

กระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

สุภัชญา สุนันตะ*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญด้านฝุ่นละออง เขม่า หรือควัน เสียง กลิ่นและขยะ โดยใช้กรณีศึกษาทั้งหมด 12 กรณีศึกษา ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลบันทึกการร้องเรียนเหตุรำคาญ

จากกรณีศึกษาทั้งหมดเป็นปัญหาเหตุรำคาญเกี่ยวกับกลิ่น/ขยะ/สารเคมี ทั้งหมด 8 กรณีศึกษา ฝุ่น/เขม่าควัน 1 กรณีศึกษา และเสียง/สุนัข 3 กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเชียงดาวมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีการนำกระบวนการใกล้เคียงปัญหาเข้ามาใช้ในกระบวนการแก้ปัญหา โดยหลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วทุกกรณีศึกษาสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้และไม่มีกรณีใดที่ต้องส่งเรื่องถึงฝ่ายปกครอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย หากทีมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานมีความรู้ความสามารถโดยตรง มีกระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ จะทำให้กระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: กระบวนการแก้ปัญหา / เหตุรำคาญ / เทศบาลตำบล

* ส่วนพิจารณาเปรียบเทียบแบบตรวจสอบสุขภาพ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) email: Supachchaya Sunanta <s.supachchaya@gmail.com>

Problem Solving Procedure in Nuisance Management: A Case Study in Chiang Dao Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province

Supachchaya Sunanya^{*}

Abstract

This qualitative research aimed to study problem solving procedure in nuisance complaint management in terms of dust, ash or smoke, noise, smell and garbage. This study used 12 case studies from Chiang Dao Sub-district Municipality, Chiang Mai Province. Data collection was conducted by interviewing related individuals and documented nuisance complaints.

From all case studies, eight of them were concerning about smell of garbage and chemicals; one was about dust and smoke, and three dealt with noise and dogs. Chiang Dao Subdistrict Municipality had systematically solved these nuisance problems by implementing clear procedures and mediation processes. After solving issues, all case studies were mediated, and none of them were submitted to administrative officers.

This current study suggested that if a team responsible for solving/mediating a problem was knowledgeable, had systematic problem solving and educated people about nuisance management, the problem solving procedures of an organization would be more effective.

Keywords: Problem Solving Procedure / Nuisance / Municipality

^{*} Medical underwriter, Thai Life Insurance Public Company Limited

e-mail: <s.supachchaya@gmail.com>

บทนำ

ปัญหาเหตุรำคาญเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกว้างขวางในหลายพื้นที่ทั่วประเทศซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องดำเนินการที่สาเหตุของปัญหา ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ โดยจากข้อมูลสถิติการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญพบว่าการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญไปยังหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในอำนาจหน้าที่โดยตรงตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 โดยการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 นั้น เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายที่จะต้องจัดการปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอย่างเป็นระบบ ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อช่วยป้องกันและลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ โดยต้องมีกระบวนการ วิธีการ หรือแนวทางการจัดการปัญหาเหตุรำคาญอย่างเป็นระบบ เพื่อให้แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันหรือลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่

ปัญหาการวิจัย

รูปแบบกระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลมีลักษณะเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากรณีศึกษากระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านฝุ่นละออง เขม่า หรือควัน เสียง กลิ่นและขยะ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับสาเหตุและกระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญอย่างมีส่วนร่วมโดยใช้แบบสอบถามเชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้กรณีศึกษา (Case Study) ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

การเก็บข้อมูลโดยสำรวจข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุรำคาญและเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยศึกษาข้อมูลตั้งแต่ปี 2557-2559 ซึ่งกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในระยะเวลาที่ศึกษามีทั้งหมด 22 กรณี และทำการเลือกกรณีศึกษา 12 กรณี ซึ่งแยกตามประเภทของเหตุรำคาญ เกี่ยวกับฝุ่นละออง เขม่า หรือควัน 2 กรณี, เสียง 2 กรณี และ กลิ่นและขยะ 8 กรณี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประเมินความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์และให้ผู้ทรงคุณวุฒิชี้แนะแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์อุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง และสมุดจดบันทึก โดยการวิเคราะห์

