

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน**  
**เทศบาลตำบลสวนเขื่อน อำเภอเมือง จังหวัดแพร่**

**คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ ร้องเรียน  
เทศบาลตำบลสวนเขื่อน อำเภอเมือง จังหวัดแพร่**

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสวนเขื่อน อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เป็นเทศบาลตำบลสวนเขื่อน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสวนเขื่อน อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เป็นเทศบาลตำบลสวนเขื่อน ประกาศ ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2552

หน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 บัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องกระทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล”

เทศบาลตำบลสวนเขื่อน จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่นอีกหลายด้าน โดยเฉพาะหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เทศบาลตำบลสวนเขื่อน จึงได้ดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียน เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ในการคุ้มครองสิทธิของบุคคลไว้ ตามความในมาตรา 59 ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน นั้น

เมื่อเทศบาลตำบลสวนเขื่อน ได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว หรือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองแพร่ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนต่างๆ จะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในเมืองต้น แก่ผู้บังคับบัญชา และแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ภายในระยะเวลา 15 วัน ให้ได้ทราบผลดำเนินการตามที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์

### **ขั้นตอนและวิธีดำเนินการดังนี้**

- ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ขั้นตอนที่ 2 การเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ
- ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ
- ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ
- ขั้นตอนที่ 7 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

### **ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

เทศบาลตำบลสวนเขื่อน ต้องจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือรับ ตู้รับฟังความคิดเห็นติดไว้ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสวนเขื่อน เว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลสวนเขื่อน “ร้องเรียน-ร้องทุกข์” และหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองแพร่ , ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ทั้งยังต้องมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน ตลอดจนมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การส่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่เริ่มแรกของขั้นตอนในการรับหนังสือเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์นั้น จะต้องตรวจสอบก่อนว่าหนังสือดังกล่าวฯ เป็นหนังสือร้องเรียน ที่มีรายชื่อผู้ร้องเรียน หรือเป็นเพียงหนังสือสนทนาที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วปรากฏว่าเป็นหนังสือร้องเรียนก็จะนำมารับในสารบบงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตามระบบงานสารบรรณต่อไป

### **ขั้นตอนที่ 2 การเสนอเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ)**

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือเหตุรำคาญมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลสวนเขื่อน จึงต้องกำหนดให้มีคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและจัดการปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ตำบลสวนเขื่อน โดยมีคำสั่งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งแต่งตั้งจากบุคคลในหน่วยงานและอาจจากหน่วยงานอื่น เช่น ผู้นำชุมชน ,เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นต้น เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่หลายๆ ด้านได้ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องตรวจสอบและพิจารณาเบื้องต้นก่อนที่จะเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องร่วมกันออกตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูล สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดหรือเชื่อว่าได้เกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่ โดยตรวจสอบในเรื่องขอบเขตอำนาจหน้าที่ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรืออยู่ในเขตอำนาจในการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนดังกล่าวหรือไม่ หากปรากฏว่าเป็นกรณี ที่ นอก เหนือ จาก อำน าจ หน้าที่ ตาม ที่ กฏ หมาย แล้ว ก็จัดทำบันทึกรายงานพร้อมแนบหนังสือร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) ทราบ และเสนอให้ทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป และให้ ทำ หนังสือ แจ้ง แก่ ผู้ ร้อง เรียบ - ร้อง ทู ก ข์ เพื่ อ ทราบ ต่ อ ไป และหากปรากฏว่าเป็นกรณี ที่ อยู่ใน อำนาจ หน้าที่ ตาม ที่ กฏ หมาย กำหนด ก็จะดำเนินการสรุปย่อประเด็นเรื่องที่ร้องเรียน-ร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอให้ผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

### ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เมื่อ ผู้ บั ง คั บ บั ญ ฐ า ( ผู้ มี อำน าจ สั ง ก า ร ) ได้มอบหมายให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการหรือร่วมกับเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะต้องพิจารณาประเด็นในเรื่องที่ร้องเรียนว่า เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดังกล่าว น่าจะมีมูลความจริงเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของผู้ร้องเรียนและสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และหากพิจารณาแล้วน่าจะเชื่อว่าเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ มีมูลความจริง ก็จะต้องพิจารณาต่อไปว่า เรื่องที่ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดังกล่าว ส่งผลกระทบให้เป็นไปตามที่ร้องเรียนจริงหรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากกรณีร้องเรียนดังกล่าวมีมูล ก็จะทำ การ เสนอ ให้ ผู้ บั ง คั บ บั ญ ฐ า ( ผู้ มี อำน าจ สั ง ก า ร ) ทำ คำ สั ง แ ต่ ง ตั ง ค ณ ะ ก ร ร ม ก า ร ต ร ว จ ส อ บ ขั อ เ ท็ จ จ ร ิ ง ต่ อ ไป ซึ่ง คณะ กรรมการ จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และต้องเป็นผู้ที่สามารถให้ความเห็นทางวิชาการได้ และในขั้นนี้จะต้องพิจารณาสรรหาตัวบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ชัดเจน และเพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง เพื่อที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง ตรงตามจุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบ และเมื่อได้พิจารณาสรรหาคณะกรรมการผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จะมาเป็น

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และทำคำสั่งแต่งตั้งดังกล่าวแล้ว ก็เริ่มดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไป

### ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานที่ที่เกิดเหตุ นั้นๆ

จากนั้นจึงวางแผนกำหนดลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งจากสถานที่ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน ประชาชนที่อาศัยบริเวณใกล้เคียง โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และหาข้อสรุปร่วมกัน โดยเทียบเคียงตามกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบด้วย และตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้ว จะต้องทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบพบ พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) ใช้ประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

### ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ

หลังจากที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมกับเสนอความเห็นทางวิชาการและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ จะต้องพิจารณากลับกรองข้อเสนอนี้ และความเห็นทางวิชาการของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา และผลกระทบในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ก่อนที่จะนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) กล่าวคือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ จะต้องเรียบเรียง วิเคราะห์ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง สภาพปัญหาโดยรอบ ทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และหรือเคหะสถานอื่นใด บ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อม เพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางในการศึกษา การเก็บรักษาสภาพตัวอย่างไว้อย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และสรุปผลโดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นนั้น ถือเป็นเหตุร้ายกาจจริงหรือไม่ อย่างไร ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุร้ายกาจ ให้ทำความเข้าใจว่าควรยุติเรื่อง พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อนามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ที่แน่ชัดให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ หรือทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือตามช่องทางอื่นๆ เป็นต้น

กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุร้ายกาจ ให้พิจารณาว่า ผู้ก่อเหตุ หรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุร้ายกาจ จัดเป็นกิจการประเภทใด เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่ อย่างไร

กรณีที่เป็นเหตุร้ายกาจ ที่ไม่ใช่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทำความเข้าใจความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะออกคำสั่งทางปกครอง

เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหา เหตุร้ายคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขปัญหาเหตุร้ายคาญดังกล่าวได้ ให้ทำการยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียน หากไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่เป็นเหตุร้ายคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

- กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้
- กรณี ผู้ ก่อ เ ห ตุ ได้ ร ับ ใบ อ ุ น ุ ฉ ู า ต ป ร ะ ก อ บ ก ิ จ ก ร ต าม ก ฎ ห ม า ย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตาม พ ร ะ ร าช บ ั ญ ญ ั ต ิ ก ร ส า ช า ร ณ ส ุ ข พ .ศ .2535 เพื่ อ ให้ ผู้ ก่อ เ ห ตุ แก้ ไ ข บ ั ญ ห า เ ห ตุ ร ำ ค า ญ ดัง ก ล ำ ว ไ ก ย ใน ระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุร้ายคาญ ตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม และหากได้ปรับปรุงข้อบกพร่องแล้ว ทำให้เหตุร้ายคาญนั้นยุติลง ให้ทำการยุติเรื่องแล้วแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหเหตุร้ายคาญนั้น ไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

หาก ผู้ ก่อ เ ห ตุ ได้ ทำ ก ร ป ร ิ บ ป ร ุ ง ข ้อ บ ก พ ร ่อง แ ล ้ว แต่ยังไม่ถูกต้องให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจเพื่อออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาเหตุร้ายคาญ ดังกล่าว นั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากเห็นว่าผู้ก่อเหตุ ได้ปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุร้ายคาญนั้นยุติลงแล้ว ให้ทำการยุติเรื่อง และแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณี ไม่ ท ร ำ บ ช ี อ ที่ อ ยู่ ผู้ ร ำ อ ง ร ี ย น ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดย ผ่าน ท ำ ง ส ี อ ป ร ะ ช ำ ส ัม พ ัน ธ์ ป ร ะ ก ะ ท ต ำ ง ๆ แต่ หาก ผู้ ก่อ เ ห ตุ ได้ ปฏิบัติแล้วแต่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และเหตุร้ายคาญนั้น ยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจให้ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข . หาก ผู้ ก่อ เ ห ตุ ไม่ ดำ เ น ิ ก ร แก้ ไ ข เ ห ตุ ร ำ ค า ญ ต ำ ม ค ำ แ น ะ น ำ ข อ ง เจ ำ ห ้ ำ ที่ ไ ก ย ใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว และให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งนั้นแล้ว และทำให้เหตุร้ายคาญยุติได้ให้ยุติเรื่อง

และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แต่หากผู้ก่อเหตุได้ปฏิบัติแล้ว แต่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่คำสั่งกำหนด และเหตุร้ายนั้นคงอยู่ยังไม่ยุติให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) ให้ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุดังกล่าวได้ตามกฎหมาย

### **ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ**

เมื่อได้รายงานผลการดำเนินงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) ไปตามขั้นตอนที่ 5 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เมื่อผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) มีคำสั่งให้ดำเนินการประการใด ก็ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ตามรูปแบบวิธีการตามขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดต่อไป

### **ขั้นตอนที่ 7 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ**

การแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์นั้น จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ถ้าหากการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยังไม่แล้วเสร็จ ก็ต้องแจ้ง ผู้ร้องเรียนว่า อยู่ระหว่างดำเนินการ และแจ้งหลังจากได้ดำเนินการ พิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จแล้วอีกครั้งหนึ่ง โดยให้ทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนทั่วไปทราบ โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

## **ขั น หน ต ๑ ๒**

### **การดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดทางอาญาตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข**

#### **พ.ศ. 2535 มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้**

1. รวบรวมพยานหลักฐาน
2. แจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษมอบคดีพร้อมทั้งพยานหลักฐานให้แก่พนักงานสอบสวน
3. การดำเนินคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการและศาล

#### **1 รวบรวมพยานหลักฐาน**

ศึกษาวิเคราะห์ฐานความผิดฐานตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินคดีอาญา แล้วจึงได้รวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เป็นต้นว่า หนังสือร้องเรียน ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น และหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อดำเนินคดีอาญา

## 2 แจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษมอบคดีพร้อมทั้งพยานหลักฐานให้แก่พนักงานสอบสวน

ผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจสั่งการ) อาจมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบไปแจ้งความร้องทุกข์และส่งมอบพยานเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคดีแก่พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจ และให้ถ้อยคำแก่พนักงานสอบสวนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญา ตลอดจนอธิบายเรื่องราวการกระทำของผู้ต้องหาครบองค์ประกอบเป็นความผิดอาญา

## 3 การดำเนินคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการและศาล

พนักงานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน และสอบปากคำพยาน เพื่อส่งเรื่องให้พนักงานอัยการยื่นฟ้องตัวผู้ต้องหาต่อไป

### ความยุ่งยากซับซ้อนของงาน

ความยุ่งยากในการตรวจติดตามผลของการดำเนินการตามคำสั่ง เนื่องจากว่าการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ได้ล่วงผ่านขั้นตอนที่จะคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ก่อเหตุมาแล้ว มีแต่เพียงคอยตรวจสอบว่าผู้ก่อเหตุได้ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือฝ่าฝืนคำสั่งหรือไม่ ซึ่งไม่มีกำหนดเวลาที่ขึ้นอยู่กับตัวผู้ก่อเหตุว่าจะปฏิบัติตาม อันเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งหรือไม่ เมื่อใด

ถ้าหากว่ามีการไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือฝ่าฝืนคำสั่งเกิดขึ้นก็มีความจำเป็นจะต้องดำเนินการตามกฎหมายโดยเคร่งครัด ซึ่งจะต้องมีวิธีการเพื่อรายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ ถึงความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้คำสั่งที่ได้ส่งออกไปนั้น มีผลบังคับใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจมีสภาพบังคับเป็นการเฉพะราย คือตัวผู้ฝ่าฝืนคำสั่งนั้น แต่ก็เพื่อเป็นการป้องกันรักษาและคุ้มครองสิทธิของประชาชนโดยทั่วไป จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการ ซึ่งผู้ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ตรวจติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวด้วย

นายวิษณุรักษ์ แก้วโมรา

นิติกรปฏิบัติการ

เทศบาลตำบลสวนเขื่อน