



กรมอนามัย
Department of Health

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการ อนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)

EHA 6000

การจัดการเหตุรำคาญ

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
กรมอนามัย



แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

ปีงบประมาณ พ.ศ.

รหัสการรับรอง EHA 6000 การจัดการเหตุรำคาญ

ประเภทหน่วยงานที่รับการประเมิน ☐ อบจ. ☐ ทน. ☐ ทม. ☐ ทต. ☐ อบต. ☐ รูปแบบพิเศษ

ชื่อหน่วยงาน.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

➤ องค์ประกอบที่ 1 – 5 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA)

คะแนน LPA รวม 5 ด้าน (ปีงบประมาณก่อนหน้า)	ร้อยละ.....
--	-------------

➤ องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ

- ☐ มีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ
☐ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
กรณีมีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ					
ระยะเตรียมการ					
1	กำหนดผู้รับผิดชอบ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเหตุรำคาญของหน่วยงาน (3 คะแนน) 2. ผู้รับผิดชอบงานการจัดการเหตุรำคาญ มีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่งานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2 คะแนน) 3. ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญได้รับการพัฒนาศักยภาพใน	10	

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			การปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสาธารณสุข การอนามัยสิ่งแวดล้อม การใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นต้น อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 3 ปี (5 คะแนน)		
ระยะดำเนินการ					
2	การรับเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีศูนย์หรือหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน (3 คะแนน) 2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (2 คะแนน) 3. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือ/จดหมาย อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น (4 คะแนน) 4. มีหลักฐานแสดงการรับเรื่องร้องเรียน เช่น แบบ หก.01-1 หก.01-2) (1 คะแนน)	10	
3	การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง	5	
4	ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น การสืบค้นข้อมูล การเตรียมประเด็นทางวิชาการ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง, การวางแผน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (5 คะแนน) 2. การสอบสวนเหตุรำคาญ (15 คะแนน) 3. การตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (5 คะแนน)	25	

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
5	การเรียบเรียงวิเคราะห์ แปรผล และ วินิจฉัยเหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	มีการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาเหตุรำคาญประกอบด้วย 1) ต้นเรื่อง หรือที่มาของเรื่อง 2) ข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ 3) ข้อพิจารณาและเสนอแนะ 4) เอกสารแนบท้ายที่เกี่ยวข้อง	5	
6	การระงับเหตุรำคาญ : ออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีการออกคำแนะนำให้แก้ไขเพื่อระงับเหตุรำคาญ (10 คะแนน) กรณีที่ผู้ก่อเหตุรำคาญปฏิบัติตามคำแนะนำฯ ถือว่ามีการดำเนินการตามกฎหมายแล้ว ให้ 20 คะแนน และข้ามไปประเมินข้อ 3 2. มีการออกคำสั่งทางปกครอง หรือ การดำเนินการตามกฎหมาย (10 คะแนน) 3. มีการยุติเรื่องและการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (5 คะแนน)	25	
ระยะติดตามผลการดำเนินงาน					
7	การจัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีการรวบรวมข้อมูล หลักฐาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุรำคาญเรื่องนั้นๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน (5 คะแนน) 2. การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ เช่น แบบ หก. 03 (3 คะแนน) 3. มีการสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ ประจำเดือน/รายไตรมาส เช่น แบบ หก. 02 และการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ให้ผู้บริหารทราบเป็น ประจำทุกเดือน/ไตรมาส (2 คะแนน)	10	

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
8	การเฝ้าระวังและป้องกัน ปัญหาเหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญ (5 คะแนน) 2. มีการพัฒนาระบบป้องกันเหตุ รำคาญ (5 คะแนน)	10	
รวม				100	