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาพรรณนาข้อมูล โดยทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุรำคาญและเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาวในช่วง ปี 2557-2559 ทั้งหมด 12 กรณีศึกษา และสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุขที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ด้านการจัดการเหตุรำคาญ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างซึ่งสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้ มีสาเหตุที่อาจมาจากการขาดความรู้ในการประกอบอาชีพของบุคคลที่แตกต่างกัน การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนบ้านไม่มีความถ้อยทีถ้อยอาศัยไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หรือบางครั้งอาจเกิดจากการมีเหตุอื่นที่มีข้อพิพาทกันอยู่แล้ว และนำมาสู่การร้องเรียนอีกเหตุหนึ่งในเรื่องของเหตุรำคาญได้

จากการศึกษากรณีศึกษาที่เกิดขึ้นมีทั้งหมด 12 กรณี มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านฝุ่นละออง เขม่า หรือควัน

กรณีศึกษาที่ 1.1

ประชาชนหมู่ที่ 8 ทำบันทึกเรียนว่า โรงเรียนในเขตพื้นที่ชุมชนหมู่ที่ 8 มีการเผาขยะมูลฝอยและเศษวัสดุทางการเกษตรและเศษวัสดุอื่น ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นซึ่งมีผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมและสุขภาพอนามัยโดยรวมของประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ออกตรวจสอบและตักเตือนไปแล้วแต่ยังมีการเผาขยะมูลฝอยอยู่ทางเทศบาลจึงได้ทำหนังสือขอความร่วมมืองดเผาขยะมูลฝอยและกิ่งไม้ใบไม้หรือเศษวัสดุอื่นในที่โล่ง โดยหากเป็นวัสดุทางการเกษตรทางเทศบาลได้อนุญาตให้ใช้พื้นที่ที่กำหนดให้ทั้งวัสดุและเศษกิ่งไม้ใบไม้ได้

2. ด้านเสียง และสุนัข

กรณีศึกษาที่ 2.1

ประชาชนหมู่ที่ 6 เขียนคำร้องแจ้งว่า ได้รับความเดือดร้อนจากสุนัขจรจัดและสุนัขไม่ทราบเจ้าของจำนวนหลายตัว มีพฤติกรรมดุร้ายกัดสัตว์เลี้ยงในบ้านและคุกคามประชาชนที่สัญจรบริเวณซอย 17 และบริเวณตลาดสดเทศบาลตำบลเชียงดาว จากการตรวจสอบเจ้าหน้าที่พบว่าพฤติกรรมของสุนัขดังกล่าวอาจเป็นอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 และข้อ 7.1 แห่งเทศบัญญัติเทศบาลตำบลเชียงดาว เรื่อง การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ พ.ศ. 2550 จึงมีการประกาศแจ้งให้เจ้าของสุนัขซึ่งอาศัยอยู่บริเวณซอย 17 และบริเวณตลาดสดเทศบาลตำบลเชียงดาวควบคุมและกักกันสุนัขไม่ให้ออกมาคุกคามและทำลายทรัพย์สินของประชาชน โดยหากพ้นระยะเวลา 7 วันนับแต่วันที่ออกประกาศ ยังมีสุนัขออกมาสร้างความเดือดร้อน ทางเทศบาลจะดำเนินการกักสุนัขไว้เป็นเวลา 30 วัน เมื่อพ้นกำหนดแล้ว ไม่มีผู้ใดมาแสดงหลักฐานการเป็นเจ้าของเพื่อรับสุนัขคืน เทศบาลจะจัดส่งสุนัขให้อยู่ในความดูแลและควบคุมของมูลนิธิพิทักษ์รักษาสัตว์เพื่อส่งมอบต่อไป และหากสุนัขของผู้ใดได้ทำร้ายผู้อื่นเป็นเหตุให้ได้รับอันตราย เจ้าของสัตว์ต้องรับผิดชอบทางอาญามีโทษจำคุกและปรับหรือทั้งจำทั้งปรับตามประมวลกฎหมายอาญาและต้องรับผิดชอบละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ด้วย

