

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Standard Operating Procedure : SOP)

กระบวนการที่ 15

การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

ด้วยท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการควบคุมดูแลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496, พ.ร.บ. อบต. พ.ศ. 2537, พ.ร.บ. เขตปกครองพิเศษ กทม. และพทยา) กอปรกับได้รับผลจากนโยบายการกระจายอำนาจ ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 กำหนดให้งานสาธารณสุขด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันและการควบคุมโรคติดต่อ เป็นภารกิจที่ราชการต้องถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมจึงมีบทบาทสำคัญทั้งในอำนาจหน้าที่โดยตรง และตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ จึงให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและเป็นกลไกที่สำคัญต่อการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้น กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมงานที่ 15 การจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ เพื่อเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ในแต่ละท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

กรมอนามัย
สิงหาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ SOP	4
ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP	4
เนื้อหาของคู่มือ SOP	4
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ	5
ภาคผนวก	12
ภาคผนวก ก แนวทางการเขียน Flow Chart	13
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	15
ภาคผนวก ค เงื่อนไขการประเมินกระบวนการงาน	25
ภาคผนวก ง คณะผู้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Standard Operating Procedure (SOP) ฉบับพิมพ์ ปี 2554	27
ภาคผนวก จ สำเนาคำสั่งกรมอนามัยที่ ๔๗๑/๒๕๕๖	31
คณะผู้จัดทำ	35

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ SOP

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน ทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เป็นประโยชน์กับผู้บริหารในการติดตามงานได้ทุกขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เป็นสื่อในการประสานงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ SOP

1. ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้คู่มือ SOP นี้ จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ได้งานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
2. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน เป็นต้น

เนื้อหาของคู่มือ SOP

แต่ละกระบวนการประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ เป็นการบอกถึงสิ่งที่ต้องการจากการปฏิบัติตาม SOP นั้นๆ
2. ขอบเขตของงาน เป็นการระบุว่า SOP ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ครอบคลุมสิ่งใดบ้าง
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระบุหน่วยงาน/ตำแหน่งบุคคลที่นำ SOP ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
4. เอกสารอ้างอิง ระบุชื่อและหมายเลขเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ SOP
5. แผนภูมิการทำงาน เป็นการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยย่อ เพื่อให้ทราบว่า ใคร ทำอะไร
6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการบรรยายรายละเอียดของการทำงานตามแผนภูมิ
7. คำนิยาม เป็นการอธิบายความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นการระบุชื่อและหมายเลขของแบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึกการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	ชื่อกระบวนการงาน การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ	ลำดับกระบวนการงาน : 15
	ผู้จัดทำ กลุ่มเหตุรำคาญและกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย	วันที่เริ่มใช้เอกสาร 1 ตุลาคม 2556
		จำนวนหน้า : 7 หน้า

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 3.1 เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- 3.2 เจ้าพนักงานสาธารณสุข
- 3.3 ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- 4.2 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- 4.3 พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535
- 4.4 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535
- 4.5 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- 4.6 คู่มือวิชาการ เรื่อง แนวทางในการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญสำหรับเจ้าหน้าที่
- 4.7 คู่มือวิชาการ เรื่อง การควบคุม เฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญ
- 4.8 คู่มือ เรื่อง มาตรฐานอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 4.9 คู่มือ การปฏิบัติงาน ควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5. แผนปฏิบัติการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>การรับเรื่องร้องเรียน /เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ</p>	1 วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
2	<p>แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ</p>	1 วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
	<p>มีเหตุร้องเรียน</p> <p>มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ</p> <p>การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่</p> <p>พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่</p>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
3	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน</p>	1 วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
4		1 วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	รายงาน ผลการ ตรวจ วินิจฉัย เหตุ รำคาญ	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.2535	มีการ ออก คำสั่ง ทาง ปกครอง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการ ตรวจ ติดตาม การ ปฏิบัติ ตาม คำสั่ง	ระบุชื่อและ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
		15 วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
					ผู้ก่อเหตุรำคาญ
			ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
		5 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535	มีคำสั่งทางปกครอง	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
		15-30 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535	มีการตรวจติดตามการออกคำสั่งทางปกครอง	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การรับเรื่องร้องเรียน

ราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในการจัดการเหตุรำคาญ ต้องจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง ต้องมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่

6.2 การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ต้องกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น สำนักงานทรัพยากรจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะทำงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1) การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

2) การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งกำเนิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้ง การจัดลำดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

6.3 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

6.4 เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ที่ถูกร้องเรียน และบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดหากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปลผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

1) กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

2) กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่า ผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ 1 เป็นเหตุรำคาญที่ไม่ใช่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน และหากไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน

ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ 2 เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

- 1) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้
- 2) กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจ แนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุงผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุงไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุง แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

7. คำนิยาม

7.1 เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

7.2 ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

7.3 สถานประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535

8. แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตาม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.01)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.02)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.03)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.04)



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แนวทางการเขียน Flow Chart



แนวทางการเขียน Flow Chart

Flow Chart คืออะไร

การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

ประโยชน์ของ Flow Chart

1. ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
2. เป็นเครื่องมือสำหรับการฝึกอบรมพนักงาน
3. ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป

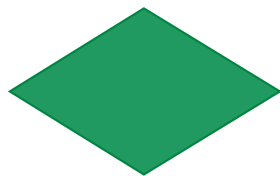
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภูมิการทำงาน (Flow Chart)



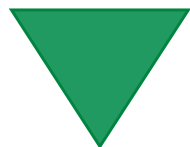
เริ่มต้น / สิ้นสุด



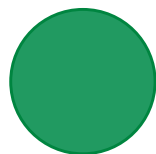
กิจกรรม / การดำเนินงาน



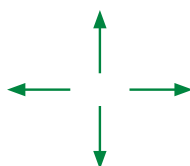
การตัดสินใจ



การจัดเก็บ



เชื่อมต่อไปกระบวนการอื่น



แสดงทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน



ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง



แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.01)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.02)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.03)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.04)

ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน



เล่มที่ เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

หน่วยงาน โทรศัพท์

๑. วันที่ เดือน พ.ศ.

๒. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง

๓. สถานประกอบการ ชื่อ

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

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

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

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

๖. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ภายใน วัน

ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน (แผ่นหลัง)

บทบัญญัติ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ (โดยสรุป)

.....

มาตรา ๔๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจดังต่อไปนี้

- (๑) มีหนังสือให้เรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้
- (๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการเพื่อการตรวจสอบได้
- (๓) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่นหรือกฎ/ประกาศกระทรวงตาม พ.ร.บ.นี้ได้
- (๔) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดี หรือทำลายในกรณีจำเป็นได้
- (๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ในปริมาณพอสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็น โดยมีต้องใช้ราคา

มาตรา ๗๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือ หรือไม่ยอมแจ้งข้อเท็จจริง หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานหรือขัดขวางไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๔๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน

วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....
3. เบอร์โทรศัพท์.....มีมือถือ.....
4. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหากลิ่นเหม็น
 () ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาหน้าเสียว/น้ำทิ้ง
 () ปัญหาเสียงและกลิ่น () ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง
 () ปัญหาเสียงและน้ำเสียว () ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น
 () ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสียว () ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสียว
 () ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย () ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)
5. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)
6. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
7. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ () เคย () ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

- 1.ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
- 2.สถานที่ตั้ง.....
- 3.ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 () กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท.....
 () กิจการอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร , ตลาด , วัด เป็นต้น).....
 () ไม่ใช่กิจการ
- 4.ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
(.....)

ตำแหน่ง

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำปีประจำปีงบประมาณ.....
 หน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ (ตัวอย่าง)	ประเภทกิจการ	วัน/เดือน/ปี ที่ตรวจสอบ	ปัญหามลพิษที่เกิด	รายละเอียดข้อเสนอนะ/ คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น	ผลการดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี แจ้งผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
1	นาย ก. อิ่มสบาย คำร้องเลขที่ 95/2554 ลงวันที่ 15 เมษายน 2554	จำหน่ายอาหารตามสั่ง	19 เมษายน 2554	กลิ่นเหม็นจากการ ประกอบปรุงอาหาร	คำแนะนำ 1. ให้ความตรกรป้องกันกลิ่น จากการประกอบปรุงอาหาร 2. ควบคุมปัญหาเสียงดังจากการ ประกอบกิจการ 3. ให้นำมาตรการในการกำจัด เศษขยะมูลฝอย ไม่ให้ตกค้าง ภายในสถานประกอบกิจการ	- แก้ไขเรียบร้อย - ยุติเรื่อง	1 มิถุนายน 2554	ประสานแจ้ง ทางโทรศัพท์
2	

แบบสอบถามเหตุรำคาญ หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
2. เลขที่บัตรประชาชน
3. อายุ.....ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....
4. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
5. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ตำบล.....
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).....

3. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป)

.....

.....

4. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

5. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

.....

6. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ

.....

.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

1. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
2. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ.....ประเภท.....
3. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯจาก..... 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.....



ภาคผนวก ค

เงื่อนไขการประเมินกระบวนการงาน



เงื่อนไขการประเมินกระบวนการงานที่ 15 การจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

การประเมินกระบวนการงานที่ 15 การจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ ให้มีผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เงื่อนไขการประเมินกระบวนการงาน

ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดำเนินการตามขั้นตอนหลัก จำนวน 4 ขั้นตอนตามแผนภูมิการทำงาน ครบ ทุกขั้นตอน (แต่ไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานตามข้อย่อยครบทุกข้อ)	1. ดำเนินการขั้นตอนหลักตามแผนภูมิการทำงาน ไม่ครบ ทั้ง 4 ขั้นตอน
2. มีคะแนนรวมทุกขั้นตอน 60 คะแนนขึ้นไป	2. คะแนนรวมทุกขั้นตอน น้อยกว่า 60 คะแนน

ตารางที่ 2 คะแนนที่ได้รับในแต่ละระดับ

ระดับพื้นฐาน	ระดับกลาง	ระดับสูง
คะแนนรวม 60-79 คะแนน	คะแนนรวมระหว่าง 80-89 คะแนน	คะแนนรวมระหว่าง 90 คะแนนขึ้นไป

กรณีที่ 1 “ผ่าน” เกณฑ์กระบวนการ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ โดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังตารางที่ 1

กรณีที่ 2 “ไม่ผ่าน” เกณฑ์กระบวนการ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังตารางที่ 1



ภาคผนวก ง

คณะผู้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Standard Operating Procedure (SOP) ฉบับพิมพ์ ปี 2554



สำเนา
คำสั่งกรมอนามัย
ที่ 1538/2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)
และคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP)

ตามที่ กรมอนามัย มีนโยบายการจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงาน โดยมีแผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) ซึ่งหน่วยงานสายอนามัยสิ่งแวดล้อมได้กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมโดยมีประเด็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2556 ดังนี้ เหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลอย่างยั่งยืนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาหารและน้ำ HIA และการพัฒนาระบบบริการ ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาและขับเคลื่อนแผนที่ยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) และพัฒนามาตรฐานระบบบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างบูรณาการ มีความเป็นเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ โดยนำแนวทาง PMQA มาประยุกต์ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) และคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)

1.1. นายสุรพล	แสงรัตน์ชัย	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	ประธาน
1.2. นายธนชีพ	พีระธรณิศร์	กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	รองประธาน
1.3. นางสาวตรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
1.4. นายยงยุทธ	บุญพันธ์	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
1.5. นางสาวเชื้อเพ็ญ	บุพศิริ	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	กรรมการ
1.6. นายชนะ	งามสุขไพศาล	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
1.7. นางสาววาสนา	คงสุข	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	กรรมการ
1.8. นายภาคภูมิ	องค์สุรียนนท์	กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	กรรมการ
1.9. นางสาวสิริจันทร์	หิรัญเพ็ชรกุล	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ

หน้าที่รับผิดชอบ

1. จัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
2. จัดทำเครื่องชี้วัดการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)

2. คณะทำงานพัฒนามาตรฐานระบบบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP)

2.1. นางฉันทนา	ลิ้มนิรันดร์กุล	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	ประธาน
2.2. นางสาวตรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
2.3. นางสาวนิตา	วรเกริกกุลชัย	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.4. นางทิพยา	เพื่อนพิภพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.5. นายสมศักดิ์	ศิริวนารังสรรค์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.6. นายประโชติ	กราบกราน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ

2.7.	นายผไท	จุลสุข	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.8.	นางสาวกฤติญา	ตรันเจริญ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.9.	นางสาวอินทิรา	สุภาเพ็ชร	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
2.10.	นางสาวลัดดา	อุดมผล	กองสุขภาพชุมชนและประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
2.11.	นางสาวเพ็ญผกา	วงศ์กระพันธ์	กองสุขภาพชุมชนและประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
2.12.	นายชัยเลิศ	กิ่งแก้วเจริญชัย	กองสุขภาพอาหารและน้ำ	กรรมการ
2.13.	นางวิไลวรรณ	โกยทอง	กองสุขภาพอาหารและน้ำ	กรรมการ
2.14.	นางสาวนพเก้า	พรหมมี	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	กรรมการ
2.15.	นางพรพรรณ	ไม้สุพร	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	กรรมการ
2.16.	นางสาวพรสุดา	ศิริเศวตวาริน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	กรรมการ

