

รายงานการวิจัยกลุ่มงานศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ

ชื่อเรื่องงานวิจัย

(ภาษาไทย) การเสริมสร้างความรอบรู้ในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตใน กรุงเทพมหานคร

(ภาษาอังกฤษ) Strengthening Knowledge of Nuisance Management for District Office Officers in Bangkok

คณะผู้วิจัย นางจุฬิภา ไกรวัฒนพงศ์ น.ส. พรพรรณ ทองผดุงโรจน์ น.ส. กฤษฏี แสนดา

ชื่อหน่วยงาน.....สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง.....

1.บทคัดย่อ

การศึกษาการเสริมสร้างความรอบรู้ในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครเป็น ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ(Action Research มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไป 2) เพื่อเสริมสร้างความรู้ ด้านการจัดการเหตุรำคาญ 3) เพื่อเสริมสร้างความรอบรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีกระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ด้วย 3 กิจกรรม คือ 1.ประเมินความรู้ และความรอบรู้โดยใช้แบบสอบถาม 2.การสนทนากลุ่มถอดบทเรียน (Focus Group) กระบวนการจัดการเหตุ รำคาญ 3.พัฒนาศักยภาพและฝึกทักษะในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการในช่วงธันวาคม 2561- มีนาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและ Paired Sample t-Test ผลการศึกษา เจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตที่เข้าร่วมกิจกรรมมี 44 คน พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 75 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.45 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 63.64 จบปริญญาตรี ร้อยละ 43.18 ปฏิบัติงานมา 0-3 ปี ผลการศึกษาพบว่าคะแนนความรู้ในการ จัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ก่อนจัดกิจกรรมคะแนนในภาพรวมเฉลี่ย 6.63 อยู่ในระดับปาน กลางหลังจัดกิจกรรมเพิ่มขึ้นเป็น 9.23 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความรู้ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และระดับคะแนนเฉลี่ยของความรอบรู้ด้านการจัดการเหตุ รำคาญ ในภาพรวมทั้ง 6 องค์ประกอบก่อนจัดกิจกรรม ร้อยละ 68.2อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 18.2 อยู่ในระดับต่ำ หลังจัดกิจกรรม ร้อยละ 61.4 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 38.6อยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ สามารถใช้กระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ในการจัดการเหตุรำคาญให้แก่เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มความรู้และความรอบรู้ในการจัดการเหตุรำคาญได้

คำสำคัญ: ความรู้, ความรอบรู้ ,การจัดการเหตุรำคาญ/เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต/กรุงเทพมหานคร

2.บทนำ

ปัจจุบันปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญในประเทศไทย เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ หมายถึงเหตุรำคาญ ตาม มาตรา 25 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข 2535 ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากมลพิษสิ่งแวดล้อม เช่น ฝุ่น เสียงดัง กลิ่นเหม็น น้ำเสีย กากขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ รวมถึงกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งกระบวนการผลิตหรือ กรรมวิธีผลิต ก่อให้เกิดมลพิษหรือสิ่งทำให้เกิดโรคซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อยู่อาศัยในบริเวณ

ข้างเคียงนั้นไม่ว่าจะเป็นมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ แสง เสียง ความร้อน การสั่นสะเทือน รังสี ฝุ่นละออง เขม่า ฝ้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้หากไม่ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และสุขภาพของประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดการก่อมลพิษสิ่งแวดล้อมอันจะทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชน การจัดการกับแหล่งปัญหาดังกล่าว เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม¹ ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านสุขภาพอนามัย มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรและเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทในการใช้อำนาจแห่งกฎหมายนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ในการออก “คำสั่งทางปกครอง” เพื่อบังคับต่อประชาชน เจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในพื้นที่ ต้องมีศักยภาพทั้งในเชิงวิชาการรัฐศาสตร์และเชิงวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการคำนึงถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สิทธิเสรีภาพของบุคคล และหลักการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาผนวกเป็นองค์ความรู้ แนวทางสำหรับควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสม

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ที่มีประชากรจำนวนมากอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น มีการเคลื่อนย้ายของประชากรเพื่อเข้ามาประกอบอาชีพในเมืองทั้งคนไทยและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงนักท่องเที่ยว จึงส่งผลให้เกิดปัญหาที่มีความซับซ้อนทั้งทางสังคม และสุขภาพเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม และความ ต้องการบริการสาธารณสุขบุคคลต่างๆ ปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง ได้แก่ มลพิษทางอากาศ ซึ่งเกิดจากการปล่อยสารมลพิษจากยานพาหนะ ของเสียจากชุมชนบ้านเรือน ปัญหาน้ำเสีย ขยะ และของเสียอันตรายจากบ้านเรือน โรงพยาบาล ที่อาจไม่ได้กำจัดของเสียอย่างถูกวิธี นอกจากนี้ สลัม และชุมชนแออัด ก็เป็นอีกแหล่งหนึ่งที่มีมิติของปัญหาอันสลับซับซ้อน ต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง

สถานการณ์การเกิดเหตุร้องเรียนด้านมลพิษ ในปี พ.ศ. 2560² กรมควบคุมมลพิษได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษจากทั่วประเทศ จำนวน 817 เรื่อง สำหรับพื้นที่ที่มีปัญหาได้รับการแจ้งเรื่องร้องเรียนสูงสุดคือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 210 เรื่อง และจากการศึกษาข้อมูลของศูนย์บริหารกฎหมาย กรมอนามัย ปี 2557-2559 ในเรื่องปัญหาการออกคำสั่งทางปกครองเพื่อแก้ไขปัญหาเหตุร้องเรียนของเจ้าพนักงานท้องถิ่นทั่วประเทศ กรณีเพิกถอนคำสั่งตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ปัญหาเหตุรำคาญที่มีการอุทธรณ์มีทั้งหมด 417 เรื่อง ผลการศึกษาเป็นเรื่องอุทธรณ์ที่มีการเพิกถอนคำสั่ง 44 เรื่อง สำหรับคำสั่งทางปกครองที่ถูกเพิกถอนมากที่สุดออกโดยกรุงเทพมหานครจำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ คำสั่งทางปกครองที่ออกโดย อบต. ทั้งหมด 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25 คำสั่งทางปกครองที่ออกโดยเทศบาลตำบล,เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ทั้งหมด 9,1และ3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.45,2.27และ6.82 ตามลำดับ จากข้อมูลเหตุผลการเพิกถอนคำสั่งทางปกครองส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อกฎหมายไม่ถูกต้องและข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ³

สถาบันพัฒนาสภาวะเขตเมือง เป็นหน่วยราชการ ที่มีบทบาทในการอภิบาลระบบอนามัยสิ่งแวดล้อมระดับเขต เพื่อคุ้มครองสุขภาพของประชาชนและสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายในการแก้ไขเหตุรำคาญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเสริมสร้างความรอบรู้ในการ

จัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร เพื่อสนับสนุนการจัดการเหตุรำคาญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาผลการเสริมสร้างความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาผลการเสริมสร้างความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร
4. ประชากรที่ศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากสำนักงานเขต 50 เขตๆละ 1 คน รวม 50 คน

5.วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ(Action Research) โดยมีรูปแบบการศึกษาดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุรำคาญ และความรู้ด้านสุขภาพ
2. ดำเนินการกระบวนการเสริมสร้างความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนธันวาคม 2561- มีนาคม2563 ดังนี้
 - จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเหตุรำคาญ จากสำนักงานเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต
 - มีการประเมินความรู้และความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ ก่อนจัดกิจกรรม
 - จัดการสนทนากลุ่มถอดบทเรียน (Focus Group) กระบวนการจัดการเหตุรำคาญของแต่ละสำนักงานเขต
 - ประชุมคืนข้อมูลการประเมินความรู้และความรอบรู้ในการจัดการเหตุรำคาญแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต
 - นำข้อมูลที่ได้ออกแบบและออกแบบจัดกิจกรรม
 - พัฒนาศักยภาพและฝึกทักษะในการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่ เช่น ฝึกทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - ฝึกทักษะการสื่อสาร โดยจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานเขตที่มีการจัดการเหตุรำคาญที่ดี (Best Practice) เป็นตัวอย่างในการดำเนินงาน สนับสนุนให้เกิดการปรึกษาหารือช่วยเหลือกัน
 - ประเมินความรู้และความรอบรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หลังจัดกิจกรรม

6.การเก็บข้อมูล

1. ประเมินความรู้ และความรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ ใช้แบบสอบถาม มี 3 ส่วน ดังนี้
 - 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญ3)ความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญ ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือโดยประยุกต์จากเครื่องมือวัดความรู้ด้านสุขภาพคนไทย (Thailand Health Literacy Scales) ที่สามารถใช้ได้กับทุกกลุ่มวัย ของรองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ⁴ รวมทั้งใช้หลักการจัดระดับพฤติกรรมของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้จัดระดับพฤติกรรมความรอบรู้ด้านสุขภาพของพลเมือง 4.0 (Smart Thai People 4.0) มีประเด็นตามแบบจำลอง V-Shape 6 องค์ประกอบ คือ เข้าถึง เข้าใจ ชักถาม ประเมิน ตัดสินใจ รับปรับใช้ และบอกต่อ⁵

2.การถอดบทเรียนตัวอย่างการจัดการเหตุรำคาญที่ดีในเขตเมือง (Best Practice)

7การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Paired Sample t-Test

8.ผลการศึกษา

การจัดประชุมเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จาก 50 เขต พบว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรม 44 เขต รวม 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกลุ่มเป้าหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 33 คน ร้อยละ 75 และเพศชาย 11 คน ร้อยละ 25 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน ร้อยละ 45.45 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี 14 คน ร้อยละ 31.82 และอายุ 41-50 ปี 9 คน ร้อยละ 20.46 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี 1 คน ร้อยละ 2.27

ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด 30 คน ร้อยละ 68.18 รองลงมาคือสมรส 13 คน ร้อยละ 29.55 และน้อยที่สุด คือ หม้าย/หย่า/แยก 1 คน ร้อยละ 2.27

ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน ร้อยละ 63.64 รองลงมาคือระดับปริญญาโท 12 คน ร้อยละ 27.27 และน้อยที่สุด คือระดับปวช. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4 คน ร้อยละ 9.09 ส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านกฎหมาย จำนวน 43 คน ร้อยละ 97.73 มีเพียง 1 คน ร้อยละ 2.27 ที่จบการศึกษาทางด้านกฎหมาย

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเหตุรำคาญ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 0-3 ปี 19 คน ร้อยละ 43.18 รองลงมา 10 ปี ขึ้นไป 13 คน ร้อยละ 29.55 ปฏิบัติงานมา 4-6 ปี 8 คน ร้อยละ 18.18 และน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานมา 7-9 ปี 4 คน ร้อยละ 9.09

ด้านการอบรม ประชุม สัมมนา พบว่าเคยเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 รวม 31 คน ร้อยละ 70.45 และที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา มี 13 คน ร้อยละ 29.55 ส่วนใหญ่ได้รับการอบรม ประชุม สัมมนาจากสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 42 คน ร้อยละ 95.50 รองลงมาเคยได้รับการอบรมจากศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย จำนวน 2 คน ร้อยละ 4.50 ส่วนใหญ่คิดว่าการเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการเหตุรำคาญ

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ดังกล่าว ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 34 คน ร้อยละ 77.30 เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตที่คิดว่าเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มี 10 คน ร้อยละ 22.70

ส่วนที่ 2 ผลการเสริมสร้างความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม

ข้อที่	ข้อความถามเกี่ยวกับความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญ	ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม	
		ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)
1.	นายไก่อประกอบกิจการทำภาชนะโลหะ เช่นรางรับน้ำฝน มีการเคาะ เชื่อม บักกรี การทำงานส่วนใหญ่ทำด้วยมือมี เครื่องปั๊มสังกะสี เครื่องบักกรี วัดค่าระดับความดังของ เสียง 5.3 เดซิเบลเอ แต่เพื่อนบ้านร้องเรียนตลอด ไม่ใช่ เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535	37 (84.09)	7 (15.91)	43 (97.73)	1 (2.27)
2.	(1) ห้ามผู้ใดผู้หนึ่งก่อเหตุรำคาญ รวมทั้งระงับเหตุ รำคาญในที่หรือทางสาธารณะหรือในที่เอกชน (2) ให้ ผู้ใดผู้หนึ่งดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาบรรดาถนนทางบก ทางน้ำ รางระบายน้ำ คูคลองและสถานที่ต่างๆในเขต ของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ (3) หากพบกิจการใด ก่อให้เกิดเหตุสงสัยว่าอาจจะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อ สุขภาพของประชาชนสามารถสั่งหยุดกิจการนั้นไว้ทันที เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะปราศจากอันตราย เป็นอำนาจ ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น	35 (79.55)	9 (20.45)	38 (86.36)	6 (13.64)
3.	ขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ ได้แก่ การสืบค้น ข้อมูล เตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ตรวจวินิจฉัย สรุปแปรผลและเขียนรายงาน	20 (45.45)	24 (54.55)	40 (90.91)	4 (9.09)
4.	ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ (1)เตรียมประเด็นทางวิชาการ : กฎหมายที่เกี่ยวข้องและ มาตรฐาน วิชาการที่เกี่ยวข้อง แนวทางการแก้ไข (2) การเตรียมเครื่องมือ : เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับ ปัญหา อุปกรณ์บันทึกภาพ แบบตรวจแนะนำ/แบบ	40 (90.91)	4 (9.09)	42 (95.45)	2 (4.55)