กรณีศึกษาที่ 2.2

ประชาชนหมู่ที่ 7 ได้ทำบันทึกร้องเรียนว่า บ้านของชาวบ้านคนหนึ่งได้เลี้ยงสุนัขหลายตัวส่งเสียงรบกวนชาวบ้านในเวลากลางคืนและไล่กัดชาวบ้านที่สัญจรไปมาในบริเวณนั้น ซึ่งทางเทศบาลได้ทำการตรวจสอบแล้วได้รับแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน พบสุนัขปล่อยไว้บริเวณบ้านจำนวน 4 ตัว และขังไว้ในบ้าน 1 ตัว ได้สอบถามญาติใกล้ชิดเป็นสุนัขของผู้ที่ถูกแจ้งในบันทึกร้องเรียนจริง โดยมีสุนัขเพียงตัวเดียวที่นำมาเลี้ยง ส่วนสุนัขที่เหลือเป็นสุนัขจรจัดมาอาศัยอยู่ด้วยและได้ให้อาหารพร้อมนำไปรับวัคซีนครบทุกตัว ซึ่งทางเทศบาลได้ทำหนังสือแจ้งผู้ใหญ่บ้านและประธานชุมชนให้ทราบและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่เดือดร้อน พร้อมทั้งประสานงานทางโทรศัพท์กับเจ้าของสุนัข ดังนี้

- 1) สุนัขที่ไล่กัดประชาชนจำนวน 2 ตัว ได้แนะนำให้เจ้าของซื้อตะกร้อครอบปาก อย่าให้ไล่กัดประชาชนอีก และได้อธิบายถึงโทษทางกฎหมายถ้ามีผู้แจ้งความดำเนินคดี
- 2) ห้ามคล้องโซ่สุนัขไว้ในบริเวณทางเดินสาธารณะที่ประชาชนใกล้เคียงสัญจร
- 3) หากเกิดปัญหาขึ้นอีกครั้ง เทศบาลตำบลเชียงดาวและปศุสัตว์อำเภอเชียงดาว จะร่วมกันพิจารณาการเคลื่อนย้ายสุนัขออกจากพื้นที่ ตามอำนาจหน้าที่และทำหนังสือแจ้งความต่อเจ้าพนักงานสอบสวนให้ดำเนินการกับผู้ครอบครองสุนัข

กรณีศึกษาที่ 2.3

ประชาชนหมู่ที่ 6 ได้เขียนคำร้องแจ้งว่า ในบริเวณที่อยู่อาศัยมีสมาชิกในชุมชนหลังหนึ่งทำการเชื่อมเหล็กและตัดเหล็ก เวลา 21.00 น. ของทุกวัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้กระทำแล้ว พบว่ามีการแก้ไขปัญหามาแล้ว

3. ด้านกลิ่นและขยะ

กรณีศึกษาที่ 3.1

ประชาชนหมู่ที่ 8 เขียนคำร้องแจ้งว่า ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นสารเคมีรบกวนจากการทำสวนกระเทียมในชุมชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้วพบว่า ประชาชนได้รับผลกระทบจากการใช้สารเคมีทางการเกษตรของผู้ประกอบการและเดือดร้อนจริง โดยเป็นปัญหาสุขภาพสำหรับผู้ที่อาศัยใกล้เคียง และอาจทำให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตได้ในอนาคต

ทางเทศบาลได้เชิญผู้ประกอบการและผู้ได้รับผลกระทบเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ณ ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว หลังจากทั้งสองฝ่ายมีการเจรจาจนแล้ว ได้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความระหว่างตัวผู้กระทำและตัวแทนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการทำสวนกระเทียมและตัวแทนผู้ประกอบการสวนกระเทียม โดยทำสัญญาต่อกันดังนี้