หน้าที่รับผิดชอบ

1. จัดทำคู่มือ SOP ของแต่ละระบบงานการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมตามประเด็นยุทธศาสตร์
2. จัดทำคู่มือระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง SOP
3. จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมของระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมแต่ละ SOP
4. จัดทำแนวทางการวัดผลระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมตาม SOP

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

(นายสุวัช เขียวศิริวัฒนา)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

(คณะผู้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
Standard Operating Procedure (SOP) ฉบับพิมพ์ ปี 2554)

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-------------------|----------------|--|
| 1. นพ.สุวัช | เชียวศิริวัฒนา | รองอธิบดีกรมอนามัย |
| 2. นายศากุน | เอี่ยมศिला | นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านสาธารณสุข)
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ |
| 3. นายศุมล | ศรีสุขวัฒนา | ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมอนามัย
(ปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) |
| 4. นายพิชณู | แสนประเสริฐ | ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม |
| 5. นางสุรีย์ | วงศ์ปิยชน | ผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ |
| 6. นางสาวสิริวรรณ | จันทนจุลกะ | ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ |
| 7. นายสมชาย | ตุ้แก้ว | ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |
| 8. นางนฤมล | ตปนิยะกุล | ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย |
| 9. นางวิภาเพ็ญ | เจียสกุล | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม |

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- | | | |
|------------------|-------------|-----------------------|
| 1. ผศ.สุวรรณี | จุฑามณีพงษ์ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2. ผศ.วีระศักดิ์ | สีบเสาะ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) ตามคำสั่งกรมอนามัยที่ 1538/2552
เพิ่มเติมจากคำสั่ง

- | | | |
|----------------------|-----------------|----------------------------|
| 1. นางสาวอำพร | บุศรังษี | กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ |
| 2. นายสิงห์คร | พรมขาว | สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ |
| 3. นางสาววิภา | รุจิจินากุล | ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |
| 4. ร.ท.หญิงณิชารัตน์ | ปัญจจิตรราพัฒน์ | ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |
| 5. นางสาววรลักษ์ณ์ | ศรแดง | ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |
| 6. นายเจนวิทย์ | วิทยเดช | ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |

ภาคผนวก จ

สำเนาคำสั่งกรมอนามัยที่ ๔๗๑/๒๕๕๖

สำเนาฉบับ

คำสั่งกรมอนามัย

ที่ ๔๗๑ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๔ มาตรา ๗๔ และหมวด ๕ มาตรา ๗๘ (๔) (๕) และจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มีการปรับเปลี่ยน การดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กอปรกับนโยบายการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๒ ท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญทั้งในอำนาจหน้าที่โดยตรงตามกฎหมาย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือเพื่อผลักดัน ให้การพัฒนาระบบราชการไทยมีประสิทธิภาพ/คุ้มค่า มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการปรับปรุงและ ปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ จึงมีแนวทางการพัฒนา คุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) เพื่อสอดคล้องและเกิดการนำยุทธศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งหวังส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น นำเทคนิค และเครื่องมือการพัฒนา EHA ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่น จะได้รับความคุ้มครองให้ได้รับบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพ และยั่งยืน สร้างความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนจึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

๑. นายพิษณุ	แสนประเสริฐ	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
๒. นางสาวสิริวรรณ	จันทนกุลกะ	ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
๓. นายสมชาย	ตุ้แก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
๔. นางสาวนพเก้า	พรหมมี	ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย
๕. นางนันทกา	หนูเทพ	รักษาการผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ
๖. นางฉันทนา	ลิ้มนิรันดรกุล	รองผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการ...

**คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)**

๑. นายธนชีพ	พีระธรณิศร์	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	ประธาน
๒. นางสุนทรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
๓. นางทิพยา	เผื่อนพิภพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๔. นายประโชติ	กราบกราน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๕. นางสาวปริยณิตย์	ใหม่เจริญศรี	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๖. นางสาวรุจิรา	ไชยด่าง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๗. นายผไท	จุลสุข	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๘. นางอุทัยวรรณ	บุตรแพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๙. นางสาวชุตินา	หนูแสง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๑๐. นายชัยเลิศ	กิ่งแก้วเจริญชัย	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๑. นางสาวนัยนา	หาญวโรดม	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๒. นางสาวพาสนา	ชมกลิ่น	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๓. นางจิตติมา	รอดสวัสดิ์	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๔. นางสาวลัดดา	อุดมผล	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๕. นางสาวเบญจวรรณ	ธวัชสุภา	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๖. นางสาววิภา	รุจิณากุล	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๗. นางสาวสุภาวดี	จันทมุด	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๘. นายธวัชชัย	รักษานนท์	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๙. นางสาววาสนา	คงสุข	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๐. นางวันนี	มากันต์	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๑. นางสาวนวรรตน์	อภิชัยนันท์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและเลขานุการ
๒๒. นางสาวพรทิพา	โพธิ์ไพโรจน์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓. นางสาวยุพดี	กันระดก	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

๑. จัดทำโครงสร้างการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)
๒. กำหนดนโยบาย และกรอบแนวทางการพัฒนา/ ขับเคลื่อน/ ยกระดับ EHA
๓. จัดทำประกาศกรมอนามัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)
๔. พัฒนา/ ทบทวน ปรับปรุงกลไก และเครื่องมือการดำเนินงาน EHA
๕. จัดทำกระบวนการ/ วิธีการประเมินรับรอง EHA
๖. กำหนดองค์ประกอบการตรวจประเมินรับรอง EHA

๗. กำหนด...

๗. กำหนดคุณสมบัติผู้ตรวจประเมินรับรอง EHA
๘. จัดทำหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม และการตรวจประเมินรับรอง EHA
๙. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๑๐. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายณัฐพร วงษ์ศุทธิภากร)
รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

3 ม.ค. 56
...../ร่าง
...../พิมพ์
...../ตรวจ

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-------------------|---------------|---|
| 1. นพ.เจษฎา | โชคดำรงสุข | อธิบดีกรมอนามัย |
| 2. นพ. ญัฐพร | วงศ์ศุทธิภากร | รองอธิบดีกรมอนามัย |
| 3. นายศุภมล | ศรีสุขวัฒนา | ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ |
| 4. นายพิชญ์ | แสนประเสริฐ | ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม |
| 5. นางสาวสิริวรรณ | จันทนจุลกะ | ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ |
| 6. นางนันทกา | หนูเทพ | รักษาการผู้อำนวยการสำนักสุขภาพิบาลอาหารและน้ำ |
| 7. นายสมชาย | ตุ้แก้ว | ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข |
| 8. นางสาวนพเก้า | พรหมมี | ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย |

คณะผู้จัดทำ

กลุ่มเหตุนโยบายและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

คณะผู้รวบรวมและเรียบเรียง

กลุ่มพัฒนาคุณภาพระบบงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

- | | | |
|------------------|--------------|---------------------------------------|
| 1. นางสุนทรีย์ | รักษามั่นคง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ |
| 2. นางสาวนรรัตน์ | อภิชัยนันท์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวพรทิพา | โพธิ์ไพโรจน์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| 4. นางสาวยุพดี | กันระดก | นักวิชาการสาธารณสุข |

เงื่อนไขการประเมินกระบวนการที่ 15 การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

การประเมินกระบวนการที่ 15 การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ ให้มีผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนด ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เงื่อนไขการประเมินกระบวนการ

ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดำเนินการตามขั้นตอนของแผนภูมิการทำงาน ครบทั้ง 4 ขั้นตอนหลัก 2. มีคะแนนการประเมินตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป	1. ดำเนินการตามขั้นตอนของแผนภูมิการทำงาน ไม่ครบ 4 ขั้นตอนหลัก 2. มีคะแนนการประเมินน้อยกว่า 60 คะแนนขึ้นไป

กรณี “ผ่าน” เกณฑ์การประเมินกระบวนการ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเงื่อนไขดังตารางที่ 1 ทั้งข้อ 1. และ ข้อ 2.

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงคะแนน และเกณฑ์การให้คะแนนประเมินขั้นตอน พร้อมหลักฐานประกอบการประเมิน

แบบฟอร์มการประเมินกระบวนการที่ 15 การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

หน่วยงานรับตรวจประเมิน.....อำเภอ.....จังหวัด.....

