



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส  
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ



[www.facebook.com/อบต.กุดน้ำใส](http://www.facebook.com/อบต.กุดน้ำใส)



๐- ๔๔๐๕- ๖๕๘๖



[www.kudnamsai.go.th](http://www.kudnamsai.go.th)

## สารบัญ

เรื่อง		หน้า
หน้าปก	๑	
สารบัญ	๒	
บทนำ	๓	
วัตถุประสงค์	๔	
ขอบเขต	๔	
แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์	๔	
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส	๕	-๘
แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘-๑๐	
ความรู้ทั่วไป/จำเป็น สำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑-๒๒	
ภาคผนวก		๒๓-๒๘

\*\*\*\*\*

# คู่มือ

## การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

### ๑. บทนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสจากสถิติที่ผ่านมาพบว่าประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้นทุกปีโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญเช่นฝุ่นละอองเขม่าควันรองลงมาเป็นเรื่องการดัดแปลงอาคารการก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตและอื่นๆเช่นปัญหาการรुक้าที่สาธารณะปัญหาการกีดขวางการจราจร เป็นต้นซึ่งการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนดังกล่าวถือเป็นการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสที่ ๗๒/๒๕๖๐ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเพื่ออำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมการเมืองการศึกษาก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งสมายาวนานประกอบกับปัจจัยทางการเมืองเศรษฐกิจเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดส่งผลให้ขนาดของปัญหาต่างๆเพิ่มมากขึ้นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมีการแข่งขันเอาเปรียบและเป็นเหตุให้ประชาชนที่ไม่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ปัญหาที่ประสบมีทั้งกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นและกรณีที่เป็นภารกิจที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ประชาชนกลับต้องเสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงานหรือบางกรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการให้ได้ในทันทีและอาจยุติเรื่องได้เลยดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสจึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตลอดจนการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสสามารถปลดปล่อยทุกข์หรืออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่น่าสนใจแนวควาวิจจัยของศาลปกครองรวมถึงระเบียบข้อกฎหมายหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

### ๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียนร้องทุกข์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๕๔ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ดังนี้

