

คู่มือวิชาการ เรื่อง

ระบบการจัดการ เหตุรำคาญ



ISBN : 978-616-11-0710-9

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข



สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือวิชาการ

เรื่อง

ระบบการจัดการเหตุรำคาญ



สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

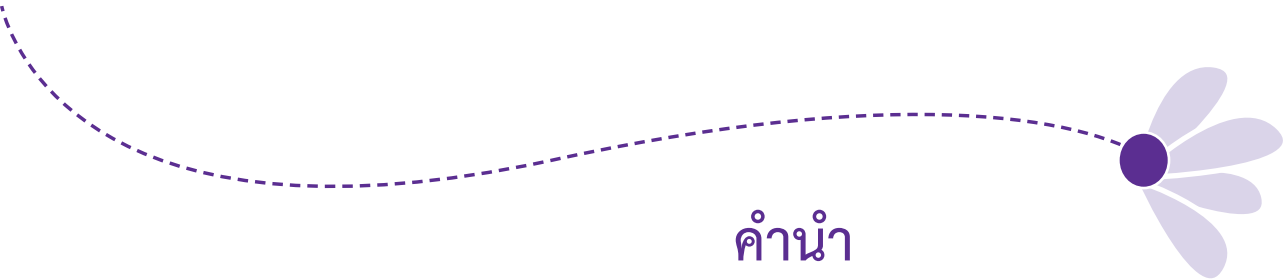
ชื่อหนังสือ : คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ

ISBN : 978-616-11-0710-9

จัดทำโดย : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
โทรศัพท์ 0 2590 4259
โทรสาร 0 2590 4263

พิมพ์ครั้งที่ 1 : พฤษภาคม 2554 จำนวนพิมพ์ 2,000 เล่ม
พิมพ์ครั้งที่ 2 : กรกฎาคม 2555 จำนวนพิมพ์ 2,000 เล่ม
พิมพ์ครั้งที่ 3 : พฤษภาคม 2557 จำนวนพิมพ์ 2,000 เล่ม

พิมพ์ที่ : สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก



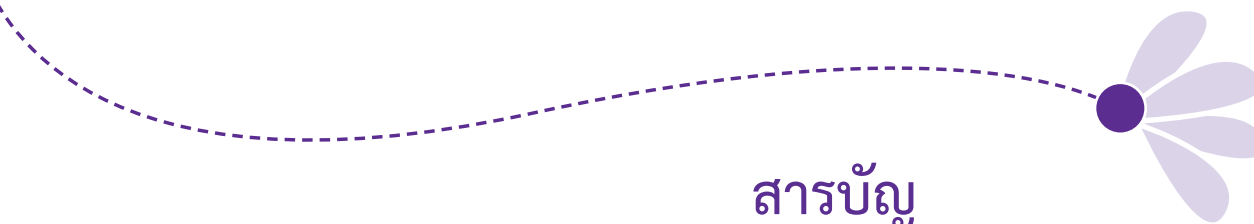
คำนำ

ปัญหาเหตุรำคาญ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุรำคาญที่มีสาเหตุมาจากมลพิษสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาเสียงดัง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น ไอร์เรเดียชันจากสารเคมี น้ำเสีย หรือกากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น จำเป็นต้องดำเนินการกับแหล่งกำเนิดของปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่ คือ สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข โรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ เพื่อไม่ให้ก่อมลพิษสิ่งแวดล้อมอันจะทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชน การจัดการกับแหล่งปัญหาดังกล่าว เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในพื้นที่ ต้องมีศักยภาพทั้งในเชิงวิชาการรัฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เข้ามาผนวกเป็นองค์ความรู้สำหรับควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางพื้นที่ยังไม่มีแนวทางการจัดการเหตุรำคาญ และการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่เป็นเอกภาพ ประกอบกับมีองค์ความรู้ไม่ครอบคลุมต่อการจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ต้องมีหลายองค์ประกอบผนวกร่วมกันอย่างเป็นระบบ ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ต้องมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นต้นแบบ หรือมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการปัญหาเหตุรำคาญอย่างเป็นระบบดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือวิชาการ เรื่อง **ระบบการจัดการเหตุรำคาญ** เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญ ต่อไป

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข



สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ 1 ความเป็นมาของระบบการจัดการเหตุรำคาญ 1

บทที่ 2 รูปแบบระบบการจัดการเหตุรำคาญ 5

องค์ประกอบของระบบการจัดการเหตุรำคาญ 5

1. การจัดการ 6

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 6

3. ระบบการทำงาน 8

ระบบการทำงาน 9

ก. ระบบปฏิบัติการ 9

ข. ระบบสนับสนุน 45

บรรณานุกรม 74

คณะผู้จัดทำ 75

บทที่

1

ความเป็นมา ของระบบการจัดการเหตุรำคาญ



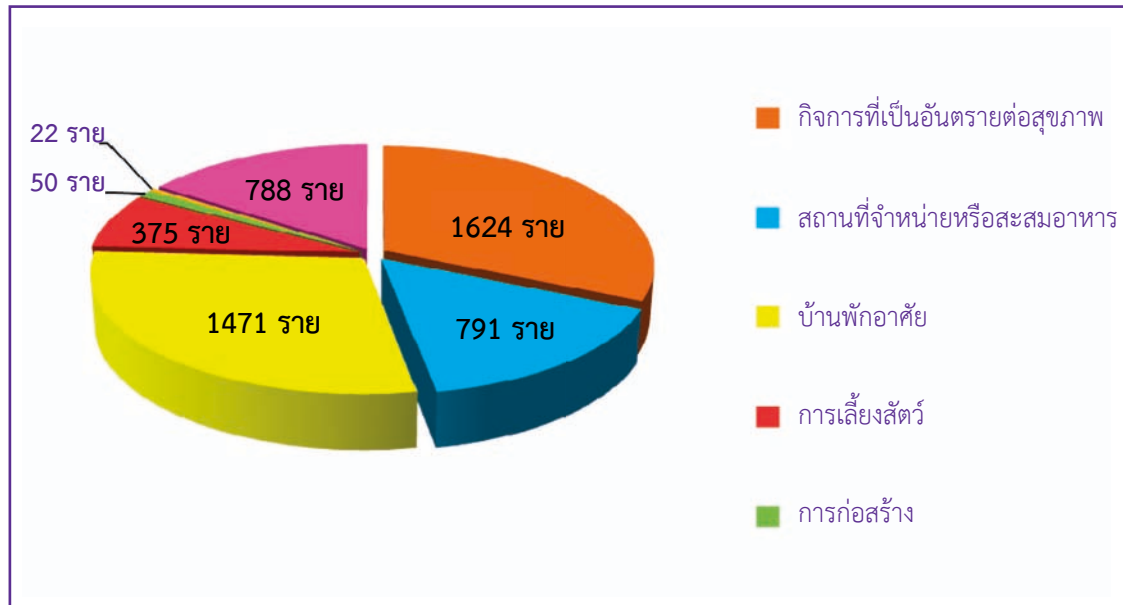
จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญจากมลพิษสิ่งแวดล้อมจากส่วนราชการซึ่งให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ในปี 2552 พบว่า มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 8,784 เรื่อง โดยหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 74.9 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และพบว่าปัญหาเหตุรำคาญจากมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือ ปัญหาเสียงดังและความสั่นสะเทือน โดยมีรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนดังตารางสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหามลพิษของหน่วยงานราชการแยกตามประเภทมลพิษ

ตารางที่ 1 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหามลพิษของหน่วยงานราชการแยกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2552

ส่วนราชการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ปัญหามลพิษ					
			กลิ่นเหม็น	ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	เสียงดัง/ความสั่นสะเทือน	น้ำเสีย	กากของเสีย	อื่นๆ
1. กรุงเทพมหานคร	6,583	74.9	1,899	440	2,981	265	213	1,863
2. กรมโรงงานอุตสาหกรรม	488	5.6	417	255	219	92	33	286
3. กรมควบคุมมลพิษ	394	4.5	264	166	138	72	24	-
4. ศูนย์บริการร่วม	98	1.1	44	30	5	22	3	17
5. ศูนย์ดำรงธรรม	31	0.4	12	5	15	3	-	1
รวม	7,594	86.5	2,636	896	3,358	454	273	2,167
6. ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	1,190	13.5	418			214	558	-
รวมทั้งสิ้น	8,784	100	7,308			667	831	1,167

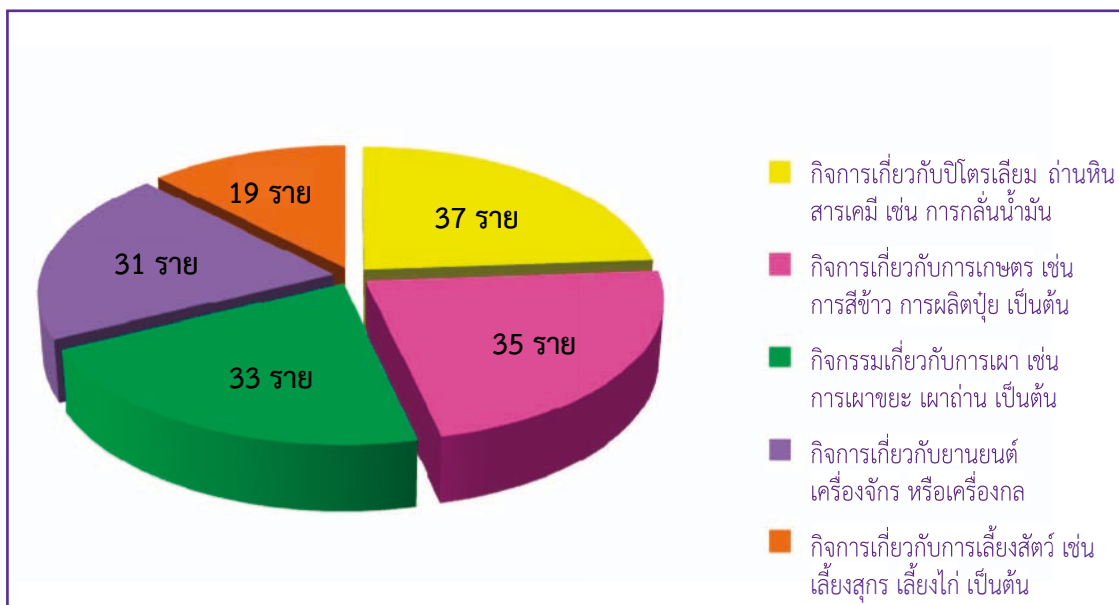
ที่มา : รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2552 กรมควบคุมมลพิษ

ตารางที่ 2 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหามลพิษของ กรุงเทพมหานคร แยกตามประเภทกิจการ ที่ก่อให้เกิดปัญหา



ที่มา : รายงานสถิติเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2553

ตารางที่ 3 สถิติเหตุร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหามลพิษที่แจ้งไปยัง กรมควบคุมมลพิษ แยกตามประเภทกิจการ ที่ก่อให้เกิดปัญหา



ที่มา : รายงานสถิติเหตุรำคาญของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปี 2552

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในแต่ละพื้นที่ มีปัญหาความเดือดร้อนจากมลพิษสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่วนใหญ่เกิดจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการจัดการเหตุรำคาญ และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอย่างเป็นระบบ ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อช่วยป้องกันและลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่

ความหมายของระบบการจัดการเหตุรำคาญ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ความพยายามของสมาชิก ในองค์การและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้ (นิยามของ James A.F.Stoner)

เหตุรำคาญ (มาตรา 25 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535) หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใด อันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเล ไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตราย ต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ
- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ระบบการจัดการเหตุรำคาญ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ และแนวทางในการจัดการปัญหา เหตุรำคาญ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อบรรลุสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่

2

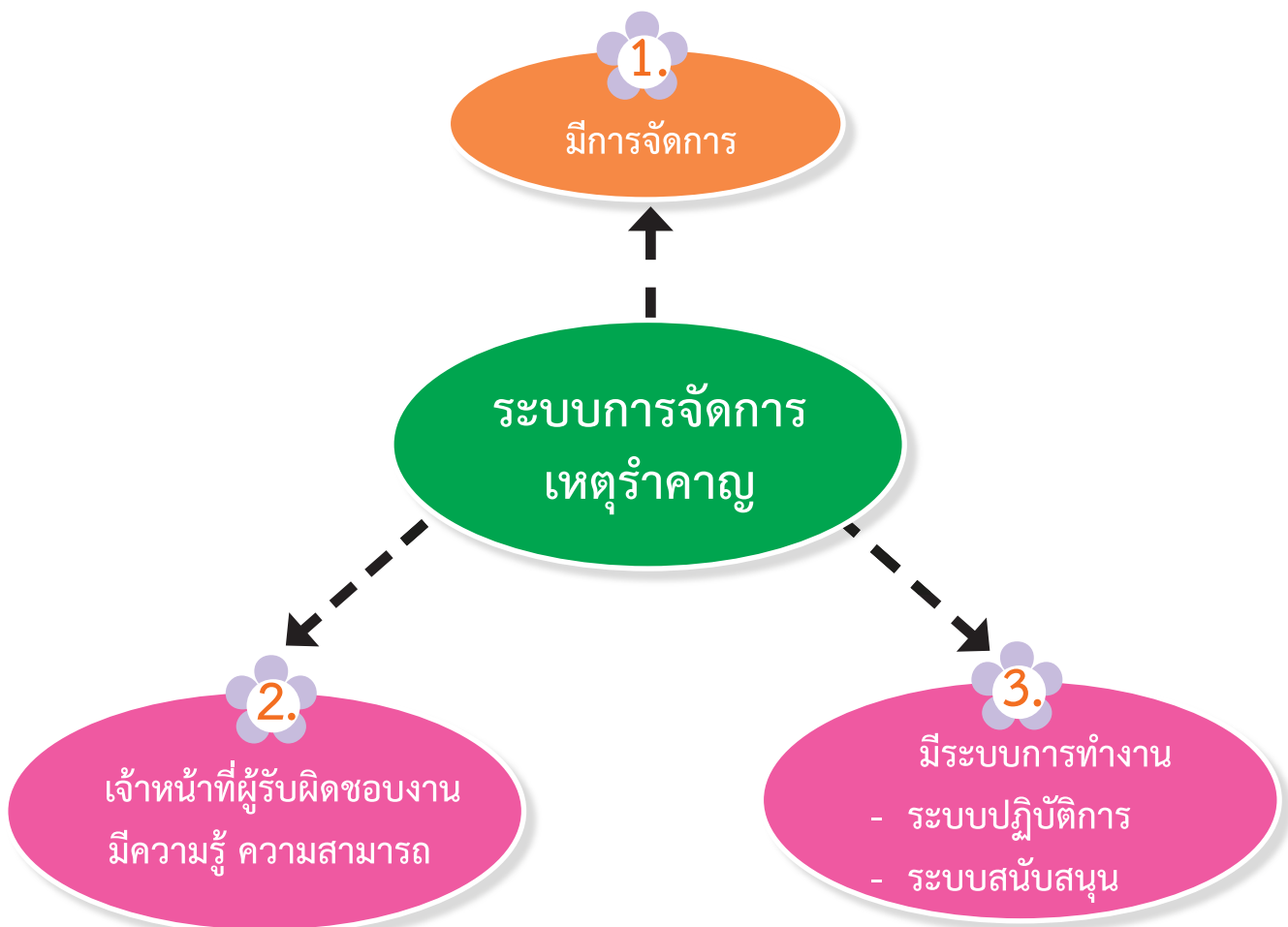
รูปแบบระบบการจัดการเหตุรำคาญ



องค์ประกอบของระบบการจัดการเหตุรำคาญ

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบของระบบการจัดการเหตุรำคาญ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. มีการจัดการที่ดีและผู้บริหารให้การสนับสนุน
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ
3. มีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน



1. การจัดการ

ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นบุคคลที่สำคัญมากในระบบการจัดการเหตุรำคาญ เพราะหากผู้บริหารมีความตระหนักและเห็นในสำคัญของระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการฯ จะทำให้ระบบการจัดการเหตุรำคาญขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการ ในที่นี้ คือ

- การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานจัดการเหตุรำคาญอย่างชัดเจน
- มีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ
- ผู้บริหารมีแนวนโยบาย ให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่



2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยอาจดำเนินการในรูปแบบ คณะทำงาน คณะกรรมการ หรือบุคคล ขึ้นกับลักษณะการบริหารงานของพื้นที่ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบนี้ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรได้รับ มีดังนี้

- การควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ
 - เทคนิคการตรวจวินิจฉัยปัญหาเหตุรำคาญและการใช้เครื่องมือตรวจวัด
 - บทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุขในการดำเนินงาน
- กรณีเหตุร้องเรียนและกรณีเหตุอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีเหตุรำคาญ

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุรำคาญและการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การสำรวจสถานประกอบกิจการ
- การจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปัจจัยเสี่ยงจากการประกอบกิจการ
- มาตรฐานมลพิษสิ่งแวดล้อม จากการประกอบกิจการ

นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีการดำเนินการเป็นประจำ และมีความต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดให้เป็นการอบรม การศึกษาดูงานในพื้นที่ต่าง ๆ การเข้าร่วมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นใจสามารถรับมือกับทุกสถานการณ์ปัญหา



3.