ข้อที่	ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญ	ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม	
		ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)
	สำรวจ (3) ประสานงาน กำหนดวันลงตรวจสอบ ข้อเท็จจริง				
5.	ในการจัดการเหตุรำคาญมีระบบการทำงาน 2 ระบบ คือ ระบบปฏิบัติการ และ ระบบสนับสนุน	5 (11.36)	39 (88.64)	38 (86.36)	6 (13.64)
6.	ระบบป้องกันเหตุรำคาญ ประกอบด้วย การพัฒนา ข้อกำหนดของท้องถิ่น ,การควบคุมสถานประกอบ กิจการและการตรวจแนะนำ และการสื่อสารสาธารณะ	40 (90.91)	4 (9.09)	43 (97.73)	1 (2.27)
7.	เพื่อให้ทราบช่องทางการร้องเรียนกรณีมีเหตุทะเลาะหรือ ขัดแย้งกับเพื่อนบ้านไม่ใช้วัตถุประสงค์การสื่อสาร สาธารณะในการจัดการเหตุรำคาญ	32 (72.73)	12 (27.27)	43 (97.73)	1 (2.27)
8.	การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ ควรมีข้อมูล ดังต่อไปนี้ ข้อมูลด้านการร้องเรียน ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลด้าน สุขภาพ	41 (93.18)	3 (6.82)	43 (97.73)	1 (2.27)
9.	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ไม่มีอำนาจในการออกคำสั่งเพื่อ ระงับเหตุรำคาญทั้งในที่หรือทางสาธารณะหรือในที่ เอกชน(มาตรา 26)	13 (29.55)	31 (70.45)	38 (86.36)	6 (13.64)
10.	กรณีเหตุรำคาญจากเสียงดังรบกวน การลดระดับเสียงที่ จุดกำเนิด (Source Noise Control) การลดระดับเสียง ที่ทางผ่าน (Pathway Noise Control) และการลดระดับเสียงที่ตัวบุคคล (Personal Control) เป็นวิธีการช่วยควบคุมเสียงได้	29 (65.91)	15 (34.09)	35 (79.55)	9 (20.45)

จากตารางที่ 1 ก่อนการจัดกิจกรรม พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญที่ถูกต้องเกินร้อยละ 50 จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด ข้อที่ส่วนใหญ่ตอบถูกต้องมากที่สุด ร้อยละ 93.18 คือ ข้อ 8 การเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญ ควรมีข้อมูล ดังต่อไปนี้ ข้อมูลด้านการร้องเรียน ข้อมูลด้านสิ่งคุกคาม ข้อมูลด้านสุขภาพ และข้อคำถามที่ตอบถูกต้องรองลงมา ร้อยละ 90.91 มีจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 4 ขั้นตอนในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ (1)เตรียมประเด็นทางวิชาการ : กฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐาน วิชาการที่เกี่ยวข้อง แนวทางการแก้ไข (2) การเตรียมเครื่องมือ : เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับปัญหา

อุปกรณ์บันทึกภาพ แบบตรวจแนะนำ/แบบสำรวจ (3) ประสานงาน กำหนดวันลงตรวจสอบข้อเท็จจริง และข้อที่ 6 ระบบป้องกันเหตุรำคาญ ประกอบด้วย การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น ,การควบคุมสถานประกอบกิจการ และการตรวจแนะนำ และการสื่อสารสาธารณะ

ในขณะเดียวกันความรู้ที่ส่วนใหญ่ตอบไม่ถูกต้อง ได้แก่ ข้อ 5 ในการจัดการเหตุรำคาญมีระบบการทำงาน 2 ระบบ คือระบบปฏิบัติการ และ ระบบสนับสนุน ตอบไม่ถูกต้องร้อยละ 88.64 รองลงมาคือข้อ 9 ร้อยละ 70.45 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ไม่มีอำนาจในการออกคำสั่งเพื่อระงับเหตุรำคาญทั้งในที่หรือทางสาธารณะหรือในที่เอกชน(มาตรา 26) รายละเอียดดังตารางที่ 11

หลังการจัดกิจกรรม พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญที่ถูกต้องเพิ่มขึ้นทุกข้อ และจากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด ข้อที่ส่วนใหญ่ตอบถูกต้องมากที่สุด ร้อยละ 97.73 มี 4 ข้อ คือ ข้อ 1 นายไปประกอบกิจการทำภาชนะโลหะ เช่นรางรับน้ำฝน มีการเคาะ เชื่อม บักกรี การทำงานส่วนใหญ่ทำด้วยมือมีเครื่องพับสังกะสี เครื่องบักกรี วัดค่าระดับความดังของเสียง 5.3 เดซิเบลเอ แต่เพื่อนบ้านร้องเรียนตลอด ไม่ใช่เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ข้อ 6 ระบบป้องกันเหตุรำคาญ ประกอบด้วย การพัฒนาข้อกำหนดของท้องถิ่น ,การควบคุมสถานประกอบกิจการและการตรวจแนะนำ และการสื่อสารสาธารณะ ข้อ7 เพื่อให้ทราบช่องทางการร้องเรียนกรณีมีเหตุทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อนบ้านไม่ใช่วัตถุประสงค์การสื่อสารสาธารณะในการจัดการเหตุรำคาญ และข้อ9 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ไม่มีอำนาจในการออกคำสั่งเพื่อระงับเหตุรำคาญทั้งในที่หรือทางสาธารณะหรือในที่เอกชน(มาตรา 26) ข้อที่ตอบถูกต้องรองลงมา ร้อยละ 95.45 คือ ข้อ 4 ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ (1)เตรียมประเด็นทางวิชาการ : กฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐาน วิชาการที่เกี่ยวข้อง แนวทางการแก้ไข (2) การเตรียมเครื่องมือ : เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับปัญหา อุปกรณ์บันทึกภาพ แบบตรวจแนะนำ/แบบสำรวจ (3) ประสานงาน กำหนดวันลงตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม

ระดับความรู้ (10 ข้อ 10คะแนน)	ก่อนจัดกิจกรรม			หลังจัดกิจกรรม		
	จำนวนคน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	จำนวน คน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
ความรู้น้อย (< 5คะแนน)	3	6.82		-	-	
ความรู้ปานกลาง(5- 7 คะแนน)	27	61.36		1	2.30	
ความรู้มาก(>7 คะแนน)	14	31.82		43	97.70	
	44	100	6.63	44	100	9.23

จากตารางที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตกลุ่มเป้าหมาย ก่อนจัดกิจกรรมส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง 27 คน ร้อยละ 61.36 รองลงมา มีความรู้ในระดับมาก 14 คน ร้อยละ 31.82 และมีความรู้ที่น้อย 3 คน ร้อยละ 6.82 ในภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ย 6.63 มีความรู้ในระดับปานกลาง หลังจัดกิจกรรมพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับมากเพิ่มขึ้นเป็น จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70 รองลงมา มีความรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.30 และมีความรู้ที่น้อย จำนวน 3 คน ร้อยละ 6.82 ค่าคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 9.23 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม

ความรู้ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ก่อนจัดกิจกรรม	6.64	1.45	2.85	0.007
หลังจัดกิจกรรม	7.55	1.44		

จากตารางที่ 3 พบว่าความรู้ด้านการจัดการเหตุรำคาญในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ก่อนและหลังการจัดกิจกรรมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คะแนนความรู้หลังการจัดกิจกรรมสูงกว่า ก่อนจัดกิจกรรม

ส่วนที่ 3 ผลการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบ	ช่วงคะแนน	ก่อนจัดกิจกรรม			หลังจัดกิจกรรม		
		ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในภาพรวม 6 องค์ประกอบ (26 ข้อ ข้อละ 4 คะแนน คะแนนเต็ม 104 คะแนน)	ตั้งแต่ 93 คะแนนขึ้นไป หรือ $\geq 80\%$ ของคะแนนเต็ม	สูง	6	13.6	สูง	17	38.6
	62 – 82.99 คะแนน หรือ $\geq 60\% - < 80\%$ ของคะแนนเต็ม	ปานกลาง	30	68.2	ปานกลาง	27	61.4
	น้อยกว่า 62 คะแนน หรือ $< 60\%$ ของคะแนนเต็ม	ต่ำ	8	18.2	ต่ำ	0	0
	รวม		44	100		44	100

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญในภาพรวม 6 องค์ประกอบ

จากตารางที่ 4 ก่อนจัดกิจกรรม เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ ในภาพรวม 6 องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือระดับต่ำจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมีความรอบรู้ในระดับสูง จำนวน 6 คน ร้อยละ 13.6 หลังการจัดกิจกรรมเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ ในภาพรวม 6 องค์ประกอบดังนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางจำนวนลดลงเหลือจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือระดับสูง จำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ส่วนความรู้ในระดับต่ำไม่มี

ส่วนที่ 4 การถอดบทเรียนการจัดการเหตุรำคาญโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการจัดสนทนากลุ่มถอดบทเรียน (Focus Group) กระบวนการจัดการเหตุรำคาญของแต่ละสำนักงานเขต โดยกลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ จาก 44 เขตๆ ละ 1 คน รวม 44 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 11 คน ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาสรุปได้ ดังนี้

กระบวนการและรูปแบบวิธีการดำเนินงานการจัดการเหตุร้องเรียน

การจัดการเหตุร้องเรียนส่วนใหญ่มีระบบการจัดการภาพรวม ดังนี้

1. มีระบบรับเรื่องร้องเรียน มีหลายช่องทาง เช่น Line Facebook ของสำนักงานเขต เข้ามาร้องเรียนที่สำนักงานเขตโดยตรง สายตรง website สำนักงานเขต สายด่วน 1555 สายด่วน 1111 บางสำนักงานเขตมีการประชุมร่วมกับชุมชนเพื่อรับฟังปัญหาจากชาวบ้าน และรับเรื่องร้องทุกข์จากการประชุมประจำเดือน รวมทั้งบางสำนักงานเขตมีภาคีเครือข่ายได้แก่ พยาบาล ตำรวจ เทศกิจ ทหาร ทุกฝ่ายในสำนักงานเขต ประธานชุมชน สำนักอนามัย และจะมีกลุ่มอาสาสมัคร (ไทยนิยมยั่งยืน) คอยช่วยโทรมาแจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ