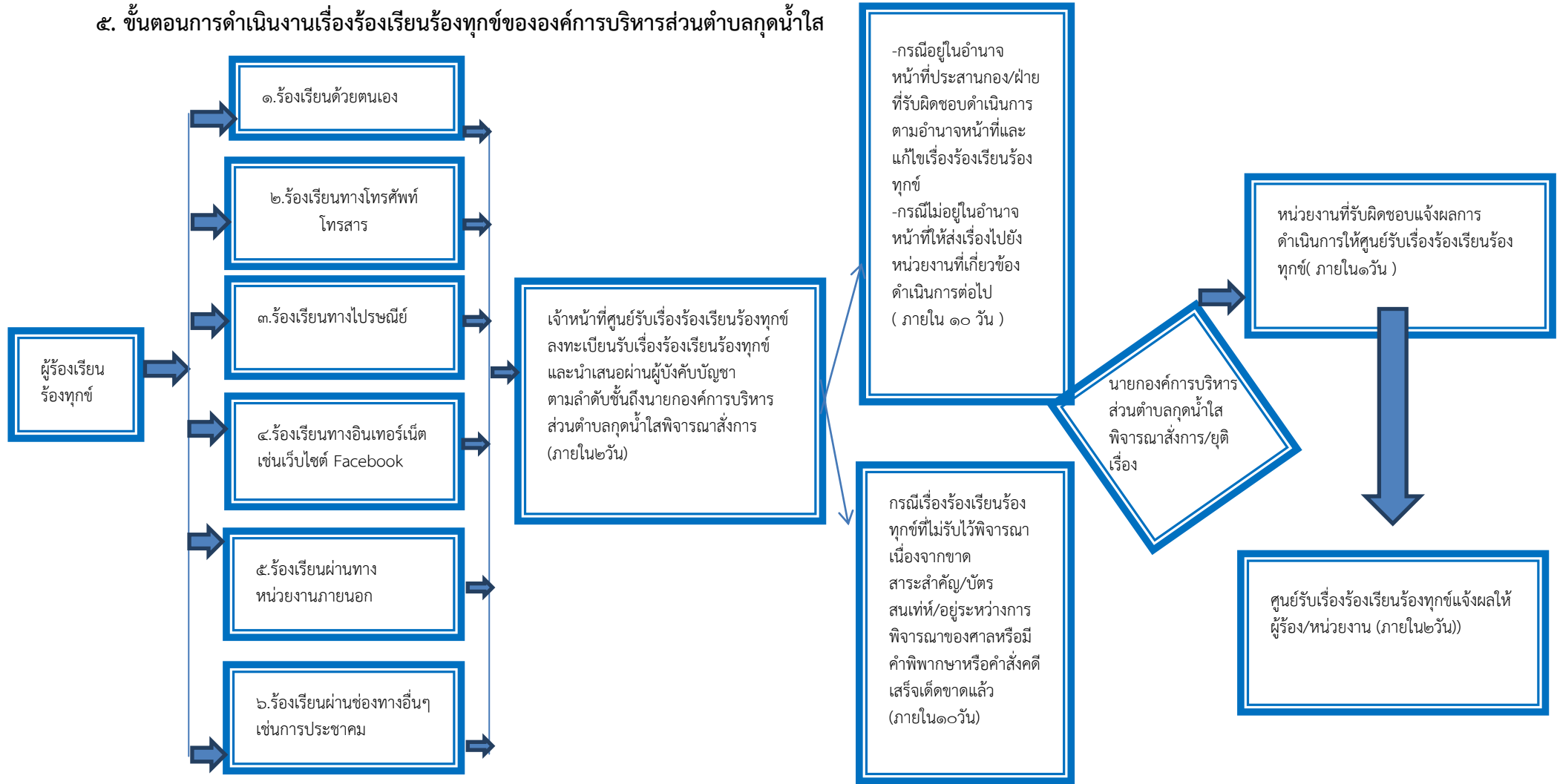
ร้องเรียนหมายถึงเสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์หมายถึงบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่๑๐กุมภาพันธ์๒๕๕๘

คำร้องทุกข์ให้หมายความรวมถึงคำร้องเรียนการขอความช่วยเหลือการขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส



หมายเหตุรวมระยะเวลาดำเนินการภายใน๑๕วัน

(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖มาตรา๓๘ )

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้)

#### ๕.๑ การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆได้แก่ทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส [www.kudnamsai.go.th](http://www.kudnamsai.go.th) ทางไปรษณีย์จำหน้าถึง อบต.กุดน้ำใส อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๓๐ ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข๐-๔๔๐๕-๖๕๕๖หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองและจากหน่วยงานภายนอก

#### ๕.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆแล้วลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

#### ๕.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสมอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

#### ๕.๔ การสั่งการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสพิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๕.๔.๑ ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่๑๐กุมภาพันธ์๒๕๕๕ข้อที่๓กำหนดว่าเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็วดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่าการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๕.๔.๒ กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูค้ำน้ำใสโดยตรงให้  
เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมายกอง / ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ / สอบสวน  
และสับดับรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและ  
เสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง / การรายงาน / สรุปผล

๕.๕.๑ ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ( ประกาศคณะกรรมการการกระจาย  
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการ  
ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์  
๒๕๕๘ )

(๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยัง  
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับ  
ประชาชนผู้ร้องทุกข์ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียน  
ทั่วไปดังนี้

(ก) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วันและ  
ติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๓๗ วันในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้  
ทราบให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

(๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นให้รีบดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีด  
ความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้อง  
ทราบโดยตรงทันที