ระบบการทำงาน

ระบบการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแบบแผน โดยในการทำงานที่เกี่ยวกับการจัดการเหตุรำคาญ ต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานที่มีแบบแผน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่สามารถนำระบบการทำงานดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการทำงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบการทำงาน ประกอบด้วย

1. ระบบปฏิบัติการ

- ระบบรับเรื่องร้องเรียน
- ระบบสอบสวนเหตุรำคาญ
- ระบบการตรวจวิเคราะห์

2. ระบบสนับสนุน

- ระบบป้องกันเหตุรำคาญ
- ระบบพัฒนาระบบงาน
- ระบบเฝ้าระวังเหตุรำคาญ

สามารถแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการทำงานได้ดังนี้

ระบบการทำงาน

ก. ระบบปฏิบัติการ

- ระบบรับเรื่องร้องเรียน
- ระบบสอบสวนเหตุรำคาญ
- ระบบการตรวจวิเคราะห์



1.

ระบบรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินชีวิตในสังคมไทยปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงจากชนบทสู่เมืองอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดปัญหาความแออัดของสภาพความเป็นอยู่จากการขยายตัวของเมือง ประกอบกับการเกิดอุตสาหกรรมใหม่ๆ ที่มากขึ้นด้วย ส่งผลกระทบให้เพิ่มปริมาณมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง และปัญหามลฝอย เป็นต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพอนามัยประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบจากมลพิษหรือเกิดความเดือดร้อนจากปัญหาเหตุรำคาญดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามบทบาทหรือพันธกิจ จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ซึ่งเป็นประเด็นแรกในการเป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดช่องทางการจัดการปัญหาและช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยเป็นลักษณะของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญเพื่อส่งต่องานให้มีการจัดการปัญหาต่อไป หรือเป็นศูนย์รับเรื่องแล้วประสานงานต่อไปกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีความเฉพาะทางมากกว่ารับเรื่องไปดำเนินการต่อ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับไว้รองรับหรืออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีความเดือดร้อนจากปัญหาเหตุรำคาญ



1. คำนิยาม

ระบบรับเรื่องร้องเรียน ในที่นี้ หมายถึง ระบบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง หรือผู้ที่ต้องประสบกับเหตุนั้น ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถา หรือสถานที่อื่นใด ซึ่งอยู่ในทำเล ไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตราย ต่อสุขภาพ
 - การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควร จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ
 - อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - การกระทำใดๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา
- (ที่มา : มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535)

ดังนั้น “ระบบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ” หมายถึง การเปิดช่องทางในการรับแจ้ง ปัญหาเหตุรำคาญ โดยมีการกำหนดเป็นหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีเจ้าหน้าที่ สำหรับรองรับงานรับเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์กลาง ในการติดต่อ ประสานงาน ติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ของระบบรับเรื่องร้องเรียน

- 2.1 เพื่อเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ สำหรับประชาชนผู้เดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบ และรวบรวมประเด็นปัญหาในการส่งต่อข้อมูลไว้ใช้ในการดำเนินการขั้นต่อไป
- 2.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับการติดต่อ ประสานงาน และติดตามการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง

3. องค์ประกอบของระบบรับเรื่องร้องเรียน

- 3.1 มีการจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ยกตัวอย่างเช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร ติดต่อทาง ไปรษณีย์ ติดต่อผ่านทางคอมพิวเตอร์ [เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานสนทนา (Web board) เว็บไซต์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น] และติดต่อด้วยตนเอง ด้วยวิธีการกรอกแบบฟอร์มที่จัดไว้ให้ เขียนจดหมาย จัดทำเป็นหนังสือหรือบันทึกข้อความ เป็นต้น ซึ่งการเปิดช่องทางดังกล่าวต้องสามารถใช้งาน ได้จริงและต้องชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยว่าสามารถเข้ามา แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยช่องทางหรือวิธีการใดได้บ้าง

3.2 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน ด้วยการจัดโครงสร้างตำแหน่งงานหรือการมอบหมายงานจากหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานสำหรับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 มีกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยการจัดทำเป็นเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในลักษณะการจัดลำดับก่อน-หลังหรือลักษณะของแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติใช้และช่วยให้การทำงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน

3.4 มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร หรือแฟ้มข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่ที่สามารถสืบค้นได้สะดวก เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการต่อได้ทันทีที่ต้องการ

3.5 มีเอกสารแบบฟอร์มการทำงานและการจัดทำรายงาน ยกตัวอย่างเช่น

- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับให้ผู้ร้องเรียนได้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง หรือสำหรับเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลกรณีการติดต่อด้วยวาจา อันประกอบด้วยข้อมูลผู้ร้องเรียนเอง คือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ปัญหาเหตุรำคาญที่ร้องเรียน ผลกระทบที่ได้รับ ช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน คือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และการกระทำหรือการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาเหตุรำคาญ เป็นต้น (ตามแบบ ทก.01)

- แบบฟอร์มสรุปการรับเรื่องร้องเรียน ว่าด้วยการคัดแยกเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญว่าเกี่ยวกับกิจการหรือไม่ใช่กิจการ และสรุปในรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกและเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปดำเนินการงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญได้ต่อไป (ตามแบบ ทก.02) ทั้งนี้ สามารถจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือน.....เพื่อจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการดำเนินงานจัดการปัญหาสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลในภายหลังได้ จะทำให้ระบบงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ตามแบบ ทก.03)

- จัดทำรายงานสรุปประเด็นการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญให้กับผู้บริหารหน่วยงานรับทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามการทำงานได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งจัดส่งรายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน
วันที่รับเรื่อง.....

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....
3. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....
4. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่นๆ (ระบุ)
5. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)
6. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
7. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ () เคย () ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

1. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
2. สถานที่ตั้ง.....
3. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง

ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
(.....)
ตำแหน่ง

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุร้ายตามสิ่งแวดล้อม
รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน.....ประจำเดือน.....

[illegible]

ชื่อผู้รายงาน.....

วันทำงาน.....

แบบ หก.03

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำปี.....ประจำปีงบประมาณ.....
หน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ (ตัวอย่าง) นาย ก. อิ่มสบาย คำร้องเลขที่ 95/2554 ลงวันที่ 15 เมษายน 2554	ประเภทกิจการ	วัน/เดือน/ปี ที่ตรวจสอบ	ปัญหามลพิษที่เกิด	รายละเอียดข้อเสนอมะ/ คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น	ผลการดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี แจ้งผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
1		จำหน่ายอาหารตามสั่ง	19 เมษายน 2554	กลิ่นเหม็นจากกา ประกอบปรุงอาหาร	คำแนะนำ 1. ให้หามาตรการป้องกันกลิ่นจากการ ประกอบปรุงอาหาร 2. ควบคุมปัญหาเสียงดังจากการ ประกอบกิจการ 3. ให้กำหนดมาตรการในการกำจัด เศษขยะ มูลฝอย ไม่ให้ตกค้าง ภายในสถานประกอบการ	- แก้ไขเรียบร้อยแล้ว - ยุติเรื่อง	ประสานแจ้ง ทางโทรศัพท์	
2								

3.6 มีหน่วยงานหรือสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

3.6.1 หน่วยงานราชการส่วนกลาง

สำนักนายกรัฐมนตรี และกรมควบคุมมลพิษ (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา โดยมีการดำเนินงาน คือ กำหนดศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ มีขั้นตอนการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำสถิติรายงานสถานการณ์การรับเรื่องร้องเรียน

3.6.2 หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เป็นหน่วยงานหลักของส่วนภูมิภาค ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและปฏิบัติการ ด้วยการช่วยประสานงานกับหน่วยงานวิชาการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยบทบาทการทำงานควรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญเกี่ยวกับการเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบมีขั้นตอนการดำเนินงานหรือประสานงาน เป็นต้น

- ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ประชาชนรู้จักและให้ความสำคัญในการเข้ามาร้องเรียน ปัญหาต่างๆ โดยความหมายของชื่อ ศูนย์ดำรงธรรม คือ ศูนย์กลางที่ดำรงความดีงาม ความชอบธรรม ความเป็นธรรม และความยุติธรรม ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ โดยกระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เปิดช่องทางให้กับประชาชนที่มีความเดือดร้อนและต้องการร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ รวมถึงเรื่องปัญหาเหตุรำคาญ ด้วยวิธีการติดต่อ ประสานงาน แล้วส่งต่อเรื่องให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องไปจัดการปัญหาเหตุรำคาญดังกล่าว

3.6.3 หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น

ในบทบาทของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เกี่ยวกับการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ ควรจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

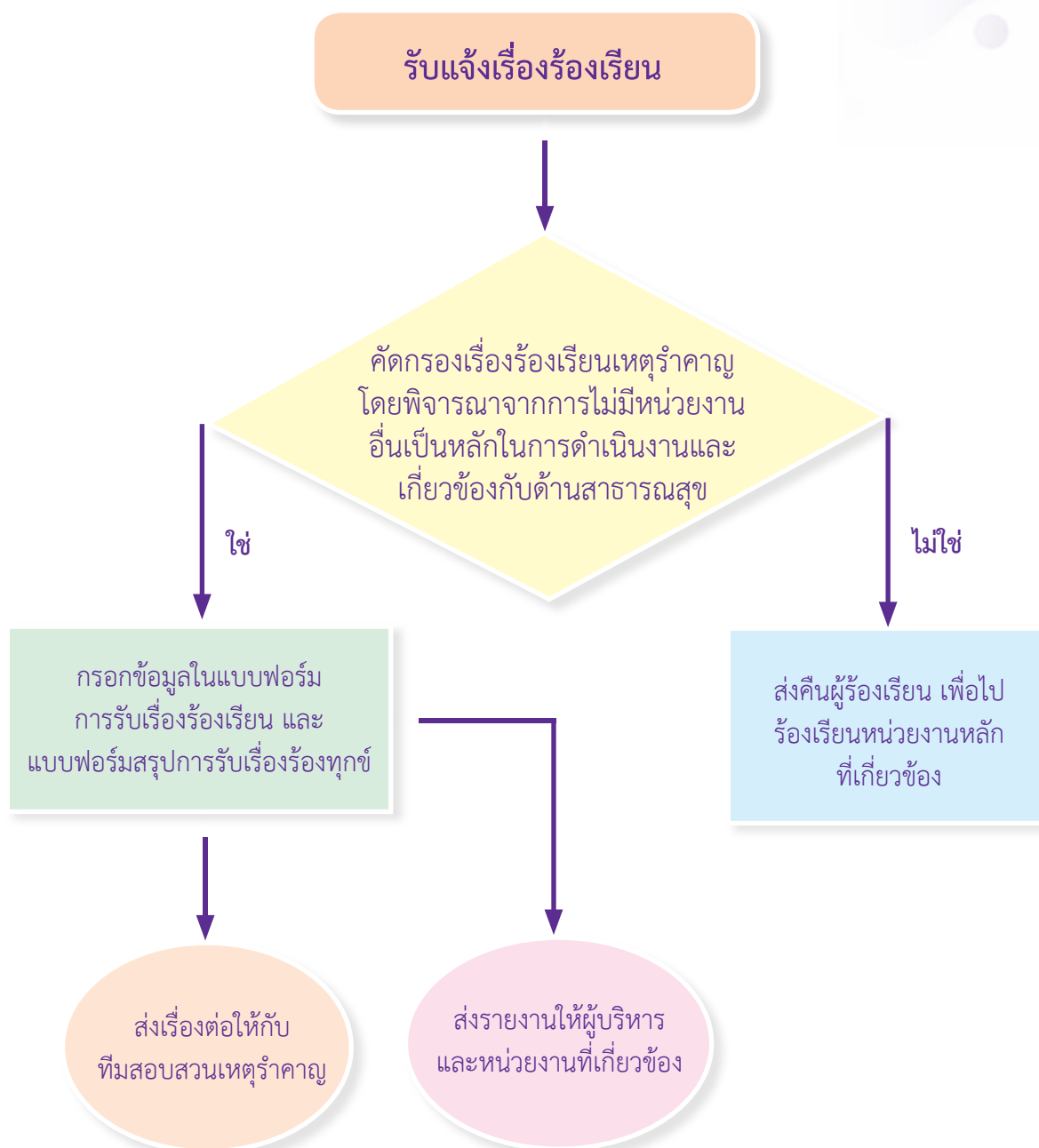
- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ และการสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่
- จัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ฯลฯ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ
- จัดให้มีการกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานสถานการณ์เหตุรำคาญ

ในภาพรวม

- จัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่กรมอนามัยผ่านระบบต่างๆ เช่น การส่งเป็นรายงานประจำเดือน หรือกรอกข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

มีแนวทางการดำเนินงานสำหรับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้



2.

ระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ

ปัจจุบันปัญหาเหตุรำคาญ หรือข้อร้องเรียนของประชาชน มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ การขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรม ความตระหนักในสิทธิ หน้าที่ของประชาชน และช่องทางการร้องเรียน ที่เพิ่มขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องมีความระมัดระวังในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ประกอบการ ดังนั้น จึงต้อง มีการสืบหาข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นเหตุของปัญหา จนนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เหมาะสม ซึ่งแนวทางการสอบสวนข้อเท็จจริง ที่มีความเป็นเอกภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว มีแบบแผนที่ชัดเจน และเป็นเครื่องมือที่ทำให้เจ้าหน้าที่ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่สะดวก และมีความเป็นธรรม

ในการสอบสวนเหตุรำคาญ นอกจากความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มลพิษสิ่งแวดล้อมแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเสนอความเห็นให้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาออกคำสั่งทางกฎหมาย อันเป็นผลต่อเนื่องจากการสอบสวนข้อเท็จจริงในแต่ละ เรื่อง ผู้สอบสวนและผู้พิจารณาเบื้องต้นจะต้องรู้ประเด็นที่เกี่ยวข้อง และข้อกฎหมายที่ใช้สำหรับการสอบสวน เหตุรำคาญ เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้อยู่ในประเด็นที่สอบสวนมา

การตั้งแนวทางสอบสวนเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง เป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้สอบสวนจะต้องกำหนด แนวความคิด (Concept) เพื่อเชื่อมโยงข้อเท็จจริงให้เป็นเรื่องราว เป็นลำดับ และเชื่อมโยงกับพยานหลักฐาน ให้เกิดภาพเป็นเรื่องราวต่อกันเป็นลำดับ เหมือนการเรียงความโดยลำดับขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบประเด็น ที่ตั้งแนวทางการสอบสวนไว้



1. คำนิยาม

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐาน และผลการดำเนินการทั้งหลาย เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง หรือเพื่อให้สามารถพิสูจน์ความจริงในเรื่องนั้น ๆ

ข้อเท็จจริง หมายถึง ข้ออ้างที่บุคคลอ้างถึง ซึ่งอาจเป็นความจริง หรือความเท็จ ในการพิจารณาตามกฎหมายมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อเท็จจริงในระหว่างพิจารณา เพราะยังไม่ได้วินิจฉัยชี้ขาดว่าเป็นจริงหรือเป็นเท็จ

ดังนั้น **การสอบสวนข้อเท็จจริงเหตุรำคาญ** หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ และผลจากการตรวจวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องเหตุร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม และสามารถพิสูจน์ความจริงของเหตุ หรือที่มาของปัญหา รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ

ทั้งนี้ ขอบเขตของการสอบสวนเหตุรำคาญ คือ การสอบสวนเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยระบุว่า เหตุรำคาญ ครอบคลุมถึง

1. ปัญหาจากแหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือฉ่ำ หรือสถานที่อื่นใด ซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของมีการเหม็นสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็น หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. ปัญหาจากการเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควร จนเป็นเหตุให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. ปัญหาจากอาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงาน หรือ สถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษ หรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
4. ปัญหาที่เกิดจากการกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เหม่า ฉ่ำ หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. วัตถุประสงค์ของระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ

2.1 เพื่อประเมินขอบเขตของปัญหาในแง่ภูมิประเทศ ช่วงระยะเวลาที่เกิดปัญหา และกลุ่มประชากรที่ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อน

2.2 เพื่อป้องกันปัญหาความเดือดร้อนรำคาญไปสู่ประชาชนในวงกว้าง โดยการจำกัดปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเกิดเหตุรำคาญ

2.3 เพื่อศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ประสิทธิภาพของมาตรการป้องกันปัญหา การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการสอบสวนเหตุรำคาญ ตลอดจนเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชน สำหรับเป็นการหาแนวร่วมในการป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ เป็นต้น