- 1) ในการดำเนินการฉีดพ่นสารกำจัดแมลงหรือสารเร่งเจริญเติบโตในสวนกระเทียมนับแต่วันทำสัญญาจนถึงวันเก็บเกี่ยวผลผลิต ผู้ประกอบการสวนกระเทียมจะใช้สารชีวภาพผสมสารเคมีเพื่อไม่ให้มีกลิ่นสารเคมีรบกวนชาวบ้านข้างเคียง โดยก่อนการฉีดพ่นจะต้องแจ้งให้ชาวบ้านข้างเคียงทราบก่อนทุกครั้ง
- 2) เมื่อเก็บเกี่ยวผลผลิตเรียบร้อยแล้ว ในฤดูกาลผลิตต่อไป ผู้ประกอบการสวนกระเทียมจะไม่ปลูกกระเทียมหรือพืชชนิดอื่นที่ต้องใช้สารเคมีจำนวนมาก อันก่อให้เกิดความรำคาญและผลกระทบต่อสุขภาพของชาวบ้าน

3) หากผู้ประกอบการสวนกระเทียมไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความนี้ ผู้ได้รับผลกระทบจากการทำสวนกระเทียมจะดำเนินการฟ้องร้องตามกระบวนการและขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จากข้างต้น หลังจากที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วซึ่งชาวสวนผู้ปลูกกระเทียมมีการพ่นสารเคมีและยาฆ่าแมลงในพื้นที่สวนกระเทียมนั้นพบว่าเป็นปัญหาเหตุรำคาญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน จึงได้มีการออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหและตรวจสอบอีกครั้งยังพบว่าประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงสวนกระเทียมนั้นยังได้รับผลกระทบจากการใช้สารเคมี จึงได้มีการเชิญผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเข้าร่วมประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหโดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้

กรณีศึกษาที่ 3.2

ประชาชนหมู่ที่ 6 เขียนคำร้องแจ้งว่า ขอให้เทศบาลดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขตัดหญ้าและกิ่งไม้ในซอยเทศบาล 9 เจ้าหน้าที่ได้ตรวจพบว่ามีกอหญ้าขึ้นรกตามข้างถนน และได้ดำเนินการแก้ไขโดยให้พนักงานจ้าง จำนวน 3 คน ตัดหญ้าและเก็บกวาดทำความสะอาด ตั้งแต่ปากซอยถึงท้ายซอย และได้แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบ

กรณีศึกษาที่ 3.3

ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเชียงดาว ได้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บขยะของเทศบาล โดยระบุว่า 1) ในเขตเทศบาลไม่มีถังขยะสาธารณะ โดยทางเทศบาลมีเงื่อนไขให้ประชาชนทิ้งขยะโดยใช้ถุงขยะที่มีตราของเทศบาลเท่านั้น หากไม่ใช่ถุงขยะของเทศบาลจะไม่มีการเก็บขยะและผู้ที่ยอยู่นอกเขตเทศบาลไม่สามารถนำไปทิ้งได้ ซึ่งเชียงดาวเป็นเมืองท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติต่างไม่มีที่ทิ้งขยะเช่นกัน 2) ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีนโยบายการจัดเก็บขยะ ซึ่งได้แจ้งไปทางหน่วยงานแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข

ทางเทศบาลตำบลเชียงดาวได้รับเรื่องร้องเรียนและสรุปผลตรวจสอบและการดำเนินการ

1) ปัญหาไม่มีถังขยะในที่ทางสาธารณะ เดิมเคยมีการจัดวางแล้วแต่มีขยะจากที่อื่นจำนวนมากนำมาทิ้ง จึงไม่มีถังขยะตั้งที่สาธารณะให้

2) กรณีไม่มีถังขยะในร้านค้า ร้านอาหาร จากการตรวจสอบพบว่าร้านค้า ร้านอาหาร ได้จัดทำที่รองรับขยะบริเวณภายในร้านและรวบรวมใส่ถุงขยะของเทศบาล เพื่อรอการจัดเก็บเป็นประจำทุกวัน

3) เทศบาลไม่มีนโยบายจำหน่ายถุงขยะ แต่ให้ใช้ถุงขยะแทนถังขยะ และจัดเก็บเป็นค่าธรรมเนียมการเก็บขน