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมายถูก ในช่อง พร้อมระบุคะแนนผลการประเมินที่ตรงกับข้อที่เลือกในช่อง “ผลการประเมิน”

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	ผลการประเมิน	หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงประกอบการประเมิน	หมายเหตุ/คำชี้แจงประกอบการประเมิน
ขั้นตอนที่ 1 มีระบบหรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	15			
1.1 มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> ไม่มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการ	0 5 10		1.ช่องทางหรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน 2.แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ	
1.2 มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> ไม่มีแบบฟอร์ม <input type="checkbox"/> มีแบบฟอร์ม	0 5			
ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบจัดการปัญหาเหตุรำคาญ	20			
2.1 มีคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบจัดการปัญหาเหตุรำคาญ <input type="checkbox"/> ไม่มีผู้รับผิดชอบงานจัดการเหตุรำคาญ <input type="checkbox"/> ไม่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายงาน แต่มีผู้รับผิดชอบงานจัดการเหตุรำคาญ <input type="checkbox"/> มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายงานจัดการเหตุรำคาญ และมีการประชุมแก้ไขปัญหาร่วมกัน	0 5 10		1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ 2. รายงานการประชุมคณะทำงาน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ	
2.2 การจัดทำระบบฐานข้อมูล <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ <input type="checkbox"/> มีข้อมูลปัญหาเหตุรำคาญ แต่ไม่มีการจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> มีการจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญและแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนในพื้นที่	0 5 10		1. แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนในพื้นที่ (ตัวอย่างตามแบบ ทก.02) 2. ทะเบียนข้อมูลสรุปการแก้ไขเหตุรำคาญ (ตัวอย่างตามแบบ ทก.03)	

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	ผลการประเมิน	หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงประกอบการประเมิน	หมายเหตุ/คำชี้แจงประกอบการประเมิน
ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ	30			
3.1 การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	0			
<input type="checkbox"/> มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	10		1. ภาพถ่ายการลงพื้นที่ 2. รายงานการตรวจสอบปัญหาเหตุรำคาญ	
3.2 การสอบสวนปัญหาเหตุรำคาญ				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการสอบสวนเหตุรำคาญ	0			
<input type="checkbox"/> มีการสอบสวนเหตุรำคาญ	5			
<input type="checkbox"/> มีการสอบสวนเหตุรำคาญ และมีแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลการสอบสวนที่ครอบคลุม	10		- แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการสอบสวนเหตุรำคาญ (ตัวอย่างตามแบบ หก. 04)	
3.3 การตรวจวิเคราะห์ทางสิ่งแวดล้อม				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวิเคราะห์ทางสิ่งแวดล้อม	0			
<input type="checkbox"/> มีการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ในการตรวจวิเคราะห์ทางสิ่งแวดล้อม	10		1. ภาพถ่ายการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ 2. ผลการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์	
ขั้นตอนที่ 4 การเรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล และติดตามผลการแก้ไขปัญหา รำคาญ	35			
4.1 การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญ				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการรายงานการตรวจสอบปัญหาเหตุรำคาญ	0			
<input type="checkbox"/> มีการรายงานการตรวจสอบปัญหาเหตุรำคาญให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	10		- เอกสารการรายงานผลการตรวจสอบเหตุรำคาญ	
4.2 การออกคำแนะนำให้แก้ไขปัญหารำคาญ				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการออกคำแนะนำ	0			
<input type="checkbox"/> ออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อระงับเหตุรำคาญ	10		- สำเนาเอกสารการออกคำแนะนำ/แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน	

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	ผลการประเมิน	หลักฐาน/เอกสารอ้างอิงประกอบการประเมิน	หมายเหตุ/คำชี้แจงประกอบการประเมิน
4.3 การออกคำสั่งทางปกครอง หรือการดำเนินการตามกฎหมาย				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการออกคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีผู้ก่อเหตุรำคาญไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าพนักงาน	0			
<input type="checkbox"/> มีการออกคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น	5			
<input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ/ดำเนินคดีตามกฎหมายกรณีผู้ก่อเหตุรำคาญไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น/ไม่แก้ไขเหตุรำคาญ	10			
4.4 การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ				
<input type="checkbox"/> ไม่มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	0			
<input type="checkbox"/> แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	5			
คะแนนรวม	100			

ผลการประเมิน

- การดำเนินการตามขั้นตอนหลัก
 - ครบ 4 ขั้นตอนหลัก
 - ไม่ครบ 4 ขั้นตอนหลัก
- คะแนนที่ได้ คะแนน

สรุป

- ผ่าน ไม่ผ่าน

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจประเมิน
()