2. การดำเนินการจัดการปัญหาเหตุร้องเรียน ฝ่ายปกครองจะรับเรื่องร้องเรียน และเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หลังจากนั้นจะส่งไปยังฝ่ายสุขภาพภิบาลและสิ่งแวดล้อมเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนก็จะมีการลงตรวจสอบเรื่องภายใน 3 วัน โดยจะตอบฝ่ายปกครองภายใน 3 วัน ว่าอยู่ในขั้นตอนใดสามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้หรือไม่ เมื่อเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถแก้ไขได้ทันที จะต้องตอบทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือนนั้นๆ ว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสำเร็จ จึงรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นต่อไป ขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมตัวลงพื้นที่ เตรียมศึกษา เอกสาร ข้อมูล พรบ.ที่เกี่ยวข้อง ข้อบัญญัติ เตรียมแบบตรวจแนะนำ การเตรียมตัวสำคัญที่สุดเพราะต้องตอบคำถามให้ได้ ต้องแม่นกฎหมาย ต้องมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมทีมและลงพื้นที่ตรวจสอบการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การออกคำสั่ง จนถึงยุติเรื่อง มีการสอบสวนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น บางสำนักงานเขตมีการเจรจาไกล่เกลี่ยกันระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน หากเหตุสามารถไกล่เกลี่ยยอมความกันได้ก็ไม่จำเป็นต้องทำรายงาน บางcaseต้องมีการใช้หน่วยงานอื่น เช่น เทศกิจ ก็จะมีการประสานให้ลงพื้นที่ตรวจสอบด้วย การเตรียมทีมในการลงพื้นที่นี้จะพิจารณาตามหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียนและหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องนั้นๆ เข้าร่วมเป็นทีม โดยจะพิจารณาว่าเหตุที่ร้องเรียนเกิดจากอะไร ระยะเวลาที่เกิดเหตุเกิดในช่วงเวลาไหน เกิดเหตุมานานเท่าไร เกิดในพื้นที่ใด ใครเป็นเจ้าของพื้นที่ เพื่อบันทึกในรายงาน รวมทั้งถ้าเป็นเรื่องเดิมก็จะนำข้อมูลเก่ามาศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน

การลงตรวจสอบในพื้นที่จริงภายใน 3 วัน ต้องดำเนินการรายงานการตรวจสอบให้ศูนย์รับเรื่องทราบภายใน 3 วันทำการ ถ้าตรวจแล้วไม่สามารถยุติได้ จะมีการตรวจซ้ำใน 3 วัน, 7 วัน และ 10 วัน ไปเรื่อยๆ

ทางสำนักงานเขตต้องพิจารณาก่อนว่าเป็นเหตุเดือดร้อนรำคาญหรือไม่และจะต้องสอบถามบ้านข้างเคียงประกอบการพิจารณา หากไม่ใช่เหตุเดือดร้อนรำคาญจะใช้วิธีเข้าไปพูดคุยให้เข้าใจว่าปัญหาเกิดจากอะไร ซึ่งการลงพื้นที่อย่างน้อยเจ้าหน้าที่จะต้องไปเป็นจำนวน 2 คน และต้องมีหัวหน้างานไปด้วย สำหรับการดูแลเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญจะใช้วิธีแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ สำหรับเรื่องแมวและสุนัขต้องมีเทศกิจไปด้วย สำหรับในการลงพื้นที่เพื่อตรวจนั้น เนื่องจากมีเรื่องร้องเรียนค่อนข้างมาก ใช้วิธีการตรวจตามลำดับก่อนหลังของเรื่องร้องเรียน ซึ่ง

ในแต่ละกรณีอาจจะไม่ยุติภายใน 1 วันแต่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพราะต้องรายงานผลการดำเนินงานให้แก่ฝ่ายปกครองตามกำหนด

ทางสำนักงานเขตส่วนใหญ่ไม่มีอุปกรณ์ในการตรวจวัดเสียง กลิ่น ฝุ่น ความสั่นสะเทือน จะขอความร่วมมือให้ทางสำนักอนามัยทำการตรวจวัดให้ มีการสอบถามบ้านเคียงเกี่ยวกับเหตุรำคาญ หากเป็นเหตุรำคาญจริงจะจัดทำหนังสือแนะนำตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ออกคำสั่งให้มีการระงับและมีการปรับปรุงแก้ไข กรณีไม่พบผู้กระทำความผิดจะต้องปิดประกาศ ว่าการกระทำดังกล่าวมีความผิดตามกฎหมายอย่างไร ซึ่งการพิจารณาดำเนินการเป็นไปตามบริบทของพื้นที่ เช่น พื้นที่ที่มีคนอิสลามเยอะ จะมีการร้องเรียนเรื่องเสียงระฆัง ทางสำนักงานเขตได้รับเรื่องมาก็มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการออกคำแนะนำเรื่องของการลดเสียง แต่จะไม่มีการออกคำสั่ง เนื่องจากเรื่องทางศาสนาเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก

ในการดำเนินงานต้องดูกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องข้อร้องเรียนให้ปิดตลาด ในหมู่บ้านจัดสรร ในกรณีนี้ต้องดูกฎหมายการจัดสรรที่ดิน กฎหมายด้านโยธาธิการและผังเมือง กฎหมายอาคาร กฎหมายสุขภาพที่พัทอาศัย ต้องประกอบกันหลายๆด้าน

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข ส่วนใหญ่จะมีการปรับปรุงตามคำสั่ง ถ้ามีการแก้ไขปัญหาที่มีผู้ร้องเรียนและผู้ร้องเรียนไม่ได้รับผลกระทบแล้ว จะมีการยุติเรื่อง แต่หากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำภายในเวลาที่กำหนดเจ้าพนักงานสามารถออกคำสั่งในการดำเนินคดี

3.ระบบการป้องกันและเฝ้าระวังเหตุรำคาญ พบว่าแต่ละสำนักงานเขตดำเนินงานแตกต่างกันไปตามบริบทของพื้นที่ บางสำนักงานเขต ไม่มีระบบนี้และมีความเห็นที่ไม่สามารถป้องกันหรือเฝ้าระวังได้ ส่วนใหญ่ไม่มีระบบที่ชัดเจน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษา การจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ที่เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 75 เป็นเพศหญิง พบว่าเกือบครึ่งคือร้อยละ 45.45 มีอายุน้อยอยู่ในช่วง 20-30 ปี และร้อยละ 43.18 อายุการปฏิบัติงาน 0-3 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.64 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีส่วนหนึ่งร้อยละ 9.09 จบการศึกษาระดับปวช. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 97.73 ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านกฎหมาย ร้อยละ 70.45 เคยเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเหตุรำคาญ แต่ร้อยละ 77.30 คิดว่าการอบรมดังกล่าวไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2) ประเมินความรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ

ด้านความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญ พบว่า ร้อยละ 61.36 มีความรู้ในการจัดการเหตุรำคาญอยู่ในระดับระดับปานกลาง และในภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ย 6.63 อยู่ในระดับปานกลาง (จากคะแนนเต็ม 10)

ด้านความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญ จำแนกตามองค์ประกอบ V Shape 6 ข้อ ได้แก่ 1.การเข้าถึง 2. การเข้าใจ 3.การสื่อสาร 4.การจัดการตนเอง 5.การรู้เท่าทันและตัดสินใจ 6.มีเครือข่ายและบอก ต่อในการจัดการเหตุรำคาญ ทั้ง 6 ข้อมีคะแนนความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการจัดการเหตุรำคาญอยู่ในระดับปาน กลาง

3) กระบวนการจัดการเหตุรำคาญ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

3.1. มีระบบรับเรื่องร้องเรียน มีหลายช่องทาง เช่น Line Facebook ของสำนักงานเขต เข้ามา ร้องเรียนที่ สำนักงานเขตโดยตรง สายตรง website สำนักงานเขต สายด่วน 1555 สายด่วน 1111และมีกลุ่มตา สัประด (ตามโครงการไทยนิยมยั่งยืน) คอยช่วยโทรมาแจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวรรณ ศิริพาณิชย์และคณะ(2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม มีการ จัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.2. การดำเนินการจัดการปัญหาเหตุร้องเรียน

เริ่มจากการรับเรื่องจากระบบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ โดยฝ่ายปกครองจะรับเรื่องร้องเรียน และเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับคือ หัวหน้าฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต และสุดท้ายคือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขต และเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการแล้ว ฝ่ายปกครองจะส่งเรื่องไปยังฝ่ายสุขภาพและ สิ่งแวดล้อมเพื่อดำเนินการต่อไป เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนก็จะมีการลงตรวจสอบภายใน 3 วัน โดยจะต้องตอบฝ่าย ปกครองภายใน 3 วัน ว่าดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนใด สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้หรือไม่ หากเรื่องร้องเรียน ยังไม่สามารถแก้ไขได้ทันที จะต้องตอบทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือนนั้นๆ ว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสำเร็จ จึงรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นต่อไป สอดคล้องกับ งานวิจัยของกรวรรณ ศิริพาณิชย์และคณะ(2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ ประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร⁶ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระบบการจัดการเหตุร้องเรียนในแนว เดียวกัน ในการดำเนินงานจัดการปัญหาเหตุร้องเรียน มี3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่1 การเตรียมศึกษาเอกสารข้อมูล พบ.ที่เกี่ยวข้อง ข้อบัญญัติ แบบตรวจแนะนำ