3. องค์ประกอบของการสอบสวนเหตุรำคาญ

การสอบสวนเหตุรำคาญ ประกอบด้วย การตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของการเกิดปัญหา การตั้งและทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวทางการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญ ตลอดจนสรุปผลและเสนอแนะ แนวทางการควบคุม การป้องกันปัญหา รวมทั้งการดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่การเก็บตัวอย่าง การตรวจวินิจฉัย ตลอดจนดำเนินการตามมาตรการควบคุมและป้องกัน ทั้งนี้ องค์ประกอบของการสอบสวนเหตุรำคาญ ได้แก่

3.1 **เจ้าหน้าที่และทีมงาน** ในการสอบสวนเหตุรำคาญต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และทีมงานที่เหมาะสม อาจพิจารณาจัดตั้งเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วสอบสวนเหตุรำคาญ (Special Environmental Response Team) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

3.2 **ขั้นตอนหรือแนวทาง** การสอบสวนเหตุรำคาญ ซึ่งโดยทั่วไปการสอบสวนเหตุรำคาญมีวิธีการและแนวทางสรุปได้ ดังนี้

3.2.1 **การระบุปัญหา** หมายถึง การยืนยันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญ การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ และเปรียบเทียบลักษณะการเกิดปัญหา เพื่อการเกิดเหตุจริง

3.2.2 **บรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญ** หมายถึง การบรรยายการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา สถานที่ และกลุ่มประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

- การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามเวลา ประกอบด้วย การระบุเวลาที่เริ่มมีการก่อเหตุรำคาญ จนถึงเวลาสิ้นสุด
- การบรรยายลักษณะการเกิดเหตุรำคาญตามสถานที่ ประกอบด้วย การสร้างแผนผังสถานที่เกิดเหตุ ตลอดจนการสำรวจสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ฤดูกาล ทิศทางลม เป็นต้น
- การบรรยายลักษณะการเกิดโรคตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย ลักษณะอาการของการได้รับปัญหา อายุ เพศ ลักษณะการดำรงชีวิตประจำวัน อาการ หรือภาวะเจ็บป่วย

3.2.3 **การตั้งสมมติฐาน** เพื่ออธิบายแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ ขอบเขตการได้รับปัญหา และแนวทางการจัดการปัญหา ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานเหล่านี้จะนำไปสู่มาตรการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญในภายหลัง โดยทั่วไปแล้วแนวทางการควบคุมและป้องกันการเกิดเหตุรำคาญ มีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การควบคุมแหล่งที่มาของเหตุรำคาญ และการควบคุมที่ทางผ่านของปัญหาลู่สู่ประชาชน

3.2.4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อสรุปมาตรการควบคุมและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ โดยการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ อาจทำได้ด้วยการตรวจวัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม การเก็บตัวอย่างส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และนำผลที่ได้เปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่เกิดขึ้น จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมได้

3.2.5 สรุปผลการสอบสวนและแนวทางการควบคุมเหตุรำคาญ โดยอาจดำเนินการให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น จนนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.3 เครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคล่องตัวในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียประเด็นข้อมูล โดยเครื่องมือสอบสวนเหตุรำคาญได้แก่ อุปกรณ์บันทึกเสียง สมุดบันทึกต่าง ๆ และแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.1) มีลักษณะดังนี้



แบบสอบถามเหตุรำคาญ หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. เลขที่บัตรประชาชน.....
3. อายุ.....ปี เพศ อาชีพ.....
4. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่ ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
5. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
6. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วย ด้วยโรค () ไม่ป่วย
7. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

1. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่
() ได้รับปัญหา () ไม่ได้รับปัญหา
2. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)
3. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง
() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
() กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ
() อื่น ๆ (ระบุ)

-2-

3. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป)

.....

.....

4. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

5. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

5.1 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่ หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.2 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่ หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.3 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่ หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

5.4 ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่ หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

6. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ

.....

.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

1. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
2. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภท
3. ใบอนุญาตประกอบกิจการจาก.....เล่มที่.....เลขที่.....
4. สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....
5. ประกอบกิจการในช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....
6. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน
7. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)
-
-
-
8. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ /ก่อเกิดปัญหา(ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ)
-
-
9. ระบบบำบัด /ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ
 - ระบบบำบัดอากาศ () ไม่มี () มี ประเภท
 - ระบบป้องกันเสียง () ไม่มี () มี ประเภท
 - ระบบควบคุมฝุ่นละออง () ไม่มี () มี ประเภท
 - ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

ที่ทำงาน.....วันที่สอบสวน.....โทร.

3.4 การเขียนรายงาน ต้องมีรายละเอียดที่ครบถ้วน เป็นลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง และมีรูปแบบที่ชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ต้องเขียนเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง พร้อมเสนอแนะแนวทางการดำเนินการจัดการปัญหาเหตุรำคาญต่อผู้บริหาร เพื่อจัดทำเป็นคำสั่ง หรือข้อเสนอแนะต่อไป โดยต้องมีองค์ประกอบของการเขียนรายงาน ดังนี้

- 3.4.1 ความเป็นมา
- 3.4.2 ผลการสอบสวนเหตุรำคาญ
- 3.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4.4 สรุปผลในภาพรวม
- 3.4.5 มาตรการควบคุม และป้องกันเหตุรำคาญ
- 3.4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ
- 3.4.7 ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

3.5 กรอบระยะเวลาดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานสอบสวนเหตุรำคาญ ให้อย่างเหมาะสม

4. ขั้นตอนการสอบสวนเหตุรำคาญ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมทีมก่อนลงไปสอบสวนเหตุรำคาญ

เป็นการจัดเตรียมเอกสารและการปฏิบัติตามขั้นตอนการบริหารงานสาธารณสุข เช่น ขออนุมัติเดินทาง เบิกจ่ายวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการที่เจ้าหน้าที่ต้องมีการทบทวนความรู้เกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ที่จะดำเนินการสอบสวน ตลอดจนติดต่อเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และที่ปรึกษาทางวิชาการ ทั้งนี้ ผู้ดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญทุกคน ควรทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และสายการทำงานต่าง ๆ ให้เรียบร้อยก่อนเริ่มดำเนินการสอบสวน

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบข้อมูลการแพร่กระจายปัญหา

เป็นการยืนยันว่าประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีสาเหตุมาจากแหล่งก่อปัญหาจริงตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ และเป็นปัญหาประเภทใด ดังนั้น ผู้สอบสวนเหตุรำคาญ จะต้องยืนยันสภาพการได้รับปัญหาของประชาชนก่อน จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบกับแหล่งก่อปัญหา หรือสารเคมี หรือประเภทปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้เปรียบเทียบอาจได้มาจากข้อมูลของหน่วยงานที่มีการตรวจวินิจฉัยมาแล้ว ข้อมูลลักษณะการประกอบการของสถานประกอบการที่ก่อเหตุ ข้อมูลจากการสังเกตพื้นที่ก่อเหตุ เป็นต้น ทั้งนี้ในการเปรียบเทียบจะต้องควบคุมทั้งความแปรปรวนโดยบังเอิญ โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ และควบคุมความแปรปรวนเนื่องจากความลำเอียง อย่างไรก็ตาม หากสามารถระบุสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญได้ จะช่วยให้สามารถสอบสวนโรคได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะทราบวิธีการเก็บตัวอย่างและการตรวจวัดตามมาตรฐานที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ตั้งนิยามผู้ได้รับปัญหา และค้นหาผู้มีปัญหาเพิ่มเติม

เป็นการสืบหาข้อเท็จจริงของประชาชนผู้ได้รับปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ตามการร้องเรียนของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ต้องตั้งนิยามของผู้ที่ได้รับปัญหาดังกล่าวไว้ว่า ประชาชนจะมีโอกาสได้รับปัญหาหรือสภาพปัญหาอย่างไรบ้าง ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีตัวชี้วัดสภาพปัญหาที่เป็นมาตรฐาน เช่น การเกิดปัญหาเสียงดังจากสถานบันเทิง นิยามของผู้ที่ได้รับปัญหา คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าว ในช่วงเวลาที่มีการประกอบกิจการ (กำหนดช่วงเวลา) ช่วงอายุเท่าไร มีสภาพหูตึงชั่วคราว ใจเต้นเร็วเมื่อได้รับเสียงดัง เป็นต้น ส่วนการค้นหาผู้ที่มีปัญหาเพิ่มเติม โดยการสืบหาข้อมูลจากโรงพยาบาล หรือการลงพื้นที่ในชุมชน การตั้งจุดตรวจวิเคราะห์ในพื้นที่ หรือการขอความร่วมมือจาก อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการเข้าไปในทุกครัวเรือนเพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาตามที่ได้นิยามไว้ โดยในขั้นตอนนี้ต้องใช้แบบสอบถามเหตุรำคาญที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ผู้สอบสวนเหตุรำคาญสามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ในภายหลัง
2. ข้อมูลประชากร ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจใช้แบ่งกลุ่มประชากร
3. ลักษณะการได้รับปัญหา ได้แก่ เวลาที่เริ่มได้รับปัญหา อาการผิดปกติหลังจากได้รับปัญหา ลักษณะหรือประเภทปัญหาที่ได้รับ เช่น กลิ่น เสียงดัง ฝุ่นละออง เป็นต้น
4. ข้อมูลการสัมผัสปัจจัยเสี่ยง ขึ้นกับประเภทของเหตุรำคาญที่ทำการสอบสวน
5. ข้อมูลของผู้รายงานปัญหาอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ภายหลัง

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ภายหลังจากที่ได้มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเหตุรำคาญแล้ว ให้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเรียงข้อมูลของผู้ที่ได้รับปัญหา จากนั้นให้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยอาศัยหลักทางระบาดวิทยา โดยยึดหลักการวิเคราะห์ปัญหาตามเวลา การวิเคราะห์ปัญหาตามสถานที่ และการวิเคราะห์ตามบุคคล ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจใช้วิธีการทำเป็นแผนผังพื้นที่ (Area map) หรือแผนผังการเกิดปัญหาแบบจุด (Spot map) จะทำให้สามารถบรรยายภาพรวมของปัญหาได้อย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 5 ตั้งสมมติฐานของปัญหาเหตุรำคาญ

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้วให้ตั้งสมมติฐานว่า ใครบ้างที่ได้รับปัญหา แหล่งใดก่อให้เกิดปัญหา ปัจจัยเสี่ยงของการเกิดปัญหาคืออะไร สมมติฐานที่ตั้งต้องสอดคล้องกับความจริงเกี่ยวกับแหล่งที่มาของปัญหามลพิษ หรือสภาพปัญหาที่ประชาชนได้รับ ในการตั้งสมมติฐานนั้นผู้สอบสวนเหตุรำคาญควรคำนึงถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาล และหลักวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งมาตรฐาน หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนเหตุรำคาญ ควรมองหาลักษณะที่เหมือนกันในกลุ่มประชาชนที่ได้รับปัญหา กล่าวคือ สืบหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดเหตุรำคาญให้มากที่สุดนั่นเอง

ขั้นตอนที่ 6 ศึกษาระบาดวิทยาเชิงวิเคราะห์

เป็นการทดสอบสมมุติฐานของการเกิดปัญหา เพื่อตอบปัญหาได้บ้างว่า ใครบ้างที่ได้รับปัญหา แหล่งใดก่อให้เกิดปัญหา ปัจจัยเสี่ยงของการเกิดปัญหา คืออะไร เจ้าหน้าที่ต้องเลือกวิธีการศึกษาแบบ Cohort study (ใช้ในกรณีที่มีกลุ่มประชากรไม่มาก และมีลักษณะ หรือกิจกรรมบางอย่างที่ทำร่วมกัน และสามารถกำหนดขอบเขตของกลุ่มประชากรได้ชัดเจน) หรือ Case Control study (ใช้ในกรณีที่มีประชากรกลุ่มเสี่ยงจำนวนมาก ไม่สามารถระบุกลุ่มเสี่ยงที่ชัดเจนได้ แต่ต้องมีข้อมูลจากกลุ่มที่ไม่ได้รับปัญหาด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกันของทั้งสองกลุ่ม วิธีการนี้เป็นวิธีการทำได้ง่าย)

ในกรณีเกิดเหตุรำคาญ วิธีการศึกษาระบาดวิทยาเชิงวิเคราะห์ ที่เหมาะสมที่สุดคือ Cohort study เนื่องจากมีกลุ่มประชากรที่ได้รับปัญหาในจำนวนที่จำกัด มีลักษณะการดำรงชีวิตในพื้นที่คล้ายคลึงกัน และได้รับปัญหาในลักษณะเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 7 ศึกษา หรือสอบสวนเพิ่มเติม เช่น การเก็บตัวอย่างด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

ภายหลังจากการศึกษาเชิงพรรณนา เชิงวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ต้องเก็บตัวอย่างทางด้านสิ่งแวดล้อมตามประเภทปัญหาที่ประชาชนได้รับ เช่น การตรวจวัดระดับเสียง การเก็บตัวอย่างฝุ่นละอองการตรวจวัดระดับการได้กลิ่น หรือการตรวจวัดคุณภาพน้ำ เป็นต้น โดยอาจเลือกใช้วิธีการตรวจแบบอ่านค่าโดยตรง หรือการเก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ขึ้นกับชนิดหรือประเภทของปัญหา ทั้งนี้สามารถดูรายละเอียดได้ในระบบการตรวจวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 สรุปผลให้คำแนะนำด้านการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญ

ภายหลังจากได้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แล้ว เจ้าหน้าที่ต้องทำการสรุปผลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้ร้องเรียน การเกิดปัญหา และผู้ถูกร้องเรียน โดยต้องให้คำแนะนำ หรือมีข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทาง หรือกำหนดมาตรการในการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาประกอบการออกคำสั่งทางปกครองไปยังผู้ก่อเหตุด้วยโดยอาจพิจารณาหลักการ ดังนี้

1. การควบคุมแหล่ง หรือสาเหตุของปัญหา ได้แก่ การปรับเปลี่ยนเครื่องจักร การจัดทำระบบบำบัดอากาศ หรือการปรับเปลี่ยนวัตถุดิบที่ก่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดมาแทนวัตถุดิบเดิมที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน เป็นต้น
2. การควบคุมที่ทางผ่าน ได้แก่ การควบคุมป้องกันไม่ให้มลพิษสิ่งแวดล้อม สามารถแพร่กระจายไปยังประชาชนที่อาศัยบริเวณใกล้เคียงได้ เช่น การสร้างห้องที่ปิดมิดชิด การใช้ผนังกันเสียง การใช้ Buffer ตามธรรมชาติ เป็นต้น
3. การควบคุมที่ผู้ที่ได้รับเหตุ ได้แก่ การมอบอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง

ขั้นตอนที่ 9 การเขียนรายงาน

รูปแบบการเขียนรายงานการสอบสวนเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ต้องจัดระเบียบโครงเรื่องตามลำดับเหตุการณ์ เนื้อหาสาระข้อเท็จจริงตามขั้นตอนในการสอบสวนเหตุรำคาญ และต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสาเหตุของปัญหากับความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีเหตุผล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และออกคำสั่งทางปกครองต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. การเขียนความเป็นมา

เป็นส่วนที่บอกถึงที่มาของการออกไปสอบสวนเหตุรำคาญ เช่น เริ่มต้นได้รับแจ้งข่าวการเกิดเหตุรำคาญจากบุคคล หรือหน่วยงานใด เมื่อไร และด้วยวิธีใด ทีมงานที่ออกไปร่วมสอบสวนประกอบด้วยบุคคล หรือหน่วยงานใดบ้าง เริ่มสอบสวนเหตุรำคาญตั้งแต่เมื่อไร และเสร็จสิ้นเมื่อไร สามารถระบุวัตถุประสงค์ในการสอบสวนเหตุรำคาญไว้ในส่วนนี้ การเขียนความเป็นมาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลอื่น เพื่อให้ทราบแหล่งที่มาของปัญหา

2. การเขียนผลการสอบสวนเหตุรำคาญ และการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นส่วนที่แสดงผลที่ได้จากการสอบสวนเหตุรำคาญ โดยให้เขียนบรรยายรายละเอียดสำคัญๆ ของ

- ผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ ลักษณะปัญหาที่ได้รับ ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา อาการอาการแสดง เป็นต้น
- ผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อสถานประกอบกิจการ ที่อยู่ ใบอนุญาตประกอบกิจการที่ได้รับ ลักษณะประกอบกิจการ ขั้นตอนการประกอบกิจการ จำนวนพนักงาน ช่วงเวลาประกอบกิจการ เป็นต้น
- ประชาชนอื่น ๆ ที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงทั้งหมด เช่น ที่อยู่ การได้รับปัญหาความเดือดร้อนรำคาญที่ได้รับ เป็นต้น
- ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้รับ เป็นการแสดงข้อเท็จจริงจากที่เจ้าหน้าที่พบในขณะดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ต้องเขียนข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ครอบคลุมกับปัญหาที่พบ และชี้แจงสภาพตามความเป็นจริงมากที่สุด เช่น ได้รับกลิ่นเหม็นคล้ายสารเคมีเป็นระยะตามทิศทางลม หรือได้ยินเสียงดนตรีดังอย่างต่อเนื่อง หรือพบฝุ่นละอองที่ผิวของใบไม้ มีสีดำคล้ายถ่าน เป็นต้น

3. การเขียนผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการแสดงผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ การตรวจวัดผ่านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ โดยให้เขียนระบุชื่อ ชนิด ประเภท เลขที่ประจำเครื่องมือ ช่วงเวลาติดตั้งเครื่องมือหรือเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม และบริเวณที่ตรวจวัด ในส่วนนี้ต้องระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จากนั้นให้นำข้อมูลทั้งหมดมาเรียบเรียงและนำเสนอด้วยตารางแจกแจงรายละเอียดข้อมูล เช่น ชนิด ประเภทสารเคมี ลักษณะเสียง ระดับความดังเสียง ปริมาณฝุ่นละออง เป็นต้น โดยข้อมูลที่แสดงในตารางต้องมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดอย่างชัดเจน (ระบุมาตรฐานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมด้วย) รวมทั้งเชื่อมโยงสภาพปัญหาที่ประชาชนได้รับ กับผลการตรวจวัดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ต้องตรวจวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงด้านต่าง ๆ จากผลที่ได้รับ

4. สรุปผลในภาพรวม

เป็นการนำข้อมูลจากการสอบสวนเหตุรำคาญ และผลการตรวจวิเคราะห์ ผสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องเขียนเชื่อมโยงระหว่างแหล่งกำเนิดของปัญหา ผู้ได้รับผลกระทบ และข้อมูลทางวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน อย่างมีความสัมพันธ์กัน เข้าใจง่าย และมีความถูกต้องตามความเป็นจริงจากข้อเท็จจริงที่ได้รับทั้งหมด รวมทั้งสามารถเขียนประเด็นทางกฎหมาย หรือประเด็นทางด้านสุขภาพอื่น ๆ ที่พบว่ายังมีข้อบกพร่อง หรือตามที่เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีความสำคัญต่อการจัดการปัญหา เช่น ประเด็นใบอนุญาตของสถานประกอบกิจการ หรือประเด็นความไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ สุขภาพ หรืออนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ทั้งนี้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เขียนในส่วนนี้ต้องมีความเชื่อมโยงกันในภาพรวม สอดคล้อง และชี้ประเด็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน โดยต้องสรุปในส่วนท้ายนี้ว่า สถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น ถือเป็นเหตุรำคาญจริงตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ด้วย เพื่อให้่ายต่อการพิจารณาออกคำสั่งทางปกครองของผู้บังคับบัญชาต่อไป

5. มาตรการควบคุม และป้องกันเหตุรำคาญ

ภายหลังจากเขียนสรุปประเด็นในภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องมีข้อเสนอแนะแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการอื่นใดในการแก้ไขปัญหาให้กับสถานประกอบกิจการ หรือบุคคลผู้ก่อเหตุรำคาญเพื่อนำข้อมูลดังกล่าว เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการช่วยให้ผู้ก่อเหตุรำคาญมีทิศทางการแก้ไขปัญหา และมีทางออกสำหรับการควบคุมสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ข้อเสนอแนะดังกล่าวต้องอ้างอิงได้ตามหลักการทางวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ และต้องเป็นแนวทางที่ดีที่สุดที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง

6. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

ในส่วนนี้เจ้าหน้าที่อาจเขียนแสดงไว้ในรายงานเหตุรำคาญด้วยก็ได้ เพื่อให้สามารถทบทวนปัญหาได้ในภายหลัง รวมทั้งทำให้ผู้บริหาร หรือบุคคลอื่น มีความเข้าใจในสถานการณ์ปัญหามากยิ่งขึ้นด้วย ทั้งนี้ ปัญหาและอุปสรรคที่นำเสนอต้องเป็นปัญหาในเชิงปฏิบัติงาน หรือข้อจำกัดในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นหลัก

7. ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เป็นการนำเสนอแนวทางในการใช้อำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาตามแนวทางที่เจ้าหน้าที่เสนอ ในการออกคำสั่งทางปกครองได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติหน้าที่ ต่อไป

ขั้นตอนที่ 10 ติดตามผลการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญ

เป็นการติดตามผลการดำเนินงานภายหลังจากได้มีการสอบสวนเหตุรำคาญ และกำหนดมาตรการ หรือแนวทางที่ให้มีการปรับปรุงข้อบกพร่องของสถานประกอบกิจการต่าง ๆ ไปแล้วนั้น ส่งผลทำให้ปัญหาเหตุรำคาญที่ประชาชนได้รับลดลงหรือไม่ หรือประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ อย่างไร

5. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

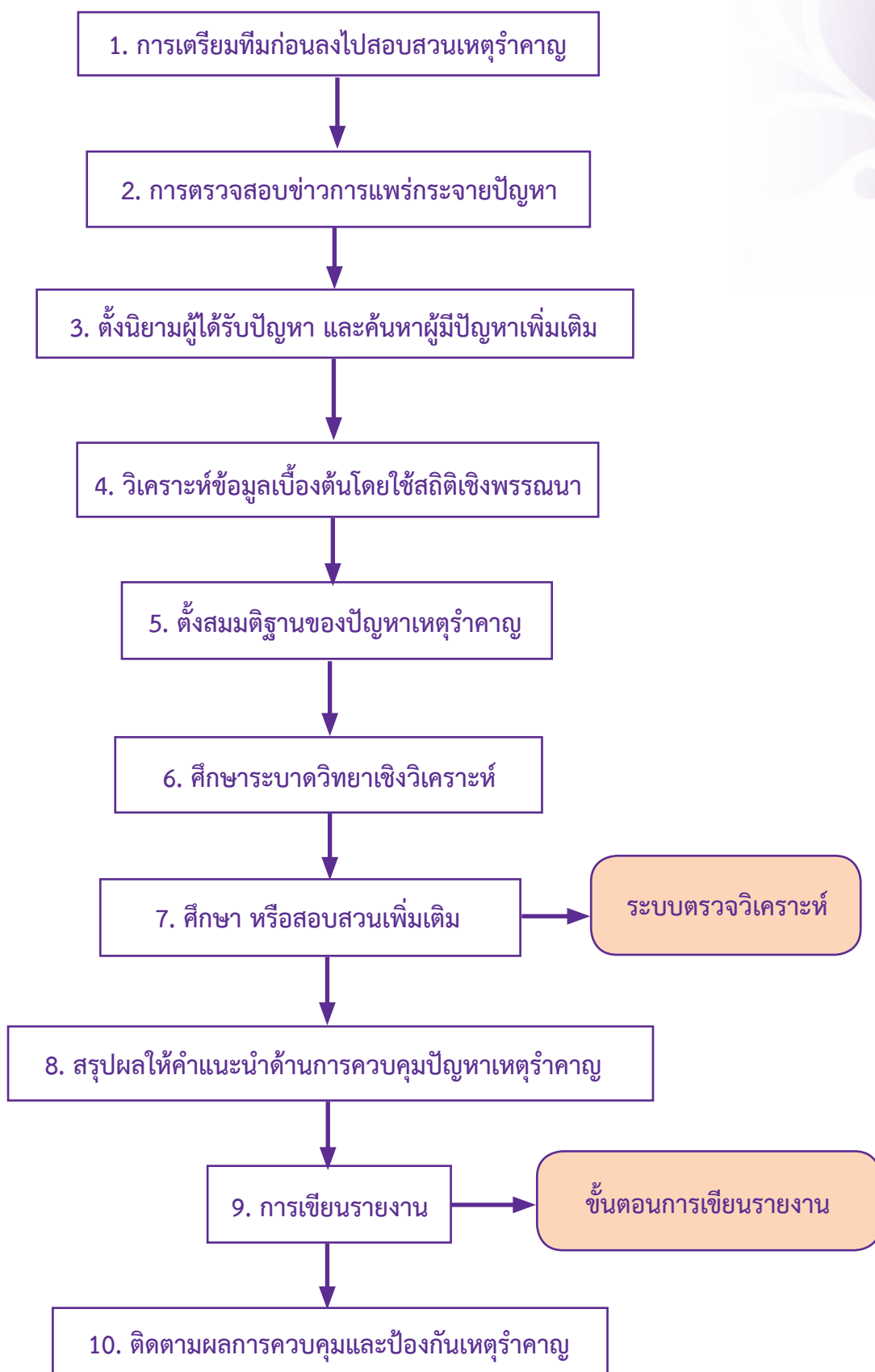
ในการดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญที่เกิดจากปัญหาทางด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม หรือปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

5.1 หน่วยงานหลัก ที่มีหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง กรณีที่เกิดเหตุรำคาญในพื้นที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสามารถดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญ ตามขั้นตอนที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง พร้อมสามารถแสดงหลักฐานประกอบการพิจารณา เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีความยุติธรรม

5.2 หน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานราชการส่วนกลาง เช่น กรมอนามัย กรมควบคุมมลพิษ และกรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสอบสวนเหตุรำคาญ เช่น ร่วมตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ หรือให้คำแนะนำ เป็นต้น

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่าขั้นตอนของการสอบสวนเหตุรำคาญ มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากปัญหาเหตุรำคาญเป็นปัญหาที่ยากต่อการชี้ชัดถึงแหล่งของปัญหาและผลกระทบต่อสุขภาพที่ประชาชนได้รับ ดังนั้น แนวทางการสอบสวนเหตุรำคาญ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นข้อเท็จจริงในภาพรวมที่มีความครอบคลุมต่อสภาพปัญหา สามารถเชื่อมโยงประเด็นด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และมีข้อมูลอ้างอิงได้

แผนผังขั้นตอนการสอบสวนเหตุรำคาญ



3. ระบบการตรวจวิเคราะห์

การตรวจวิเคราะห์ผลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ เนื่องจากกรณีข้อพิพาทระหว่างบุคคลจากปัญหาความเดือดร้อนรำคาญ มีความซับซ้อน และบางกรณียากต่อการแก้ไขด้วยหลักการใกล้เคียงข้อพิพาท ดังนั้น เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องทราบหลักการตรวจวิเคราะห์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อสามารถตอบโต้ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในภาพรวม โดยข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะถูกนำไปใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานตามกฎหมาย และสามารถคุ้มครองเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้น มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น



1. คำนิยาม

การวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะทางความคิด หรือทางวัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้เห็น องค์ประกอบ เพื่อศึกษาแต่ละองค์ประกอบหรือเป็นการแยกแยะเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ ขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้น หรือเรื่องนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การจัดการข้อมูลด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การคำนวณ การนำเสนอข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์

การตรวจสอบ หมายถึง การประเมิน การให้หลักประกันความเที่ยงธรรม และการให้คำปรึกษา
อย่างเป็นอิสระต่อเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใด

ระบบ หมายถึง การรวบรวมส่งต่างๆ ได้ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นมา โดยมีปฏิสัมพันธ์กัน
เพื่อสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาจัดดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น **ระบบการตรวจวิเคราะห์** หมายถึง การประเมินสถานการณ์ เหตุการณ์ โดยอาศัยหลักการ
แยกแยะความคิด ต้นเหตุ และองค์ประกอบของเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยงของข้อมูล
ในภาพรวม และทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ ระบบการตรวจวิเคราะห์ มีขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวิเคราะห์ ด้วยการใช้หลักฐาน
ทางวิทยาศาสตร์ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับการประเมินผลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานเหตุรำคาญ
ได้แก่

- การตรวจวิเคราะห์ระดับเสียง
- การตรวจวิเคราะห์ปริมาณฝุ่นละอองในบรรยากาศ
- การตรวจวิเคราะห์ระดับสารเคมีระเหยง่ายในบรรยากาศ
- การตรวจวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพน้ำทิ้ง
- การตรวจวิเคราะห์คุณภาพอากาศภายในอาคาร

2. วัตถุประสงค์ของการตรวจวิเคราะห์

2.1 เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ใช้เป็นหลักฐานสามารถอ้างอิงได้
ตามกฎหมาย

2.2 เพื่อนำผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการเชื่อมโยงปัญหาจากสาเหตุสู่ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้นกับประชาชน

2.3 เพื่อใช้เป็นหลักฐานเชิงวิทยาศาสตร์ สามารถสร้างความเป็นธรรม น่าเชื่อถือ และเป็น
ที่ยอมรับต่อประชาชน และสังคม

3. องค์ประกอบของการตรวจวิเคราะห์

3.1 **เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร** ในการตรวจวิเคราะห์สภาพปัญหาเหตุรำคาญจำเป็นต้องมี
เจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในหลักวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งต้องมีประสบการณ์
ในการนำผลลัพธ์จากการตรวจวิเคราะห์ เชื่อมโยงกับสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีเหตุผล

นอกจากนี้ การปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์เหตุรำคาญ จำเป็นต้องมีทีมงานที่มีความเข้มแข็ง ร่วมมือ ร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ โดยอาจแบ่งหน้าที่เป็น

- **เจ้าหน้าที่ด้านวิทยาศาสตร์** ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจวัด การเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการตรวจวัดด้านต่าง ๆ และสรุปข้อมูลเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- **เจ้าหน้าที่สืบหาข้อเท็จจริง** ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน พยานแวดล้อม และประชาชนที่อาศัยบริเวณใกล้เคียง นอกจากนี้ต้องทำหน้าที่บันทึกภาพเสียง และการจัดทำแผนที่เกิดเหตุ สำหรับใช้ประกอบการจัดทำสรุปรายงานต่อไป
- **เจ้าหน้าที่ทางห้องปฏิบัติการ** ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่ด้านวิทยาศาสตร์ นำส่งมาเพื่อให้มีการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้ต้องทำหน้าที่แจ้งผลผลการตรวจวิเคราะห์ไปยังทีมงานเพื่อรวบรวม สรุปผลต่อไป
- **เจ้าหน้าที่ทั่วไป** ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานอื่น ๆ เช่น การขับรถยนต์ การติดตั้งอุปกรณ์การเก็บเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และการตรวจตราพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

3.2 เครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม อาจแบ่งเป็น

3.2.1 เครื่องมือชนิดอ่านผลได้ทันที เครื่องมือชนิดนี้เป็นแบบสามารถอ่านผลการตรวจได้ทันทีไม่ต้องใช้เวลาในการตรวจวิเคราะห์ที่นานเกินไป เหมาะสำหรับการลงพื้นที่ที่ต้องการข้อมูลเบื้องต้นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาในเบื้องต้น เครื่องมือชนิดนี้มีทั้งที่มีวิธีการเป็นไปตามมาตรฐาน และไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

- เครื่องมือชนิดที่มีวิธีการเป็นไปตามมาตรฐาน สามารถใช้อ้างอิงได้ตามกฎหมาย ได้แก่ เครื่องตรวจวัดระดับเสียง เครื่องตรวจวัดระดับแสงสว่าง เครื่องตรวจวัดความเร็วลมและทิศทางลม เครื่องตรวจวัดระดับสารเคมีที่ละลายปล่อยจากโรงงานอุตสาหกรรม และเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและความชื้น



รูปเครื่องมือชนิดที่มีวิธีการเป็นไปตามมาตรฐาน

• เครื่องมือชนิดเทียบเคียงมาตรฐาน ไม่สามารถใช้เทียบเคียงได้ตามกฎหมายโดยตรง แต่อาจนำผลลัพธ์มาเทียบเคียงเพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัญหาในเบื้องต้น ได้แก่ เครื่องตรวจวัดระดับสารเคมี ชนิดพกติดตามตัว เครื่องตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งแบบพกพา เครื่องตรวจวัดระดับฝุ่นละออง (บางรุ่น)



รูปเครื่องมือชนิดอ่านค่าได้ทันที

3.2.2 เครื่องมือชนิดที่เป็นการเก็บตัวอย่าง เพื่อนำส่งไปตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยผ่านตัวกลางประเภทต่าง เช่น หลอดบรรจุผงถ่านกัมมันต์ กระดาษกรอง และถุงบรรจุอากาศ เป็นต้น ก่อนจะถูกเก็บรวบรวมด้วยกรรมวิธีรักษาคุณภาพตัวอย่างไปยังห้องปฏิบัติการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เครื่องมือดังกล่าว ได้แก่ เครื่องเก็บตัวอย่าง ฝุ่นละออง เครื่องเก็บตัวอย่างอากาศ หรือปั๊มดูดอากาศ ถังน้ำหรือภาชนะบรรจุน้ำทิ้ง



รูปเครื่องมือเก็บตัวอย่างส่งตรวจ
วิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ



3.3 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สายไฟ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ สมุดบันทึก เครื่องคอมพิวเตอร์ แบบบันทึกผลการตรวจวิเคราะห์เหตุรำคาญ (แบบ หก.05)

3.4 กฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกฎหมายหรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่ใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผลการตรวจวิเคราะห์มีความชอบธรรม และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับทุกฝ่าย เช่น

- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2538) ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535 เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ.2540) เรื่อง กำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2550) เรื่อง ค่าระดับเสียงรบกวน
- ประกาศคณะกรรมการควบคุมมลพิษ เรื่อง วิธีการตรวจวัดระดับเสียงพื้นฐาน ระดับเสียงขณะไม่มีการรบกวนการตรวจวัดและคำนวณระดับเสียงขณะมีการรบกวน การคำนวณค่าระดับการรบกวน และแบบบันทึกการตรวจวัดเสียงรบกวน
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 36 (พ.ศ.2553) เรื่อง กำหนดมาตรฐานฝุ่นละออง ขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน ในบรรยากาศโดยทั่วไป
- ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 30 (พ.ศ. 2550) เรื่อง กำหนดมาตรฐานค่าสารอินทรีย์ระเหยง่ายในบรรยากาศโดยทั่วไปในเวลา 1 ปี
- ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง กำหนดค่าเฝ้าระวังสำหรับสารอินทรีย์ระเหยง่ายในบรรยากาศโดยทั่วไปในเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ฐานข้อมูลแหล่งการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบแหล่งสนับสนุนการตรวจวิเคราะห์ทางด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมรวมทั้งทราบแหล่งที่สามารถนำตัวอย่างที่ต้องการตรวจวิเคราะห์ไปส่งได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการจัดทำเป็นคู่มือแหล่งหรือหน่วยงานตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการในประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว

4. ขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์

4.1 การเตรียมความพร้อม การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือเป็นสิ่งที่สำคัญอันดับแรก เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และถูกต้อง โดยดำเนินการ ดังนี้

- การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เหตุรำคาญที่กำหนด เช่น ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ ชนิดของเครื่องมือที่เหมาะสม และกฎหมาย หรือมาตรฐานการตรวจวัดที่กำหนด เป็นต้น ข้อมูลดังกล่าวจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และทราบสถานการณ์ของปัญหาที่ต้อง

- การเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องมือวิทยาศาสตร์ทุกชนิดต้องปรับเทียบความถูกต้องก่อนทุกครั้งที่ใช้ปฏิบัติงาน เครื่องมือบางชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งปั๊มดูดอากาศต้องปรับอัตราการไหลอากาศให้ได้ระดับที่เหมาะสมก่อนใช้งานด้วย นอกจากนี้ เครื่องมือดังกล่าวต้องทำการอัดประจุไฟให้เต็มเพื่อให้สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ตลอดช่วงระยะเวลาการตรวจวัดหรือการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ ต้องเตรียมไว้สำหรับเสริมการทำงานด้วย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สายไฟ ไขควง เป็นต้น

4.2 การลงพื้นที่ตรวจวิเคราะห์ เป็นการเก็บตัวอย่าง หรือตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยเจ้าหน้าที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และบันทึกไว้สำหรับการนำมาสรุปผลเชื่อมโยงสาเหตุและผลกระทบที่ได้รับ โดยสามารถใช้แบบบันทึกผลการตรวจวิเคราะห์เหตุรำคาญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ดังแสดงได้ดังนี้



แบบบันทึกการตรวจวิเคราะห์เหตุรำคาญ หน่วยงาน.....

ก. ข้อมูลการตรวจวัดเสียง (กรณีเหตุร้องเรียนจากเสียงดัง)

1. เครื่องตรวจวัดเสียง ยี่ห้อ.....รุ่น.....Serial No.....
2. บริเวณที่ตั้งเครื่องมือ
 - การตรวจวัดเสียงขณะไม่มีการรบกวน และระดับเสียงพื้นฐาน ที่บริเวณ
.....
 - การตรวจวัดเสียงขณะมีการรบกวน ที่บริเวณ
.....
3. วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้งเครื่องมือ
4. ผลการตรวจวัด มีรายละเอียดดังนี้
 - 4.1 ระดับเสียงขณะไม่มีการรบกวน (LAeq 5 นาที).....เดซิเบล เอ
 - 4.2 ระดับเสียงพื้นฐาน (LA90).....เดซิเบล เอ
 - 4.3 ระดับเสียงขณะมีการรบกวน (LAeq 1 ชั่วโมง ; กรณีเสียงต่อเนื่อง) เดซิเบล เอ
 - 4.4 ระดับเสียงขณะมีการรบกวน (LAeq ; กรณีเสียงต่อเนื่องไม่ถึง 1 ชั่วโมง) ช่วงเวลา.....นาที
ระดับเสียง.....เดซิเบล เอ
 - 4.5 ระดับเสียงขณะมีการรบกวน (กรณีเสียงไม่ต่อเนื่อง ให้ตรวจวัดทุกช่วงเวลาที่เกิดเสียงดัง
ใน 1 ชั่วโมง)
 - ช่วงที่ 1 ระยะเวลา นาที ระดับเสียงดัง.....เดซิเบล เอ
 - ช่วงที่ 2 ระยะเวลา นาที ระดับเสียงดัง.....เดซิเบล เอ
 - ช่วงที่ 3 ระยะเวลา นาที ระดับเสียงดัง.....เดซิเบล เอ
 - ช่วงที่ 4 ระยะเวลา นาที ระดับเสียงดัง.....เดซิเบล เอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ข. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างฝุ่นละออง (กรณีเหตุร้องเรียนจากฝุ่นละออง)

1. เครื่องเก็บตัวอย่างฝุ่นละออง ยี่ห้อ.....รุ่น.....Serial No.....
2. บริเวณที่ตั้งเครื่องมือ
.....
.....
3. วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้งเครื่องมือ วันเก็บเครื่อง.....
4. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างฝุ่นละออง มีรายละเอียดดังนี้
 - 4.1 น้ำหนักกระตาศกรองก่อนเก็บตัวอย่าง.....กรัม
 - 4.2 น้ำหนักกระตาศกรองหลังเก็บตัวอย่าง กรัม
 - 4.3 อัตราการไหลของอากาศ.....ลูกบาศก์เมตร/นาที
 - 4.4 ระยะเวลาที่เก็บอากาศรวม.....นาที
 - 4.5 อุณหภูมิเฉลี่ยขณะตรวจวัด.....องศาเซลเซียส
 - 4.6 ระดับความดันบรรยากาศเฉลี่ยขณะตรวจวัด มิลลิเมตรปรอท
 - 4.7 ทิศทางลม.....
 - 4.8 ความเร็วลม เมตรต่อวินาที
5. ปริมาณฝุ่นละอองที่ได้จากการคำนวณ.....มิลลิกรัมต่อลูกบาศก์เมตร

ค. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างกลิ่น/ไอระเหยสารเคมี (กรณีเหตุร้องเรียนจากกลิ่นเหม็น)

ค.1. กรณีเก็บตัวอย่างอากาศแบบไม่ทราบชนิด ประเภท สารเคมี

1. เครื่องเก็บตัวอย่างกลิ่น ยี่ห้อ.....รุ่น.....Serial No.....
2. วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้งเครื่องมือ วันเก็บเครื่อง.....
3. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างอากาศ มีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ ระดับ
สารอินทรีย์ระเหยง่าย (TVOCs) ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง นาที หรือ ชั่วโมง
 - 3.2 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ ระดับ
สารอินทรีย์ระเหยง่าย (TVOCs) ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง นาที หรือ ชั่วโมง
 - 3.3 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ ระดับ
สารอินทรีย์ระเหยง่าย (TVOCs) ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง นาที หรือ ชั่วโมง

ค.2. กรณีเก็บตัวอย่างอากาศแบบทราบชนิด ประเภท สารเคมี

1. เครื่องเก็บตัวอย่างกลั่น ยี่ห้อ..... รุ่น.....Serial No.....
2. วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้งเครื่องมือ วันเก็บเครื่อง.....
3. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างอากาศ มีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - 3.2 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - 3.3 เก็บตัวอย่างที่บริเวณ.....
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง
 - ชนิดสารเคมี.....ระดับ.....ppm ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง.....นาที่หรือชั่วโมง

ค.3. กรณีเก็บตัวอย่างอากาศด้วยปั๊มดูดอากาศ เพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

1. เครื่องเก็บตัวอย่างกลั่น ยี่ห้อ..... รุ่น.....
2. วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้งเครื่องมือ วันเก็บเครื่อง.....
3. ข้อมูลการเก็บตัวอย่างอากาศ มีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1 บริเวณที่เก็บตัวอย่างอากาศ
 - อัตราการไหลอากาศของปั๊มดูดอากาศ.....ลิตรต่อนาที
 - ระยะเวลาการเก็บตัวอย่างอากาศ.....นาที่
 - ชนิดของหลอดดูดซับอากาศ.....
 - ชนิด/ประเภทของสารเคมีที่ต้องการเก็บตัวอย่าง (ระบุ)
 - 1
 - 2
 - 3

3.2 บริเวณที่เก็บตัวอย่างอากาศ

- อัตราการไหลอากาศของปั๊มดูดอากาศ.....ลิตรต่อนาที
- ระยะเวลาการเก็บตัวอย่างอากาศ.....นาที่
- ชนิดของหลอดดูดซับอากาศ.....
- ชนิด/ประเภทของสารเคมีที่ต้องการเก็บตัวอย่าง (ระบุ)
 - 1
 - 2
 - 3

4. หน่วยงานที่รับตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ.....

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ/ผู้เก็บข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง

วัน/เดือน/ปี.....

4.3 การสรุปผล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจวัดหรือการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลที่แสดงด้วยภาพต่าง ๆ นำมาประเมินผลในภาพรวม โดยต้องมีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีที่มา สาเหตุและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยต้องนำผลดังกล่าวมาเทียบเคียงกับกฎหมายที่กำหนดต่อไป

4.4 การรายงานผล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากทั้งการสอบสวนเหตุรำคาญ และการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์มาเรียบเรียงเนื้อหาที่แสดงถึงต้นเรื่อง ผลการสืบหาข้อเท็จจริง ผลการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ การเชื่อมโยงปัญหา การเทียบผลกับกฎหมาย ไปจนถึงข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะที่ต้องแสดงให้เห็นเด่นชัด เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาใช้เป็นหลักฐานทางวิชาการในการออกคำสั่งทางปกครองต่อไป

5. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

ในการดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญที่เกิดจากปัญหาทางด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม หรือปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

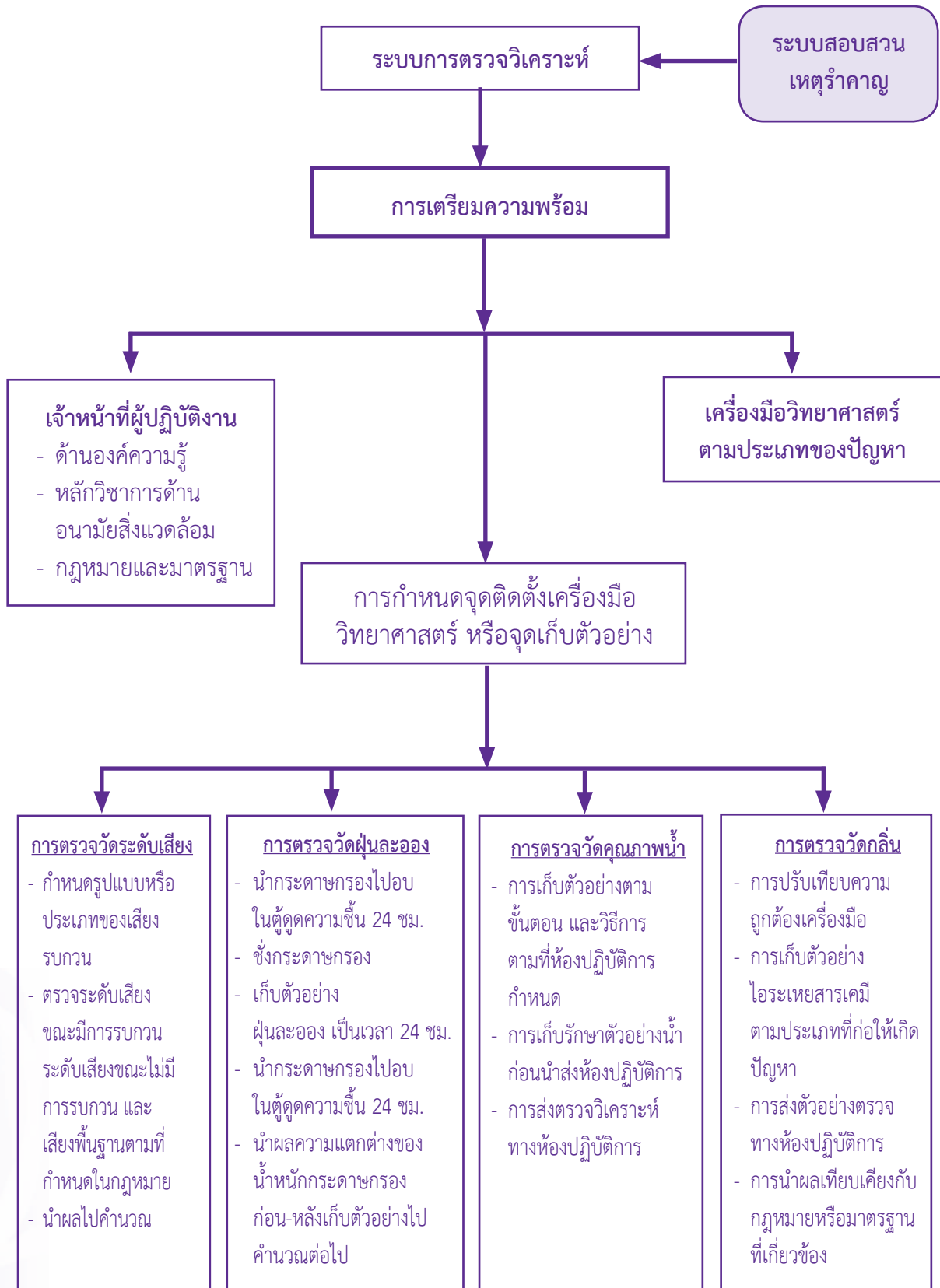
5.1 หน่วยงานหลัก ที่มีหน้าที่ตรวจวิเคราะห์ คือ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง กรณีที่เกิดเหตุรำคาญในพื้นที่ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการสอบสวนเหตุรำคาญเรียบร้อยแล้ว ในลำดับต่อไปเพื่อให้ผลการจัดการปัญหาเหตุรำคาญมีความน่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องสามารถตรวจวิเคราะห์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามประเภทของปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น แล้วจึงนำข้อมูลไปใช้สรุปผลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป ทั้งนี้ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (Site room Lab) ประจำหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นแหล่งเก็บรวบรวมเครื่องมือ และเทคโนโลยีด้านการตรวจวิเคราะห์ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม เพื่อสนองตอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ นอกจากนี้ เกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่ขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่กล้าที่จะตรวจวิเคราะห์ข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมเนื่องจากสถานประกอบกิจการบางแห่งเข้าข่ายเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกรณีปัญหาเหตุรำคาญเจ้าหน้าที่สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในหมวดที่เกี่ยวข้องกับเหตุรำคาญได้ โดยชอบ ไม่ว่ากรณีปัญหาดังกล่าวจะเป็นเหตุที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรมด้วยหรือไม่ก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่สามารถเทียบเคียงกฎหมาย หรือมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาได้

5.2 หน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานราชการส่วนกลาง เช่น กรมอนามัย กรมควบคุมมลพิษ และกรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการทำงานขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ในการร่วมตรวจวิเคราะห์ข้อมูลด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดปัญหา

เหตุเดือดร้อนรำคาญ ทั้งนี้ นอกจากหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการตรวจวิเคราะห์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ ศูนย์ห้องปฏิบัติการทั้งที่เป็นของภาครัฐ และเอกชน หน่วยงานเหล่านี้จะทำหน้าที่รับตัวอย่างด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อวิเคราะห์ด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานสากล ผลจึงมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก แตกต่างจากศูนย์ปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมประจำหน่วยงาน (Site room Lab) ที่เป็นเทคนิคการตรวจวิเคราะห์อย่างง่าย และไม่มีความยุ่งยากมากนัก

จะเห็นได้ว่า ระบบการตรวจวิเคราะห์ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการตรวจวิเคราะห์จะทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกด้านที่มีการเก็บรวบรวมมา ทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจน และทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

แผนผังระบบการตรวจวิเคราะห์



ระบบการทำงาน

ป. ระบบสนับสนุน

- ระบบป้องกันเหตุรำคาญ
- ระบบพัฒนากระบวนการงาน
- ระบบเฝ้าระวังเหตุรำคาญ



1.

