. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่.....(    ) ป่วย ด้วยโรค.....  

(    ) ไม่ป่วย
๖. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

### ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่  

(    ) ได้รับปัญหา
(    ) ไม่ได้รับปัญหา
๒. ปัญหาที่ได้รับ  

(    ) ปัญหาเสียงดัง
(    ) ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ

(    ) ปัญหาฝุ่นละออง
(    ) ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น

(    ) ปัญหากลิ่นเหม็น
(    ) ปัญหาขยะมูลฝอย

(    ) ปัญหาอื่น ๆ ระบุ.....
๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร  

(    ) ปวดศีรษะ
(    ) คลื่นไส้ อาเจียน
(    ) มีผื่นแดงที่ผิวหนัง

(    ) หายใจไม่ออก
(    ) แสบจมูก
(    ) เจ็บคอ

(    ) แสบตา
(    ) น้ำมูกไหล
(    ) ปวดหู

(    ) กระทบกระส่าย
(    ) นอนไม่หลับ

(    ) อื่น ๆ ระบุ.....
๔. ลักษณะการได้รับ (ระบุ)  
.....  
.....  
.....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือนร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๖.๒ ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๖.๓ ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

#### ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภท.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก.....

เล่มที่.....เลขที่.....

๔. สถานที่ตั้ง เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในระยะเวลา.....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

- การจัดการด้วยระบบหรือวิธีการอื่น ๆ (ระบุ).....

.....

ข้อมูลสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขณะสอบสวนเหตุรำคาญ

---

---

---

---

ชื่อผู้สอบสวน.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ลงพื้นที่สอบสวน .....

ชื่อผู้รับรอง.....

ตำแหน่ง.....

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

| ลำดับ | ประเภทของเหตุร้องเรียน      | จำนวนเหตุ<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | สาเหตุการร้องเรียนมาจาก                 |                  |                           | จัดเป็นเหตุรำคาญจริง<br>ตามกฎหมาย (ราย) | การระงับ<br>เหตุรำคาญ |                  | หมายเหตุ |
|-------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|------------------|----------|
|       |                             |                                    | กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการ<br>สาธารณสุข  |                  | ไม่ใช่<br>กิจการ<br>(ราย) |                                         | ยุติ<br>(ราย)         | ไม่ยุติ<br>(ราย) |          |
|       |                             |                                    | กิจการที่เป็นอันตราย<br>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.....  
 สำนักปลัดฯ เทศบาลตำบลริมเหนือ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

| ลำดับ | ชื่อ – สกุลผู้ก่อเหตุ | ประเภทกิจการ | ว / ด / ป<br>ที่ตรวจสอบ | ปัญหามลพิษที่เกิด | รายละเอียด<br>ข้อเสนอแนะ / คำสั่ง<br>เจ้าพนักงานท้องถิ่น | ผลการ<br>ดำเนินการ | ว/ด/ป<br>แจ้งผู้ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|-------|-----------------------|--------------|-------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|----------|
|       |                       |              |                         |                   |                                                          |                    |                           |          |
|       |                       |              |                         |                   |                                                          |                    |                           |          |
|       |                       |              |                         |                   |                                                          |                    |                           |          |
|       |                       |              |                         |                   |                                                          |                    |                           |          |
|       |                       |              |                         |                   |                                                          |                    |                           |          |