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
กรณีไม่มีมีเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ					
ระยะเตรียมการ					
1	กำหนดผู้รับผิดชอบ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีคณะทำงานหรือ ผู้รับผิดชอบจัดการเหตุ รำคาญของหน่วยงาน (3 คะแนน) 2. ผู้รับผิดชอบงานการจัดการ เหตุรำคาญ มีบัตรประจำตัว เจ้าหน้าที่งานตาม พระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2 คะแนน) 3. ผู้รับผิดชอบงานเหตุรำคาญ ได้รับการพัฒนาศักยภาพใน การปฏิบัติงานด้านการจัดการ เหตุรำคาญ อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 3 ปี (5 คะแนน)	10	
ระยะดำเนินการ					
2	การรับเรื่องร้องเรียน เหตุเดือดร้อนรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือ หน่วยงานในการรับเรื่อง ร้องเรียนเหตุรำคาญ (5 คะแนน) 2. มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน (5 คะแนน)	10	
ระยะติดตามผลการดำเนินงาน					
7	การจัดทำฐานข้อมูล เหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีการรวบรวมข้อมูล หลักฐานหรือเอกสาร ที่ เกี่ยวข้องกับปัญหาเหตุ	30	

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	ผลการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			ราคาถูกรื่องนี้ๆ โดยจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นสัดส่วน (15 คะแนน) 2. การจัดทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ เช่น แบบ หก. 03 (9 คะแนน) 3. มีการสรุปข้อร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ ประจำเดือน/รายไตรมาส เช่น แบบ หก. 02 และการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน/ไตรมาส (6 คะแนน)		
8	การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ	☐ มีการดำเนินการ ☐ ไม่มีการดำเนินการ	1. มีการพัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ (25 คะแนน) 2. มีการพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ (25 คะแนน)	50	
รวม				100	

➤ องค์ประกอบที่ 7 การวัดผลลัพธ์

คำชี้แจง : ให้พิจารณาผลการดำเนินงานที่เป็นจริงตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด และระบุคะแนนในช่อง “คะแนนที่ได้”

กรณีที่ 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ

ลำดับ	รายการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	20	
2	การพัฒนาระบบป้องกันเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 2.1 การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ 2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต 2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขท้ายหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาต	40	

ลำดับ	รายการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
3	การพัฒนาาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ 3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ 3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว	40	

กรณีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ

ลำดับ	รายการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุรำคาญผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	10	
2	การพัฒนาาระบบป้องกันเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 2.1 การพัฒนาข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่มีขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมป้องกันปัญหาเหตุรำคาญที่อาจเกิดจากการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ 2.2 การตรวจสอบ/ตรวจแนะนำด้านสุขลักษณะสถานประกอบกิจการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่อใบอนุญาต 2.3 การกำหนดมาตรการป้องกันเหตุรำคาญเพื่อควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการกำหนดเงื่อนไขท้ายหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาต	15	
3	การพัฒนาาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการดังนี้ 3.1 การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียนเหตุรำคาญ ข้อมูลด้านผลกระทบต่อสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และประเมินสถานการณ์ 3.2 จัดทำรายงานข้อมูลสถานการณ์ พร้อมกำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ 3.3 โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานดังกล่าว	15	
4	ประชาชนได้รับการคุ้มครองสุขภาพจากปัญหาเหตุรำคาญ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของการจัดการและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ + จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญที่มีการเปรียบเทียบปรับหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย) × 60 จำนวนเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญทั้งหมด	60	

สรุปผลการประเมิน

หัวข้อการประเมิน	ร้อยละคะแนนที่ได้
องค์ประกอบที่ 1 – 5 คะแนน LPA รวม 5 ด้าน (ปีงบประมาณก่อนหน้า)	
องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ*	
องค์ประกอบที่ 7 การวัดผลลัพธ์*	
รวมคะแนนองค์ประกอบที่ 6 และ 7	
สรุปผลการประเมิน :	

เกณฑ์การผ่านการรับรอง

LPA ต่ำกว่า 60	คะแนนรวม EHA ต่ำกว่า 60	ไม่ผ่านเกณฑ์
LPA ร้อยละ 60 ขึ้นไป	คะแนนรวม EHA ร้อยละ 60-69	ผ่านเกณฑ์พื้นฐาน
LPA ร้อยละ 60 ขึ้นไป	คะแนนรวม EHA ร้อยละ 70-79	ผ่านเกณฑ์ดี
LPA ร้อยละ 80 ขึ้นไป	คะแนนรวม EHA ร้อยละ 80 ขึ้นไป	ผ่านเกณฑ์ดีมาก (เกียรตินิยม)

หมายเหตุ * โดยคะแนนแต่ละองค์ประกอบ (องค์ประกอบ 6 กับองค์ประกอบ 7) ต้องมากกว่า 60 คะแนน