ระบบป้องกันเหตุรำคาญ

การดำเนินงานเรื่องการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ นอกจากการให้ความสำคัญในเรื่องของการแก้ไข ปัญหาเหตุรำคาญแล้ว มาตรการป้องกันถือว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญระดับต้นๆ ที่จะช่วยเสริม การจัดการปัญหาเหตุรำคาญให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งถ้าสามารถดำเนินการจัดระบบป้องกันเหตุรำคาญ ได้ดีและครอบคลุมก่อนเกิดปัญหา จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาเหตุรำคาญลดน้อยลง หรือการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดให้มีมาตรการเตรียมความพร้อมในการ จัดระบบป้องกันเหตุรำคาญไว้ เพื่อสนับสนุนการจัดการปัญหาเหตุรำคาญให้สัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการ ดำเนินงานระบบป้องกันเหตุรำคาญ มีองค์ประกอบดังนี้

1. การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น
2. การควบคุมสถานประกอบการ
3. การตรวจแนะนำ
4. การสื่อสารสาธารณะ



1. การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น

1.1 คำนิยาม

“ข้อกำหนดของท้องถิ่น” หมายถึง ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติหรือข้อบังคับที่ตราขึ้น โดย หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น

“เจ้าพนักงานท้องถิ่น” หมายถึง

- 1) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2) นายกเทศมนตรีสำหรับในเขตเทศบาล
- 3) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร
- 5) นายกเมืองพัทยาสำหรับในเขตเมืองพัทยา
- 6) หัวหน้าผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด

ให้เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นสำหรับในเขตราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

“เจ้าพนักงานสาธารณสุข” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น

1) เพื่อสร้างบรรทัดฐาน แนวทาง หรือข้อบังคับทางกฎหมาย ให้เกิดเป็นระเบียบปฏิบัติร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการควบคุมดูแลสถานประกอบกิจการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและป้องกันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญ

2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานตรวจวินิจฉัย การแก้ไข และการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญ ให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

1.3 องค์ประกอบของการพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น

1) เจ้าหน้าที่

การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่นให้มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถจากผู้เชี่ยวชาญแขนงต่างๆ ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐของหน่วยงานต่างๆ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา รวมทั้งนักกฎหมายด้วย โดยต้องกำหนดให้มีคณะทำงาน คณะอนุกรรมการ หรือ คณะกรรมการที่มีหน้าที่ในการพิจารณากฎหมายที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง

2) สถานการณ์ปัญหา

การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณาตามสภาพของปัญหา และความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความแตกต่างกัน รวมถึงสถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่พัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยสิ่งแวดล้อมต้องรวบรวมสถิติเหตุรำคาญ และจำนวนกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในพื้นที่ของตนเอง และเชื่อมโยงข้อมูลด้านผลกระทบกับสาเหตุของปัญหาเข้าด้วยกันแล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับปัญหา และกำหนดเป็นกฎหมายในรูปแบบข้อกำหนดของท้องถิ่นที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่นั้น

3) องค์ความรู้ด้านวิชาการ

เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น เนื่องจากปัญหาเหตุรำคาญ ส่วนมากมีสาเหตุมาจากปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และมลพิษสิ่งแวดล้อมต่างๆ ดังนั้น ในการกำหนดข้อกำหนดท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับงานเหตุรำคาญ จึงต้องคำนึงถึงหลักการทางวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยอาจนำมาตรฐานวิชาการหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้

4) ขั้นตอนตามกฎหมาย

การออกข้อกำหนดของท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณาให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ จำเป็นต้องอาศัยนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย พิจารณาการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นให้มีผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมายระเบียบทางด้านกฎหมาย

1.4 ขั้นตอนการพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น มีดังนี้

1) การกำหนดผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดผู้รับผิดชอบในการสำรวจและประเมินสภาพปัญหาของท้องถิ่น ในรูปคณะทำงาน/บุคคลผู้ได้รับมอบหมาย

2) การสำรวจและประเมินสภาพปัญหาอย่างรอบด้านและมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบดำเนินการสำรวจและประเมินสภาพปัญหาหรือที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอย่างรอบด้านและมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบและวิเคราะห์กลุ่มผู้ที่อาจได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อรับทราบปัญหาที่เป็นจริงของท้องถิ่นนั้น

3) การคัดเลือกปัญหาตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

ผู้รับผิดชอบคัดเลือกปัญหา โดยจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการควบคุมตามที่พระราชบัญญัติการสาธารณสุขได้ให้อำนาจในการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นไว้

4) การตรวจสอบบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

นิติกรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่ามีบทบัญญัติให้อำนาจในการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นในเรื่องที่เป็นปัญหาได้หรือไม่ เพราะหากไม่มีบทบัญญัติให้อำนาจไว้ ก็ย่อมออกข้อกำหนดของท้องถิ่นเช่นนั้นไม่ได้ หรือถ้ามีบทบัญญัติเกี่ยวข้อง แต่มิได้บัญญัติให้ครอบคลุมถึงขนาดนั้นก็ไม่สามารถออกข้อกำหนดของท้องถิ่นนั้นได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพิจารณาตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมายเสมอ ก่อนที่จะตราข้อกำหนดของท้องถิ่น

5) การเสนอให้ความเห็นชอบในการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น

ผู้รับผิดชอบเสนอให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ความเห็นชอบในการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น หากเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่เห็นชอบเป็นอันว่าการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นดังกล่าวเป็นอันยุติเรื่อง

6) การแต่งตั้งคณะกรรมการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น

กรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นเห็นชอบให้มีการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นเพื่อดำเนินการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์ประกอบของคณะกรรมการควรจะต้องมีนักวิชาการ เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือบุคลากรที่มีความรู้ทางวิชาการเรื่องนั้นๆ ด้วย

7) การดำเนินการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น

คณะกรรมการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นดำเนินการยกร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งควรนำข้อมูลที่สำรวจได้จากขั้นตอนข้อ 2) มาประกอบการพิจารณาด้วย

8) การรับฟังความคิดเห็น/การประชาพิจารณ์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการโดย

(1) สำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการในการแก้ปัญหา นั้น และความเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นที่จะกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติ

(2) เปิดประชาพิจารณ์ โดยการจัดประชุมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นที่ได้จัดทำขึ้น

9) การพิจารณาร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น

ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นมีอำนาจในการเสนอร่างข้อกำหนดของท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาข้อกำหนดของท้องถิ่น โดยพิจารณาเป็น 3 วาระ คือ วาระรับหลักการ วาระแปรญัตติ และวาระให้ความเห็นชอบ หากสภาท้องถิ่นไม่เห็นชอบ ร่างข้อกำหนดของท้องถิ่นนั้น ก็เป็นอันตกไป แต่ถ้าเห็นชอบก็ดำเนินการตามขั้นตอน ข้อ 10) ต่อไป

10) การพิจารณาลงนามตราข้อกำหนดของท้องถิ่น

(1) กรณีเทศบาล

เมื่อสภาเทศบาลได้มีมติเห็นชอบด้วยกับร่างเทศบัญญัติ

- ในกรณีเทศบาลตำบล ให้ประธานสภาเทศบาลส่งร่างเทศบัญญัติไปยังนายอำเภอ เพื่อส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา

- ในกรณีเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ให้ประธานสภาเทศบาลส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วย ให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติคืนมา ถ้าสภาเทศบาลมีมติยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานสภาเทศบาลส่งร่างเทศบัญญัตินั้น ให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติ และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบต่อไป แต่ถ้า สภาเทศบาลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติคืนจากผู้ว่าราชการจังหวัด หรือยืนยัน ตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ร่าง เทศบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

(2) กรณีองค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีมติเห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติองค์การ บริหารส่วนตำบล ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเสนอร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลไปยัง นายกอำเภอพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบ ถ้านายอำเภอไม่เห็นชอบด้วย ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาใหม่ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลคืนมา ถ้าสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีมติยืนยันตามร่างข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การ บริหารส่วนตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ

11) การประกาศใช้ข้อกำหนดของท้องถิ่น

เมื่อข้อกำหนดของท้องถิ่นได้มีการลงนามจากผู้ว่าราชการจังหวัดแล้ว ให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศใช้ เพื่อให้มีผลใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น โดยกฎหมายได้กำหนดวิธีการไว้ เพื่อให้มีหลักประกันว่าได้ประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปเรียบร้อยแล้ว เช่น การกำหนดให้ต้อง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หรือกำหนดให้ต้องติดประกาศโดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 7 วัน หรือ 15 วัน หรือ 3 วัน แล้วแต่กรณี เป็นต้น

12) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อกำหนดของท้องถิ่น

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการประกาศใช้บังคับข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว ต้องดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อกำหนดของท้องถิ่น เพื่อชี้แจงให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงเนื้อหา สารของข้อกำหนดของท้องถิ่นรวมทั้งเหตุผลความจำเป็นในการบังคับใช้ข้อกำหนดของท้องถิ่นดังกล่าว

ทั้งนี้ การออกข้อกำหนดของท้องถิ่น มีขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม ป้องกัน ปัญหาเหตุรำคาญ ที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือการกระทำใด ๆ ของบุคคล ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง โดยให้คำนึงถึงการออก ข้อกำหนดของท้องถิ่นว่าควรเป็นรูปแบบที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงในพื้นที่ เข้าใจง่ายและไม่มี ความยุ่งยากซับซ้อน

1.5 บทบาท หน้าที่ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1) หน่วยงานราชการส่วนกลาง

กรมอนามัยในฐานะหน่วยงานราชการส่วนกลาง มีบทบาท หน้าที่ สนับสนุน การดำเนินงานด้านวิชาการและให้แนวทางการออกข้อกำหนดของท้องถิ่น ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินงานได้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องหลักๆ คือ

- สำนักงานยาสังแวดลอม มีหน้าที่จัดทำหลักเกณฑ์มาตรฐานกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ หรือคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข เรื่องแนวทางการควบคุมการประกอบกิจการฯ ส่งต่อศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขได้นำไปเข้าสู่กระบวนการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปประยุกต์ใช้ในการออกข้อกำหนดของท้องถิ่น เพื่อเป็นการดูแล ควบคุม สถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบให้ดำเนินการป้องกันไว้ก่อนที่จะเกิดปัญหาเหตุรำคาญจาก ปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบกิจการดังกล่าว

- ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข มีหน้าที่ดำเนินการออกมาตรการกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการสนับสนุน ส่งเสริม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจทางด้านกฎหมายในการ นำไปเป็นมาตรการการบังคับใช้ในสถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญได้ง่ายขึ้น

2) หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

หน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานทรัพยากร- ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกหรือมีกฎหมายควบคุม ดูแล การดำเนินกิจการหรือกิจกรรมของผู้ประกอบการหรือประชาชน มีบทบาทในลักษณะของการสนับสนุน ด้านวิชาการและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูล ไปประกอบหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นหน่วยงานหลัก ในเชิงปฏิบัติการที่จะกำหนดให้มีการนำมาตรการทางกฎหมาย โดยเฉพาะการออกข้อกำหนดของท้องถิ่น ตามอำนาจในการตรากฎหมายในแต่ละลำดับชั้น เช่น เทศบาล สามารถกำหนดให้มีเทศบัญญัติ กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดให้มีข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถ กำหนดให้มีข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ให้แนวทางกับผู้ประกอบการให้เห็นความสำคัญในการนำมาปฏิบัติได้มากขึ้น

2. การควบคุมสถานประกอบกิจการ

2.1 คำนิยาม

“สถานประกอบกิจการ” ในที่นี้ หมายถึง สถานประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในประกาศกระทรวงสาธารณสุข ที่ 5/2538 ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

“การควบคุมสถานประกอบกิจการ” หมายถึง การกำกับ ดูแล ติดตามการประกอบกิจการของสถานประกอบกิจการในพื้นที่ความรับผิดชอบ โดยต้องมีข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบกิจการ และมีมาตรการในการควบคุมการดำเนินงานกิจการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหตุรำคาญหรือปัญหามลพิษต่างๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบสถานประกอบกิจการและผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบกิจการ

2.2 วัตถุประสงค์ของการควบคุมสถานประกอบกิจการ

- 1) เพื่อรวบรวม เรียบเรียง และจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบกิจการในพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ สืบค้นข้อมูลได้ง่าย และมีความทันสมัย สามารถนำไปใช้งานต่อได้
- 2) เพื่อกำหนดมาตรการในการดำเนินงานควบคุมสถานประกอบกิจการ ด้วยการใช้เงื่อนไขของการให้ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ

2.3 องค์ประกอบของการควบคุมสถานประกอบกิจการ

1) มีรูปแบบในการดำเนินการ คือ

1.1) การจัดทำทะเบียนหรือข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่

ความรับผิดชอบ

ด้วยวิธีการสำรวจข้อมูลทั่วไปและจำนวนกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่ แล้วจัดทำเป็นทะเบียนอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

- ประเภทของสถานประกอบกิจการที่อยู่ในพื้นที่
- ชื่อ ที่อยู่ ของสถานประกอบกิจการ
- จำนวนสถานประกอบกิจการแยกตามประเภท
- กระบวนการผลิตและปัจจัยเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากสถานประกอบกิจการ
- ข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบต่อสุขภาพจากสถานประกอบกิจการ

1.2) การกำหนดมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการใช้เงื่อนไขของการให้ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ

โดยการใช้อำนาจและแนวทางในการออกข้อกำหนดของท้องถิ่น แยกประเภทกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือใช้แนวทางจากกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2545 ซึ่งผู้ประกอบการต้องดำเนินการตามเงื่อนไขที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ก่อนที่จะให้ใบอนุญาตในรายใหม่ และต้องติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการรายเก่าโดยการเข้าไปตรวจสอบตามเงื่อนไขที่กำหนดก่อนการต่อใบอนุญาตประกอบกิจการรายปี หากสถานประกอบกิจการไม่สามารถดำเนินการได้ตามแนวทาง หลักเกณฑ์ หรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ สามารถไม่ให้ใบอนุญาตประกอบกิจการได้สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ และในส่วนผู้ประกอบการรายเก่าสามารถสั่งการให้มีการปรับปรุงแก้ไขการประกอบกิจการจนกว่าผู้ประกอบการนั้นจะสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ หรือสั่งปิดกิจการในที่สุด

2) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน โดยกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานและมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และจำนวนเพียงพอ สำหรับรองรับแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้

3) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นหรือเรื่องที่ดำเนินงาน เพื่อเป็นเอกสารหรือข้อมูลความก้าวหน้าการดำเนินงาน หลักฐานประกอบการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน

2.4 บทบาท หน้าที่ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีบทบาท หน้าที่ สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการ ด้วยการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะในการดำเนินงานควบคุมสถานประกอบกิจการ และแนวทางการใช้อำนาจทางด้านกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะนำไปใช้เสริมการดำเนินงานให้สะดวกขึ้น ในรูปแบบของการบังคับใช้กับสถานประกอบกิจการในพื้นที่ให้เห็นความสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเป็นเจ้าของและมีอำนาจในพื้นที่ มีบทบาทในการเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติงานควบคุมสถานประกอบกิจการในพื้นที่รับผิดชอบ

3. การตรวจแนะนำ

3.1 คำนิยาม

“การตรวจแนะนำ” หมายถึง การติดตามการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบกิจการหลังจากการให้ใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้วยการเข้าไปสุ่มตรวจและให้ข้อเสนอแนะกับผู้ประกอบการเมื่อพบว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนหรือปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้อง อันจะส่งผลให้ไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ของแผนที่กำหนดไว้

3.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจแนะนำ

- 1) เพื่อกำกับ ดูแล สถานประกอบกิจการหลังจากได้รับใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาตให้มีการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- 2) เพื่อทราบข้อมูลสถานการณ์การปฏิบัติงานของผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ปัญหา-อุปสรรค ของการดำเนินงาน ความต้องการสิ่งสนับสนุนจากหน่วยงานราชการและอื่นๆ

3.3 องค์ประกอบของการตรวจแนะนำ

- 1) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหรือทีมงาน ด้วยการกำหนดความรับผิดชอบงานที่ชัดเจน ในลักษณะของรายบุคคลและทีมงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมตรวจแนะนำด้วยก็ได้ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย และได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- 2) มีกระบวนการดำเนินงาน เนื่องจากสถานประกอบกิจการในแต่ละพื้นที่มีจำนวนประเภทกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมาก-น้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่พื้นที่ดังกล่าวมีประเภทกิจการจำนวนมาก ควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกประเภทกิจการที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาเหตุรำคาญหรือปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมจากมากไปน้อย แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างหรือทำโครงการเข้าตรวจสถานประกอบกิจการประเภทนั้น ทั้งนี้ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนและมีระบบ
- 3) มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดเก็บข้อมูล เมื่อดำเนินการตรวจแนะนำตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว ควรรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของสถานประกอบกิจการนั้นๆ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ข้อดี-ข้อด้อย ปัญหา-อุปสรรคที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาของสถานประกอบกิจการ แล้วจัดเก็บข้อมูลไว้สำหรับการติดตามผลการดำเนินงานของสถานประกอบกิจการต่อไป

3.4 บทบาท หน้าที่ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีบทบาท หน้าที่ สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้คำปรึกษาหรือข้อแนะนำในการดำเนินงานหรือจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาเมื่อออกตรวจแนะนำ