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมทีมและลงพื้นที่ตรวจสอบการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การออกคำสั่ง จนถึงยุติเรื่อง ลง ตรวจสอบในพื้นที่จริงภายใน 3 วัน ทีมลงพื้นที่อย่างน้อยเจ้าหน้าที่ 2 คน และหัวหน้างาน อาจมีทีมภาคีอื่นที่ เกี่ยวข้องร่วมด้วยแล้วแต่กรณี มีการสอบสวนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น หากสามารถมีการเจรจาไกล่เกลี่ย กันได้ก็จะมีการไกล่เกลี่ยกันก่อน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัชญา สุนันตะ(2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการ แก้ปัญหาเหตุรำคาญ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่⁷กล่าวว่าการนำกระบวนการไกล่เกลี่ย มาใช้ในการแก้ปัญหา สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ สำหรับอุปกรณ์ในการตรวจวัดเสียง กลิ่น ฟุ้ง ความสั่นสะเทือน ส่วนใหญ่จะขอความร่วมมือให้ทางสำนักอนามัยทำการตรวจวัดให้

ขั้นตอนที่ 3 ติดตามประเมินผล ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ถ้าผู้ร้องเรียนไม่ได้รับผลกระทบแล้วจะยุติเรื่อง แต่หากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำภายในเวลาที่กำหนด สามารถออกคำสั่งในการดำเนินคดีต่อไป สอดคล้องกับ พรอนุรักษ์ สุทธิคุณะ(2554)ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการทางกฎหมายในการควบคุมเหตุรำคาญ โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่น กล่าวถึงบทบาทของเจ้าพนักงานท้องถิ่นว่า การใช้อำนาจในการควบคุมเหตุรำคาญ จะต้องออกคำสั่งไปยังบุคคลให้ระงับหรือแก้ไขปัญหา ตลอดจนจัดการตามที่จำเป็นเพื่อให้มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นอีก ถ้ามีการฝ่าฝืนคำสั่ง เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจใช้มาตรการในลำดับถัดไป ได้แก่ การใช้มาตรการบังคับหรือการดำเนินคดีอาญา

3.3. ระบบการป้องกันและเฝ้าระวังเหตุรำคาญ แต่ละสำนักงานเขตดำเนินงานแตกต่างกันไปตามบริบทของพื้นที่ บางสำนักงานเขต ไม่มีระบบนี้และมีความเห็นที่ไม่สามารถป้องกันหรือเฝ้าระวังได้ ไม่สอดคล้องกับคู่มือวิชาการ เรื่อง รูปแบบระบบการจัดการเหตุรำคาญของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย (2558)⁹ ซึ่งให้ข้อมูลว่าในการจัดการเหตุรำคาญให้มีประสิทธิภาพต้องมีระบบการทำงานในพื้นที่ ประกอบด้วย 1) ระบบปฏิบัติการ 2) ระบบสนับสนุน ซึ่งระบบสนับสนุนประกอบด้วย 3 ระบบ คือ ระบบป้องกันเหตุรำคาญ ระบบพัฒนากระบวนการและระบบเฝ้าระวังเหตุรำคาญ

ข้อเสนอแนะ

จากวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสิ่งที่ควรพัฒนาเพื่อรองรับการจัดการเหตุรำคาญในอนาคต 3 ลำดับแรก คือ 1) พัฒนาให้ทุกสำนักงานเขตมีระบบการป้องกันและเฝ้าระวังเหตุรำคาญ 2) มีการใช้เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย 3) ควรเสริมสร้างความรอบรู้และทักษะในการจัดการเหตุรำคาญในเขตเมือง

เอกสารอ้างอิง

1. ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย. 2561. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 3 .บริษัท ทีเอส อินเทอร์เน็ต จำกัด.
2. กรมควบคุมมลพิษ. สถิติการร้องเรียนปัญหามลพิษ.2560. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2562 จาก http://www.pcd.go.th/info_serv/pol2_stat2560.html.
- 3.เมธี ชุ่มศิริ. 2561.ปัญหาการออกคำสั่งทางปกครองของเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีเพิกถอนคำสั่งตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 .วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2561.
- 4.อังศินันท์ อินทรกำแหง (2560) รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การสร้างและพัฒนาเครื่องมือความรู้ด้านสุขภาพของคนไทย. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2562 จาก <http://bsris.swu.ac.th/upload/268335.pdf>.
- 5.วชิระ เพ็งจันทร์.2560. ความรอบรู้ด้านสุขภาพ. ในเอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกรมอนามัย เรื่อง ความรอบรู้สุขภาพมุ่งสู่ประเทศไทย, กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- 6.กรวรรณ ศิริพาณิชย์และคณะ.2561. การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. เอกสารการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่9.
- 7.สุภัสญา สุนันต๊ะ. 2562.กระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
- 8.พรอนรรักษ์ สุทธิคณະ. 2554.กระบวนการทางกฎหมายในการควบคุมเหตุรำคาญ โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- 9.สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. 2558.คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ.

.....