4) ผู้ร้องเรียนอยู่นอกเขตเทศบาล ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่ต้องแก้ไขต่อไป

กรณีศึกษาที่ 3.4

ประชาชนหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 ได้เขียนคำร้องแจ้งว่า ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นรบกวนจากร้านประกอบการจำหน่ายอาหารทะเล ซึ่งเดิมเทศบาลตำบลเชียงดาวได้เคยตรวจสอบและเคยร่วมแก้ปัญหาเบื้องต้นแล้ว และปัจจุบันพบว่าประชาชนยังได้รับผลกระทบจากสถานประกอบการดังกล่าว และได้รับความเดือดร้อนจริง ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวและประชาชนใกล้เคียง ทางเทศบาลตำบลเชียงดาวจึงให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้ได้รับกระทบมาร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข

สถานที่จำหน่ายและสะสมอาหารทะเลดังกล่าวถูกร้องเรียนมาหลายครั้ง และเทศบาลได้เชิญผู้ประกอบการให้เข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ปัญหา 2 ครั้ง แต่ผู้ประกอบการเพิกเฉยเทศบาลจึงแจ้งให้ปิดปรับปรุง

ภายใน 7 วัน ประกอบกับสถานประกอบการไม่มีหนังสือรับแจ้งการประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหาร จึงแจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการติดต่อยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเทศบาลตำบลเชียงดาวมีคำสั่งให้หยุดดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นและพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ตามมาตรา 27, 28 และ มาตรา 32 วรรคสอง ซึ่งจากผลการติดตามการดำเนินการพบว่าผู้ประกอบการได้หยุดดำเนินการแล้ว

กรณีศึกษาที่ 3.5

ที่ว่าการอำเภอเชียงดาวได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนว่า มีผู้รับเหมาก่อสร้างนำเศษวัสดุที่ไม่สามารถย่อยสลายได้ไปทิ้งบริเวณซอยเข้าทางวัดหมู่ที่ 8 ซึ่งทางเทศบาลได้ตรวจสอบพบกองเศษวัสดุก่อสร้างที่เหลือนำทิ้งกองรวมกันในที่ว่างเปล่า ในที่ทางสาธารณสุขริมแม่น้ำปิงของชุมชนหมู่ที่ 8 ซึ่งจากการออกตรวจสอบวัดพื้นที่ ณ จุดที่เกิดปัญหาร้องเรียนพบว่าพื้นที่ดังกล่าวอยู่นอกเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชียงดาวโดยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบข้อเท็จจริงและร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาที่ 3.6

ประชาชนหมู่ที่ 7 ได้ทำบันทึกร้องเรียนว่า ผู้ประกอบการแผ่ลอยขายของสดและอาหารสำเร็จได้ชำระล้างเศษอาหารและน้ำทิ้งจากการแช่เนื้อสุกรลงบนถนนสาธารณะด้านหลังร้าน ทำให้เกิดความสกปรกและส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง ซึ่งทางเทศบาลได้ตรวจสอบและแนะนำให้แม่ค้าผู้ประกอบการใช้ถังรองน้ำทิ้งหรือต่อสายยางระบายลงรางระบายน้ำข้างถนน และให้รักษาความสะอาดภายใน 30 วัน เจ้าหน้าที่จะตรวจอีกครั้ง ซึ่งจากการติดตามผลพบว่าแม่ค้ามีการต่อสายยางระบายลงร่องน้ำทิ้งแล้ว

กรณีศึกษาที่ 3.7

ประชาชนหมู่ที่ 7 เขียนคำร้องแจ้งว่า มีพื้นที่ว่างเปล่าอยู่รกรกปกคลุมและมีเศษขยะ อาจเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์มีพิษ และอาจจะก่อให้เกิดเพลิงไหม้ได้ ซึ่งทางเทศบาลได้ตรวจสอบและแจ้งมาตรการการแก้ปัญหาดังกล่าวให้ผู้ใหญ่บ้านและประธานชุมชนทราบเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบต่อไป โดยได้แนะนำให้เจ้าของผู้ครอบครองดำเนินการจ้างคนตัดหญ้าภายใน 7 วัน โดยประสานงานทางโทรศัพท์ ซึ่งจากการติดตามผลเจ้าของพื้นที่ได้ดำเนินการตัดหญ้าเรียบร้อยแล้ว