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทีมงานตรวจแนะนำสถานประกอบกิจการในพื้นที่ให้สามารถดำเนินกิจการได้โดยไม่เกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาเหตุรำคาญกับประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง

4. การสื่อสารสาธารณะ

4.1 คำนิยาม

“การสื่อสาร” หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อหรือช่องทาง (Medium or Channel)

องค์ประกอบของการสื่อสาร มี 5 ประการ ดังนี้

1) **ผู้ส่งสาร (Sender)** คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสารหรือข้อมูลให้ผู้รับสาร โดยมีวิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ลักษณะของผู้รับสารอาจมีความแตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ และระดับความรู้ ซึ่งผู้ส่งสารพึงตระหนักถึงการเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมที่เอื้อให้ผู้รับสารเข้าใจและตอบสนองได้ง่าย

2) **สาร (Message)** คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้รับสาร ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสารก็คือ การทำหน้าที่ให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองโดยสารมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้

2.1) รหัสสาร ได้แก่ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbolic) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่างๆ สามารถแบ่งรหัสของสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1) รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน

2.1.2) รหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Nonverbal Message Codes) ได้แก่ สัญลักษณ์ สัญญาณ กิริยา ท่าทาง เครื่องหมาย

2.2) เนื้อหาสาร (Message Content)

เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมมวลความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการที่จะถ่ายทอดแลกเปลี่ยน เพื่อความเข้าใจซึ่งอาจแบ่งเนื้อหาของสารออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1) สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ ตรวจสอบความถูกต้องได้

2.2.2) สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจ จากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นแนวคิด ความเชื่อ

2.3) การจัดสาร

การจัดสารเป็นการรวบรวมเนื้อหา เรียบเรียงด้วยการใช้รหัสของสารที่เหมาะสม เช่น การจัดสารโฆษณา ผู้ส่งสารได้ใช้ความประณีต พิถีพิถันในการจัดสาร เพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจและข้อคิดเห็นต่างๆ ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3) สื่อหรือช่องทาง (Medium or Channel)

สื่อ หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ออกไปจากผู้ส่งสาร ส่วนคำว่า ช่องทาง หมายถึง ทางที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ สื่อหรือช่องทางเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งของการสื่อสาร ในการสื่อสารใดๆ ก็ตามผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4) ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารและมีความสำคัญไม่แพ้ องค์ประกอบอื่นๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใดๆ ก็ตามจะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่ และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร

5) ปฏิกริยาตอบกลับของผู้ส่งสาร (Response)

เป็นการแสดงปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารหลังจากได้รับสารมา ว่ามีความเข้าใจ ต่อสิ่งที่รับมาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้รับสารควรมีปฏิกริยาตอบกลับอย่างใดอย่างหนึ่งหลังได้รับสารนั้นครบถ้วน แล้ว หรือเมื่อเข้าใจสารนั้นอย่างถ่องแท้แล้วควรพิจารณาสารนั้นให้ถี่ถ้วน รอบคอบก่อนที่จะแสดงปฏิกริยาโต้ตอบกลับไป เพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดมุ่งหมาย

“การสื่อสารสาธารณะ” หมายถึง การส่งสารไปสู่กลุ่มบุคคลจำนวนมาก ซึ่งสารที่ถูกส่งออกไปนั้นก่อให้เกิดผลต่อความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของผู้รับสาร สามารถแบ่งเป็น สื่อสาธารณะที่มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การชุมนุม และสื่อสาธารณะแบบมีสื่อกั้น (Interposed) เช่น การสื่อสารมวลชน ซึ่งสื่อสาธารณะแบบมีสื่อกั้นนี้ยังแบ่งออกเป็นอีก 2 ประเภทย่อยๆ คือ สื่อสาธารณะแบบมีสื่อขวางกั้นที่ผู้รับสารต้องมีการมารวมกัน (Assembled) ในสถานที่ๆ ผู้ส่งกำหนดไว้ เช่น การดู หรือการชมภาพยนตร์ เป็นต้น ส่วนสื่อสาธารณะที่มีสื่อขวางกั้นแบบไม่มีการชุมนุม (Non-assembled) นั้น ผู้รับสามารถจะรับสารได้ตามอัธยาศัยโดยไม่ต้องมีการรวมกันของผู้รับตามที่ผู้ส่งสารกำหนด เช่น การดูโทรทัศน์ หรือการฟังวิทยุ เป็นต้น

ดังนั้น “การสื่อสารสาธารณะ” ในงานเหตุรำคาญ หมายถึง กระบวนการส่งสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ หรือถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านทางสื่อและช่องทางต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น การประชุมชี้แจง จัดเวทีประชาคม ติดประกาศ ลงวารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ ถ่ายทอดทางโทรทัศน์หรือวิทยุ เป็นต้น ไปยังผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารสาธารณะ วิธีการ สื่อและช่องทางการส่งสารอย่างเป็นระบบ โดยมีประเด็นเนื้อหาของสารที่จะส่งถึงผู้รับสารเกี่ยวข้องกับเหตุรำคาญ เช่น

- กฎหมายที่เอื้อต่อการจัดการเหตุรำคาญทั้งที่เกิดจากกิจการและไม่ใช่กิจการ เช่น กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสุขภาพ เป็นต้น
- ข้อมูลวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญ
- ข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญ

4.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสาธารณะ

1) เพื่อแจ้งและเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เกี่ยวกับสิทธิหรือความรู้ต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ

2) เพื่อชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการเหตุรำคาญให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้สึก นึกคิด ทักษะคติ หรือพฤติกรรม ในทิศทางที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

3) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการจัดการเหตุรำคาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 องค์ประกอบของการสื่อสารสาธารณะ

1) มีโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารสาธารณะ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานที่มีความรู้ความสามารถ มีแผนการดำเนินงานว่าจะส่งสารอะไร ด้วยวิธีการ สื่อและช่องทางใด กลุ่มเป้าหมายผู้รับสารคือใคร และเมื่อได้รับสารแล้วมีความคิดเห็นหรือรู้สึกอย่างไรต่อสารที่ได้รับ ซึ่งเป็นการทวนสอบปฏิกิริยาของผู้รับสารว่ามีความเข้าใจและรู้สึกยินดีต่อสารที่ได้รับหรือไม่ รวมถึงมีข้อเสนอแนะอย่างไรเพื่อทางผู้ส่งสารจะได้ไปแก้ไข ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ได้ผลสำเร็จที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

2) มีวิธีการสื่อสารสาธารณะ ซึ่งมีแนวทาง 3 วิธี ดังนี้

2.1) การสื่อสารทางวาจา ทำให้เกิดความเข้าใจได้ดี สามารถซักถามหรือให้ข้อมูลย้อนกลับได้ แต่ถ้ามีรายละเอียดหรือซับซ้อนหรือมีตัวเลขประกอบ อาจเกิดความผิดพลาด ตัวอย่างการสื่อสารด้วยวาจา เช่น การพูดกันโดยตรง การโทรศัพท์ การบรรยาย และการประชุม/สัมมนา เป็นต้น

2.2) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีนี้ให้ข้อมูลรายละเอียดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร แต่อาจทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกได้ไม่เท่าเทียมกับการสื่อสารทางวาจา ผู้ส่งสารควรเขียนข้อความให้สละสลวยและระมัดระวัง มิให้ผู้รับสารตีความเป็นอื่นได้ วิธีนี้ได้แก่ หนังสือราชการ บันทึกรายการ ความหมาย วารสาร คู่มือปฏิบัติ คำชี้แจง/ ประกาศ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

2.3) การสื่อสารด้วยภาพ จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็วกว่าการอธิบายด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เหมาะสำหรับเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อบุคคลและสิ่งอื่นๆ เป็นจำนวนมาก เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เป็นต้น วิธีนี้ได้แก่ โปสเตอร์ สไลด์ แผนภูมิ และกราฟ ฯลฯ

โดยวิธีการสื่อสารดังกล่าว จะใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือใช้ผสมกันก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมที่ให้ผู้รับสารเข้าใจได้ถูกต้อง

3) มีสื่อและช่องทางส่งสารจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร

สื่อที่ใช้ในการส่งสารสามารถเลือกใช้ได้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น รายงาน วารสาร หนังสือแผ่นพับ โปสเตอร์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น) รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น กระดานสนทนา (Web board) เว็บไซต์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น) รูปแบบสื่อบุคคล (เช่น เวทีประชาคม การบรรยาย และการประชุม/สัมมนา เป็นต้น) และรูปแบบอื่นๆ โดยการส่งสารนั้นต้องดำเนินการผ่านช่องทางในรูปแบบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ส่งสารสามารถติดต่อกับผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้

4) มีการจัดเก็บข้อมูลประเด็นหรือเรื่องที่ส่งสารถึงผู้รับสาร ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นๆ ตามความเหมาะสมที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ เพื่อเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานที่สามารถเก็บไว้ทวนสอบได้ว่าผู้ส่งสารมีการให้ข้อมูลผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในเรื่องอะไรไปบ้างแล้ว กลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจหรือมีปฏิกิริยาตอบกลับมาหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งสามารถเป็นแหล่งคลังความรู้ได้ เมื่อมีผู้ให้ความสนใจข้อมูลในเรื่องที่ได้จัดเก็บไว้

4.4 บทบาท หน้าที่ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1) หน่วยงานราชการส่วนกลาง

กรมอนามัย กรมควบคุมมลพิษ และกรมโรงงานอุตสาหกรรม ในบทบาทของหน่วยงานราชการส่วนกลาง มีบทบาท หน้าที่ ในการสนับสนุนด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้คำปรึกษากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งประชาชนที่ติดต่อหรือประสานงานเข้ามา

2) หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เป็นหน่วยงานหลักของส่วนภูมิภาค มีบทบาท หน้าที่ ในการสนับสนุนด้านวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้วยการให้คำปรึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการได้มาซึ่งข้อมูลสนับสนุนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นๆ และประชาชนที่เกี่ยวข้องหรือให้ความสนใจ

3) หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการสื่อสารสาธารณะ ดังนี้

- มีกระบวนการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการดูแลป้องกันปัญหาสุขภาพตนเองที่เกิดจากปัญหาเหตุรำคาญ การรู้สิทธิ และหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ เป็นต้น ให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบได้รับทราบสิทธิและหน้าที่ที่ควรได้รับหรือควรปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดไว้
- ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับข้อมูลวิชาการเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญ และแจ้งข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเหตุรำคาญให้กับประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการรับทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการ สื่อและช่องทางต่างๆ ที่สามารถส่งสารถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้
- จัดเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชนเกี่ยวกับการจัดการปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่



2.

ระบบพัฒนาระบบงาน

การจัดการปัญหาเหตุรำคาญ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบกระบวนการที่ชัดเจน มีแบบแผน มีขั้นตอนในการดำเนินงาน สามารถเข้าใจง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้เป็นแนวทางดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานในทิศทางเดียวกัน

1. คำนิยาม

ระบบ หมายถึง การรวบรวมสิ่งต่างๆ ที่ได้ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นมา โดยมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาจัดดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการ หมายถึง การมีแบบแผน ขั้นตอนการดำเนินงานที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ

ดังนั้น **ระบบกระบวนการ** หมายถึง การรวบรวมความสัมพันธ์เชื่อมโยง อย่างมีแบบแผน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบกระบวนการ

- 2.1 จัดทำและพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น
- 2.2 เพื่อเป็นแหล่งการใช้ข้อมูลร่วมกัน ไม่เกิดการดำเนินงานซ้ำซ้อนของข้อมูลกับหน่วยงานเครือข่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. องค์ประกอบของระบบพัฒนาระบบกระบวนการ

- 3.1 ขอบเขตของการจัดทำกระบวนการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่ในรูปแบบของคณะทำงาน คณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการ กำหนดกระบวนการ
- 3.3 โครงสร้างและขั้นตอนของกระบวนการที่ชัดเจน

4. ขั้นตอนการพัฒนาระบบกระบวนการ

- 4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดทำกระบวนการต่างๆ ตามนโยบายของผู้บริหาร และความต้องการภายในหน่วยงาน เนื่องจากกิจกรรมการดำเนินงานมีความหลากหลาย

4.2 การแต่งตั้งคณะทำงาน คณะอนุกรรมการ หรือคณะกรรมการ ที่ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) เป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น

4.3 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง โดยภายหลังจากมีการแต่งตั้งคณะทำงาน คณะอนุกรรมการ หรือคณะกรรมการดำเนินการจัดประชุม คณะทำงานฯ ดังกล่าว เพื่อจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP)

4.4 นำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) มาทดลองใช้กับพื้นที่นำร่อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับความต้องการในพื้นที่

4.5 นำเสนอมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) จากหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่จัดทำขึ้น ต่อหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ

5. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

หน่วยงานราชการส่วนกลาง (สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม และศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข) ส่วนภูมิภาค (ศูนย์อนามัยที่ 1 - 12) ต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ ไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย ตามความต้องการและความเหมาะสมของพื้นที่ พร้อมทั้งควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) การใช้จริงของระบบ และมีการนิเทศติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น

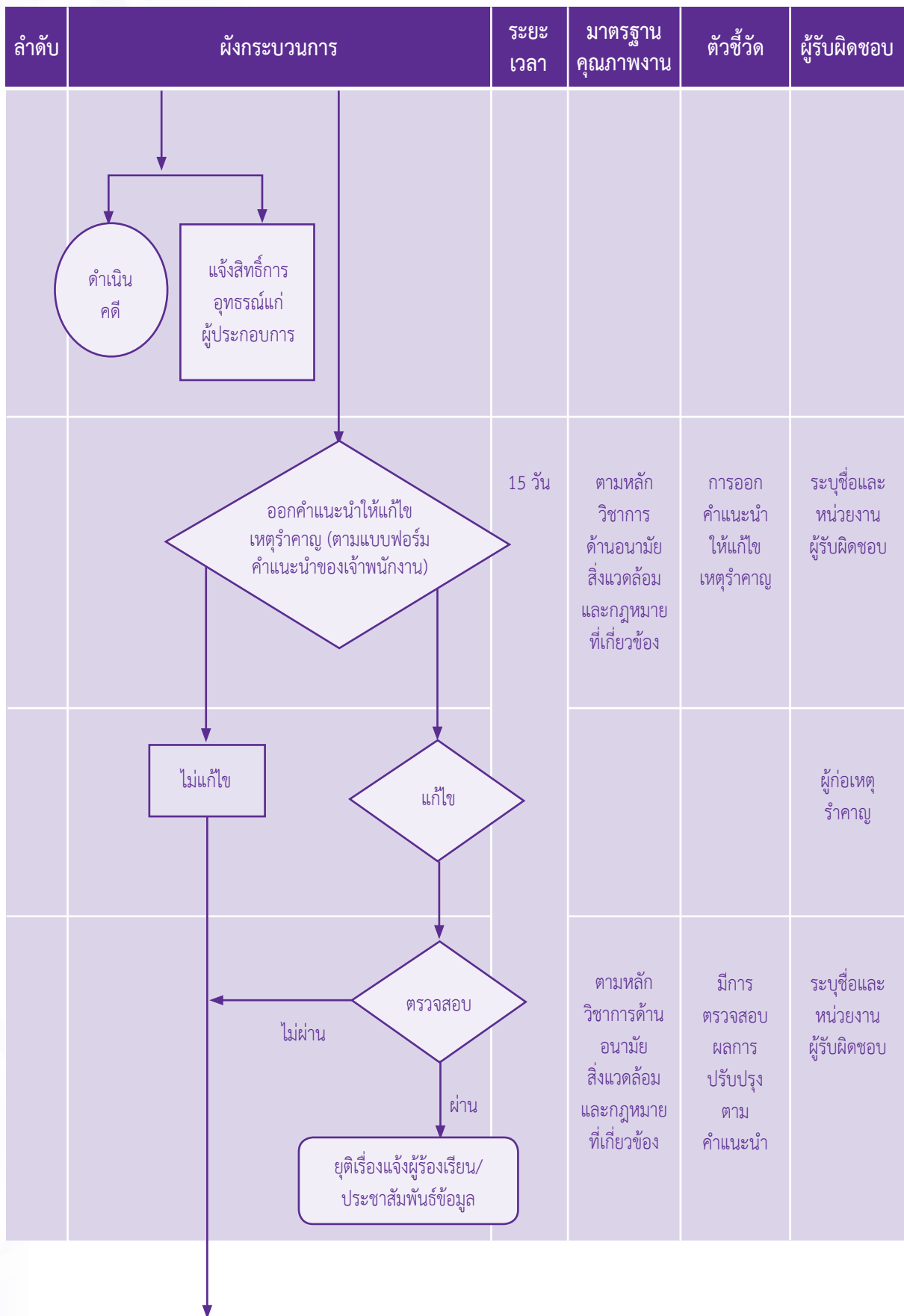
หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำ SOP ของหน่วยงาน โดยสามารถนำ SOP ที่หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวในการดำเนินงาน และต้องมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure : SOP) ที่จัดทำขึ้น ซึ่ง SOP ที่จัดทำต้องมีความสอดคล้องกับการดำเนินงาน มีแบบแผน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้

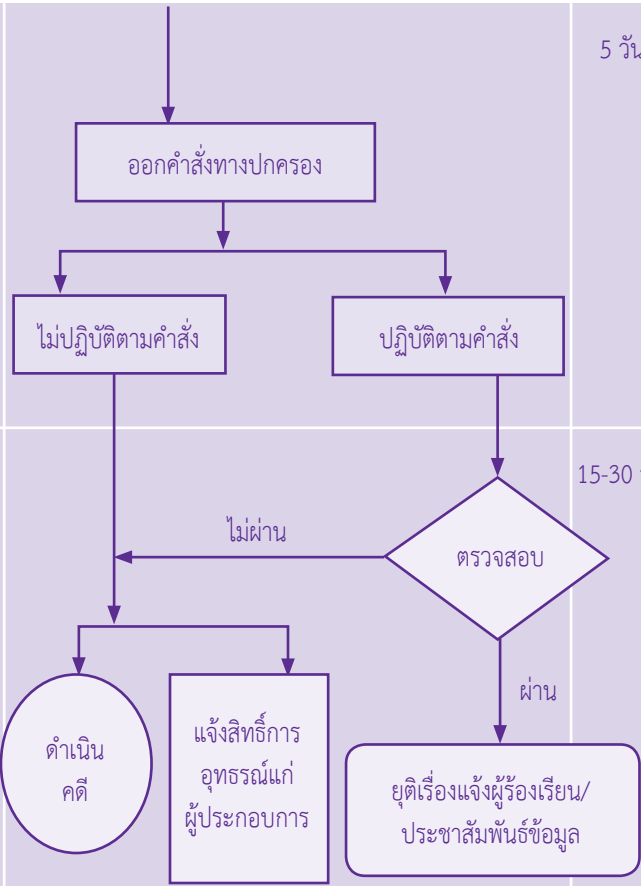
จะเห็นได้ว่าในการพัฒนาระบบกระบวนการงาน ต้องอาศัยทั้งหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ร่วมดำเนินงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำระบบกระบวนการงานไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ และควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมต่อไป

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard of Procedure: SOP) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ		การทำระบบ การรับเรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
2	แต่งตั้งคณะทำงาน จัดการเหตุรำคาญ		การกำหนด บทบาท ความรับผิดชอบ ของ คณะทำงาน	มีคณะทำงาน จัดการ เหตุรำคาญ	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
	มีเหตุร้องเรียน มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำระบบ ฐานข้อมูลเหตุรำคาญ การวิเคราะห์สถานการณ์ เหตุรำคาญในพื้นที่ที่มีการปฏิบัติ พัฒนาระบบเฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่		การกำหนด บทบาท ความ รับผิดชอบ ของ คณะทำงาน	หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และจัดทำ ระบบการ รวบรวม ข้อมูลและ มีสถิติ เหตุรำคาญ	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
3	ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน	1 วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
4	<pre> graph TD Start([]) --> A[เรียบเรียง
วิเคราะห์ แปรผล] A --> B{เป็นเหตุ
รำคาญ} A --> C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] C --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ประชาสัมพันธ์] B --> E{เป็นกิจการฯ} B --> F[ไม่เป็นกิจการฯ] E --> G[ไม่มี
ใบอนุญาตฯ] E --> H[มีใบอนุญาตฯ] F --> I[ออกคำสั่งทางปกครอง] I --> J[ไม่ปฏิบัติตาม
คำสั่ง
ให้ดำเนินคดี] I --> K[ปฏิบัติตาม
คำสั่ง] K --> L{ตรวจสอบ} L --> M[ไม่ผ่าน] L --> N[ผ่าน] M --> G N --> O[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] G --> End([]) O --> End </pre>	1 วัน	ตามหลัก วิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย	รายงาน ผลการตรวจ วินิจฉัย เหตุรำคาญ	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	มีการ ออกคำสั่ง ทางปกครอง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติ ตามคำสั่ง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] B --> D((ดำเนินคดี)) B --> E[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] C --> F{ตรวจสอบ} F -- ไม่ผ่าน --> B F -- ผ่าน --> G[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	5 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	มีคำสั่ง ทางปกครอง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		15-30 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	มีการตรวจ ติดตาม การออก คำสั่ง ทางปกครอง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ



3.

ระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ

ปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่มักมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ สภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความร่วมมือของไตรภาคี ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่จำเป็นต้องทราบสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ของตนเองก่อน โดยอาจมีการจัดลำดับปัญหาก่อน แล้วจึงพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ซึ่งมาตรการในการป้องกัน แก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ การเฝ้าระวังจะทำให้ทราบว่าสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่มีมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้สามารถกำหนดทิศทาง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ต่อไป

1. คำนิยาม

การเฝ้าระวังตามคำจำกัดความขององค์การอนามัยโลก หมายถึง การติดตาม สังเกตและพิจารณาอย่างต่อเนื่องถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการเกิดและการกระจายของโรคมึ่ขึ้นตอนประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล รวมทั้งการรายงานหรือแจ้งข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ของโรคจากข้อมูลที่ได้วิเคราะห์และประเมินผลดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไปในการป้องกันและควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบเฝ้าระวังสุขภาพ หมายถึง การเฝ้าคุมเหตุการณ์ด้านสุขภาพในประชากรอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อผลในการป้องกันและควบคุมภาวะสิ่งคุกคามในสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับโรค

ระบบเฝ้าระวังอนามัยสิ่งแวดล้อม (Environmental health surveillance) หมายถึง ระบบที่มีการรวบรวม จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโรคที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม (Environmentally related disease)

สิ่งคุกคามด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental hazard) และกระจายข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการอย่างทันห่วงที่

ดังนั้น ระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ หมายถึง การติดตาม การเฝ้าคุมสิ่งคุกคาม และผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดจากเหตุรำคาญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยอาศัยกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ แปลผลข้อมูล และการรายงานชี้ประเด็นความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา

2. วัตถุประสงค์ของการเฝ้าระวัง

- 2.1 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญที่ใช้ในการดำเนินการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ
- 2.2 เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแนวทางหรือมาตรการการแก้ไขปัญหา

3. องค์ประกอบของระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ

3.1 นโยบายผู้บริหาร ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับการดำเนินการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม

3.2 โครงสร้างการปฏิบัติงาน ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการเฝ้าระวัง ในกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล เจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูลสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่เก็บตัวอย่าง หรือเจ้าหน้าที่รายงานผลข้อมูล เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัว และมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ เช่น แบบสอบถามสิ่งคุกคามด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงกับสถานประกอบการ และแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.4 รูปแบบการเฝ้าระวัง ต้องมีแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสม และเป็นแนวทางที่หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีรายละเอียดดังนี้



ระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ขั้นตอนการพัฒนา		
1	กำหนดนโยบาย/พันธกิจ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเหตุรำคาญ	ผู้บริหาร อปท.
2	กำหนดทีมงานหรือผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงาน และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริหาร อปท. หน่วยงานรับผิดชอบ: สำนัก/กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3	การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ ในพื้นที่รับผิดชอบ การสำรวจข้อมูลเหตุรำคาญ ประจำเดือน และประจำปี โดยมีรูปแบบการรายงานข้อมูลอย่างเป็นระบบ	หน่วยงานหลัก : (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ : สสจ.
4	กำหนดเป้าหมายหรือประเภทเหตุรำคาญที่ต้องการเฝ้าระวังในพื้นที่	หน่วยงานหลัก : อปท. (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ: สสจ.
2. ขั้นตอนการเฝ้าระวัง		
1	การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายของการเฝ้าระวังเหตุรำคาญในพื้นที่	หน่วยงานหลัก : อปท. (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ: สสจ.
	ข้อมูลด้าน การร้องเรียน ข้อมูลด้าน สิ่งคุกคาม ข้อมูลด้าน สุขภาพ	

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
2	การวิเคราะห์ แปรผลข้อมูลและประเมินสถานการณ์ ↓	หน่วยงานหลัก : อปท. (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ: สสจ.
3	การจัดทำรายงานข้อมูล และเผยแพร่ ข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง ↓	หน่วยงานหลัก : อปท. (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ: สสจ.
4	การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา	หน่วยงานหลัก : อปท. (สำนัก/ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) หน่วยงานร่วมดำเนินการ: สสจ.

4. ขั้นตอนของการเฝ้าระวัง

4.1. กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน มีการจัดทำโครงสร้างการปฏิบัติงานรองรับระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยโครงสร้างที่รองรับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

4.1.1 หน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดทีมงานหรือผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงาน
- จัดทำแผนงาน/งบประมาณการดำเนินงาน
- ติดตามประเมินผล
- รายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน

4.1.2 หน่วยงานสนับสนุน

- 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีบทบาทหน้าที่ดังนี้
 - ให้คำปรึกษา แนะนำ การดำเนินงาน
 - ร่วมดำเนินงาน
 - ร่วมติดตาม ประเมินผล
- 2) ศูนย์อนามัยที่ 1-12 และหน่วยงานกรมอนามัย มีบทบาทหน้าที่ดังนี้
 - ให้การสนับสนุนด้านวิชาการ
 - ให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางการดำเนินงาน
 - ร่วมติดตาม ประเมินผล

3) หน่วยงานอื่นๆ

- หน่วยงานส่วนกลาง เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมควบคุมมลพิษ กรมทรัพยากร น้ำบาดาล และกรมควบคุมโรค
 - หน่วยงานระดับภาค เช่น สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค
 - หน่วยงานระดับจังหวัด เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
- หน่วยงานอื่นๆ มีบทบาทหน้าที่ ให้การสนับสนุนด้านวิชาการและข้อมูล รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางการดำเนินงาน

4.2 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

4.2.1 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

- ข้อมูลประเภทกิจการ จัดทำทะเบียนสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยสำรวจทุกกิจการหรือเฉพาะกิจการที่เป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะดำเนินการภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นประกอบการดำเนินงาน
- รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้านสิ่งแวดล้อมในสิ่งแวดล้อม โดยวิธีการต่างๆ เช่น การเก็บตัวอย่างด้านสิ่งแวดล้อม การสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถาม เป็นต้น
- รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิด้านสิ่งแวดล้อมในสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน และความเดือดร้อนรำคาญ

- รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุรำคาญ ช่วงเวลาการเกิดเหตุรำคาญและประเภทเหตุรำคาญ

4.2.3 ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพ

- รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิด้านสุขภาพ เช่น ข้อมูลการเก็บตัวอย่างทางชีวภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น โดยสามารถสอบถามข้อมูลดังกล่าวจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาล สถานพยาบาลต่างๆ หรือหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ

4.3 การวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมหรือสำรวจมาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ ประมวลผล ประเมินความเสี่ยง และสรุปผลเพื่อให้ทราบสภาพปัญหาในพื้นที่โดยใช้หลักระบาดวิทยา ได้แก่ การนำข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เก็บอย่างต่อเนื่องในฐานข้อมูลและข้อมูลด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลต่างๆในพื้นที่ โดยพิจารณาประเด็นดังนี้

- ความสัมพันธ์เชื่อมโยงให้เห็นระดับอันตราย สาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมกับปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ โดยนำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ให้เห็นแนวโน้มของสภาพปัญหาในแต่ละช่วงเดือน และปี

- ช่วงเวลาของสภาพปัญหาเหตุรำคาญที่ศึกษาแล้วพบว่ามักเกิดขึ้นบ่อยที่สุด
- ความถี่ของสภาพปัญหาเหตุรำคาญ
- ความรุนแรงของปัญหาในช่วงเวลาต่างๆ
- กลุ่มประชาชนแยกตาม ช่วงอายุ เพศ กลุ่มประชาชนที่มีโรคประจำตัวและพื้นที่ที่ได้รับปัญหาเหตุรำคาญ

4.4 การจัดทำรายงาน และเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และผู้ประกอบการ

4.5 การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปประกอบการดำเนินงานป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ซึ่งการแก้ไขปัญหาต้องดำเนินการในภาพรวมของการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

4.5.1 การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

- การจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในพื้นที่
- การพัฒนาระบบการเตือนภัย หรือระบบการรับแจ้งข้อร้องเรียนในหลายรูปแบบ ให้เพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่
- การจัดเตรียมงบประมาณประจำปีให้เพียงพอ สำหรับการรักษาพยาบาล การส่งเสริม การป้องกันและการฟื้นฟูสภาพความเจ็บป่วยของประชาชน
- การผลิตสื่อข้อมูลทางวิชาการสำหรับเผยแพร่ให้ความรู้ในการป้องกันตัวเอง และการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ประกอบการ
- การบังคับใช้กฎหมาย การออกกฎหมาย หลักเกณฑ์ หรือมาตรการด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อควบคุมผู้ประกอบการ รวมทั้งผู้กระทำการก่อเหตุรำคาญใดๆ

4.5.2 การดำเนินการกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ

- การอบรมให้ความรู้กับประชาชนในการรู้สิทธิ ช่องทางการร้องเรียนรวมทั้งการป้องกันตนเองเบื้องต้นจากปัญหาเหตุรำคาญ
- การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่
- การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สำหรับแจกจ่ายกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบและมีการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5.3 การควบคุมสิ่งคุกคาม หรือแหล่งกำเนิดเหตุรำคาญ

- การกำหนดแผนการตรวจตรา สถานประกอบการกิจการในพื้นที่ทุกเดือน
- การปรับปรุงกระบวนการผลิตของสถานประกอบการในพื้นที่ให้ได้มาตรฐาน

นโยบายการซ่อมบำรุง ปรับปรุงซ่อมแซมเครื่องจักร ระบบการผลิตให้มีประสิทธิภาพ ไม่ให้ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

4.5.4 การกำหนดมาตรการทางกฎหมาย

- การกำหนดข้อบัญญัติท้องถิ่น มาตรการการควบคุมแก้ไขปัญหารวมทั้งการออก

คำแนะนำต่างๆ

จะเห็นได้ว่า การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ มีความสำคัญ และเป็นเครื่องมือที่ทำให้หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่สามารถกำหนดแผนการจัดการปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาในแต่ละพื้นที่ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ จึงต้องทำความเข้าใจ และศึกษาขั้นตอนและวิธีการของการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญให้เข้าใจเพื่อสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ต่อไป



แบบ ทก.06

แบบรายงานข้อมูลการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในพื้นที่

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

ลำดับ	ประเภทกิจการ	จำนวน (ราย)	ใบอนุญาตประกอบกิจการ		จำนวนกิจการ ที่ถูกต้องเรียง (ราย)	ระงับ เหตุร้ายกาจได้ (ราย)	หมายเหตุ
			มี (ราย)	ไม่มี (ราย)			
	รวม	0	0	0	0	0	

ชื่อผู้รายงาน.....

วันที่รายงาน.....

บรรณานุกรม

1. กิติมา สุรสนธิ. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์. 2548
2. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. **คู่มือพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535**. พิมพ์ครั้งที่ 4. 2550
3. สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ, นันทิดา โอธกรรม และดุษฎี นิลดำ. **หลักการสื่อสารองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2548.
4. สำนักจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค. การสอบสวนโรค : แนวคิด หลักการ ข้อควรระวัง.
http://lms.kmddc.go.th/e_learning/e-data/4/S1_010/intro.html. ค้นคว้าเมื่อกุมภาพันธ์ 2554.
5. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. **คู่มือวิชาการ เรื่อง การควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2553
6. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. **คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2553
7. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. **คู่มือวิชาการ เรื่อง แนวทางการตรวจวินิจฉัยปัญหาเหตุรำคาญด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับเจ้าหน้าที่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. 2552
8. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. **คู่มือวิชาการ เรื่อง เทคนิคการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์สำหรับการตรวจวินิจฉัยปัญหาเหตุรำคาญ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2553

.....

คณะผู้จัดทำ

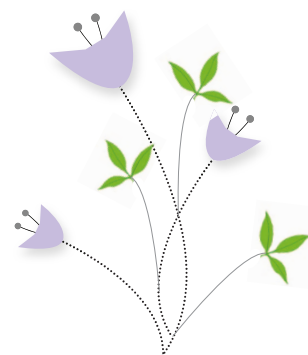


ที่ปรึกษา

ดร.นายแพทย์พรเทพ	ศิริวนารังสรรค์	อธิบดีกรมอนามัย
นายพิษณุ	แสนประเสริฐ	ปฏิบัติหน้าที่ รองอธิบดีกรมอนามัย
นางปรียะดา	โชควิญญู	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
		สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
นายสมศักดิ์	ศิริวนารังสรรค์	หัวหน้ากลุ่มเหตุน้ำเสีย
		และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เรียบเรียงโดย

กลุ่มเหตุน้ำเสียและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



[illegible]