กรณีศึกษาที่ 3.8

ประชาชนหมู่ที่ 13 และหมู่ที่ 7 เขียนคำร้องแจ้งว่า มีผู้ประกอบการนำเปลือกผลไม้หรือผลไม้เน่าเสีย และสิ่งที่เหลือจากการประกอบกิจการค้าขายทิ้งบริเวณที่ทางสาธารณะ ทำให้เกิดความสกปรก ไม่สวยงาม และส่งกลิ่นเหม็นรบกวนเป็นเหตุรำคาญ กีดขวางทางระบายน้ำและทำให้เกิดน้ำเน่าเสียเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค ทางเทศบาลจึงทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการขายผลไม้ห้ามทิ้งเปลือกผลไม้และสิ่งอื่นในที่ทางสาธารณะ โดยขยะที่สามารถย่อยสลายได้ให้นำไปทิ้งบริเวณที่เทศบาลกำหนดให้ทิ้งได้

จากกรณีศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ ซึ่งจากกรณีศึกษาไม่มีกรณีใดที่ต้องส่งเรื่องถึงฝ่ายปกครองเพื่อดำเนินการต่อ

อภิปรายผล

1. ปัญหาเหตุรำคาญและมูลเหตุในการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้น

เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเชียงดาวที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2557-2559 พบว่ามีแนวโน้มการเพิ่มจำนวนเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญมากขึ้นทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสถิติการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญและกรณีการอุทธรณ์คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ปี พ.ศ.2551-2557 ที่พบว่า แนวโน้มการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญไปยังหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีเช่นกัน

มูลเหตุในการร้องเรียนและสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้น มักเกิดจากการขาดความรู้ในการประกอบอาชีพของบุคคลที่แตกต่างกัน การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนบ้านไม่มีความถ้อยทีถ้อยอาศัยไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หรือบางครั้งอาจเกิดจากการมีเหตุอื่นที่มีข้อพิพาทกันก่อนแล้วนำมาสู่การร้องเรียนอีกเหตุหนึ่งในเรื่องของเหตุ ประกอบกับการเพิ่มขึ้นจำนวนของประชากรและนักท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยอาจสามารถจำแนกสาเหตุได้ ดังนี้

1) ด้านประชาชน อาจมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากปัญหาเหตุรำคาญ การมีจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นทั้งประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นของสถานประกอบการกิจการต่างๆ

2) ด้านหน่วยงานราชการ อาจมาจากการขาดบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเหตุรำคาญ โดยเฉพาะ มีงบประมาณไม่เพียงพอ หรือสภาพพื้นที่ของชุมชนในแต่ละแห่ง

3) ด้านข้อบังคับหรือกฎหมาย อาจมาจากการไม่มีการบังคับข้อบังคับอย่างจริงจัง หรือข้อบังคับนั้นๆ มีบทลงโทษไม่เข้มงวด

จากกรณีศึกษาปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นด้านฝุ่นละออง เหม่า ควัน พบว่าปัญหาเกิดจากการเผาขยะในที่โล่ง ซึ่งเทศบาลได้แก้ปัญหาโดยการแจ้งหนังสือขอความร่วมมือให้หยุดเผาขยะและทิ้งขยะในที่ที่ทางเทศบาลได้จัดให้ ซึ่งเป็นการเผาในที่โล่งในพื้นที่ชุมชน โดยอาจใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ออกเทศบัญญัติควบคุมการเผาในที่โล่ง และจัดให้มีระบบการจัดการขยะชุมชน รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องการลดปริมาณขยะและการนำขยะมารีไซเคิลได้

จากกรณีศึกษาปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นด้านเสียง และสุนัข พบว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนสุนัขและการใช้เสียงในเวลากลางคืนของเพื่อนบ้าน ซึ่งเทศบาลได้แก้ปัญหาโดยการให้คำแนะนำในการควบคุมกักกัน สุนัขไม่ให้ออกมาคุกคามประชาชน โดยใช้ตะกร้อครอบปากและไม่ผูกสุนัขไว้ในที่ทางสาธารณะ และได้แนะนำการงดใช้เสียงทำงานในเวลากลางคืน โดยการแก้ปัญหาอาจต้องมีมาตรการทางกฎหมายมาควบคุม และหามาตรการเพื่อลดระดับเสียงจากเดิม

จากกรณีศึกษาปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นด้านกลิ่นและขยะ พบว่าเป็นเหตุรำคาญที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่เทศบาลได้ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหามาตามสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และอาจประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการจัดการปัญหาเหตุรำคาญที่เป็นมลพิษทางสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน การมีองค์ความรู้เพิ่มเติมจากเดิมโดยทำเป็นต้นแบบ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและต่อเนื่อง

2. การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

เทศบาลตำบลเชียงดาวมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ทั้งทางโทรศัพท์ และเขียนคำร้องที่สำนักงานเทศบาล หรืออาจมีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการส่วนกลางหรือหน่วยงานราชการส่วน

ภูมิภาคอื่น ซึ่งตามบทบาทเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เกี่ยวกับการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ ให้มีการจัดระบบรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 1) มีการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน จัดเก็บข้อมูล ส่งต่อ และการสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่
- 2) ให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์
- 3) ให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ
- 4) ให้มีการกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่มีการรับเรื่องร้องเรียนทั้งทางโทรศัพท์และที่สำนักงานเทศบาลโดยตรง แต่แบบฟอร์มในการรับเรื่องร้องเรียนเป็นแบบฟอร์มคำร้องที่ทางเทศบาลจัดทำขึ้นโดยใช้สำหรับร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้ทั่วไป โดยไม่ได้ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญโดยตรง และการรองรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์บางเรื่องร้องเรียนที่เป็นเจ้าหน้าที่สามารถออกตรวจสอบได้ทันทีอาจไม่ได้บันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนและการแก้ปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษร และระบบการรับเรื่องร้องเรียนยังไม่มีการทำทะเบียนสรุปการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา ทำให้ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการดำเนินการจัดการปัญหาสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลภายหลังทำได้ค่อนข้างยาก

3. กระบวนการแก้ปัญหาเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลเชียงดาว

เมื่อเจ้าพนักงานสาธารณสุขตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนแล้วพบว่าเป็นเหตุรำคาญ เบื้องต้นหากเป็นการร้องเรียนทางโทรศัพท์หลังตรวจสอบแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ถูกร้องเรียนและสอบถามถึงการแก้ไขปัญหว่าสามารถลดหรือเลี่ยงเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเหตุรำคาญนั้นได้หรือไม่ โดยหากสามารถแก้ไขได้จะมีการติดตามการดำเนินการอีกครั้งภายใน 15-30 วัน โดยจะติดต่อโดยตรงกับผู้ร้องเรียนอีกครั้ง หากปัญหาแก้ไขแล้วจะไม่มีการบันทึกข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่หากไม่สามารถแก้ไขปัญหabeื้องต้นได้จะแจ้งผู้ร้องเรียนมาเขียนบันทึกคำร้องที่สำนักงานเทศบาลเพื่อนำเรื่องเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ หรือหากมีผู้ร้องเรียนมาเขียนคำร้องที่สำนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่คัดกรองเรื่องร้องเรียนแล้วเป็นปัญหาเหตุรำคาญ จะส่งต่อเรื่องให้ทีมเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ เตรียมความพร้อมทีมเจ้าหน้าที่และเครื่องมือที่จะไปสอบสวนเหตุรำคาญ จากนั้นจึงลงพื้นที่เพื่อสอบสวนเหตุรำคาญและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเขียนรายงานให้ผู้บริหาร และติดตามการควบคุมและป้องกันเหตุรำคาญนั้นแล้วแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารรับทราบ หากติดตามประเมินผลแล้วไม่มีการแก้ไข จะมีการตักเตือนสอบถามถึงปัญหาที่ยังไม่สามารถทำได้ และให้คำแนะนำเพิ่มเติมอีกครั้ง หากยังคงไม่มีการแก้ไขจะมีการส่งหนังสือถึงฝ่ายปกครองเพื่อดำเนินการต่อ ซึ่งก่อนจะส่งเรื่องถึงฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือเชิญผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนมาไกล่เกลี่ยและหาแนวทางแก้ปัญหาที่สำนักงานเทศบาลก่อน

จากการณศึกษาพบว่าจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญของเจ้าหน้าที่ไม่มีกรณีใดที่ต้องส่งเรื่องถึงฝ่ายปกครอง โดยมีกรณีศึกษา 7 กรณีที่เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครองและตรวจสอบแล้วพบว่ามี การแก้ไขปัญหาและยุติเรื่องร้องเรียน มี 1 กรณีศึกษาที่เป็นเหตุในที่ทางสาธารณะที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา มี 1 กรณีศึกษาที่ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยปัญหาและสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ มี 1 กรณีศึกษาที่เป็นสถานประกอบกิจการที่ไม่มีใบอนุญาตและต้องปิดกิจการ และอีก 2 กรณีศึกษาเป็นเหตุรำคาญที่อยู่นอกเขตพื้นที่รับผิดชอบได้ส่งเรื่องคืนผู้ร้องเรียน เพื่อไปร้องเรียนหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากกระบวนการ

แก้ปัญหาเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลเชียงดาวข้างต้น เจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินการสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure: SoP) ของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น โดยมีกระบวนการแก้ปัญหาเพิ่มเติมคือมีการนำกระบวนการใกล้เคียงปัญหาเข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. ควรมีการสรุปการรับเรื่องร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปประเด็นการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญให้กับผู้บริหารหน่วยงานรับทราบ เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูลไปดำเนินงานในการจัดการปัญหาเหตุรำคาญและเป็นข้อมูลในการติดตามการทำงานได้อย่างเป็นระบบ
2. ควรมีการรวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานสถานการณ์เหตุรำคาญในภาพรวมที่เกิดขึ้นในพื้นที่
3. ควรจัดให้มีมาตรการเตรียมความพร้อมในการจัดระบบป้องกันเหตุรำคาญ เพื่อให้ กระบวนการจัดการปัญหาสัมฤทธิ์ผลมาก

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน และขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลเชียงดาว และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ รวมทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และเพื่อนๆ ทั้งในและนอกภาควิชาการงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนงานวิจัยด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ที่สนับสนุนในการเรียนและการวิจัยในครั้งนี้ และสุดท้ายกราบขอขอบพระคุณกำลังใจที่ดีและสำคัญที่สุดของผู้วิจัย คือ ครอบครัว ที่สนับสนุน เป็นแรงผลักดัน และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษาเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *คู่มือการปฏิบัติด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สำหรับสาธารณสุขอำเภอ 2 การจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ*. กรุงเทพมหานคร.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น กระบวนการที่ 6 การจัดการเหตุรำคาญ*. กรุงเทพมหานคร.
- กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *แนวทางการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพในระดับท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *สถานการณ์อนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยปี 2557*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- กลุ่มบริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *คู่มือปฏิบัติงานตามกฎหมายการสาธารณสุข Standard Operating Procedure (SOP)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผาไท จุลสุข. (2553). *คู่มือวิชาการเรื่องการควบคุมและจัดการปัญหาเหตุรำคาญ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *รวมบทความตัวอย่างคดีปกครองที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *คู่มือวิชาการ เรื่องระบบการจัดการเหตุรำคาญ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2552). *คู่มือวิชาการเทคนิคการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์สำหรับการตรวจวินิจฉัยปัญหาเหตุรำคาญ*. นนทบุรี.
- สำนักอนามัยและสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2553). *คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.