๕.๕.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๕ .๕.๑ (๒) องค์การบริหารส่วน  
ตำบลภูค้ำน้ำใสโดยสำนักปลัด / กองคลัง / กองช่าง / กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม / กองการศึกษา ศาสนา  
และวัฒนธรรม / กองสวัสดิการสังคมแล้วแต่กรณีดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสอบสวนและสับดับรับฟัง  
ข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา  
ตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการทั้งนี้หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อง  
ทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูค้ำน้ำใสทราบภายใน ๑๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่อง  
ทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆกรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการ  
ดำเนินการมากมีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการมากและยังไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน  
ระยะเวลาดังกล่าวเช่นเดียวกันและให้เร่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็วต่อไป

อนึ่งเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆแล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อง  
ทุกข์เร่งดำเนินการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการภายใน ๒ วันนับแต่วันที่ได้รับ  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งนี้หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการ  
ประสานกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้วให้แจ้งผู้ร้อง /  
ส่วนราชการทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการ  
ด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้



## ๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้และจะทาเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ ( แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล )

#### ๖.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องเว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ด้วย

(๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

#### ๖.๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐานประกอบเรื่องที่ร้องเรียนขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรในทันทีหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้กรอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

#### ๖.๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

(๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) กรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่๒๒ธันวาคม๒๕๔๑มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาเว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๕๔ให้ความหมายของคำว่าบัตรสนเท่ห์หมายถึงจดหมายพ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน)



#### ๖.๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนโดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ.๒๕๔๑ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ.๒๕๔๑แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

#### ๖.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียวแต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีพ.ศ.๒๕๔๑แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวมในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) กรณีเป็นเรื่องสำคัญควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจโดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

## ๗. ความรู้ทั่วไป / จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### ๗.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.dol.go.th เอกสารสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน

๗.๑.๑ **แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑)** คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่าตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้งส.ค.๑อีกแล้ว) ส.ค.๑ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดินเพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้นดังนั้นตามกฎหมายที่ดินที่มีส.ค.๑จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้นก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้วผู้มีส.ค.๑มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทาประโยชน์ (น.ส.๓น.ส.๓ก. หรือ น.ส.๓ข) ได้๒กรณีคือ

**กรณีที่ ๑** นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไปโดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

**กรณีที่ ๒** นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทาประโยชน์ (น.ส.๓น.ส.๓ก. หรือ น.ส.๓ข) เฉพาะรายคือกรณีเจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทาประโยชน์ก็ให้ไปยื่นคำขออนุญาตสำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๗.๑.๒ **ใบจอง (น.ส. ๒)** คือหนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทาประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราวซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้หากินตามประมวลกฎหมายที่ดินซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆในแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทาประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน๖เดือนต้องทาประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน๓ปีนับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทาประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ๗๕ของที่ดินที่จัดให้ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้เว้นแต่จะตกทอดทางมรดกเมื่อทาประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้วก็มีสิทธินาใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทาประโยชน์ (น.ส.๓น.ส.๓ก. หรือ น.ส.๓ข) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทาประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๗.๑.๓ **หนังสือรับรองการทาประโยชน์ (น.ส.๓น.ส.๓ก. และ น.ส.๓ข)** หมายความว่าหนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทาประโยชน์ในที่ดินแล้ว น.ส. ๓ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่วๆไปในพื้นที่ที่ไม่มีระวางมีลักษณะเป็นแผนที่รูปถ่ายทางอากาศไม่มีกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอนหรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก) น.ส. ๓ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศโดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้) น.ส. ๓ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศและรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขตนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๗.๑.๔ **ใบไต่สวน (น.ส. ๕)** คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่า ได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้วสามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้ ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทาประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทาประโยชน์แล้วเมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทาประโยชน์ก่อนแล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวนแต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใดๆและเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทาประโยชน์จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๗.๑.๕ **โฉนดที่ดิน** คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่โฉนดตราจองและตราจองที่ว่า "ได้ทาประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ก็ถือว่ามีการกรรมสิทธิ์เช่นกัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดินถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์เช่นมีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดินมีสิทธิจำหน่ายมีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

### คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตามถ้าหากท่านปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทาประโยชน์ในที่ดินกล่าวคือถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปีและที่ดินมีหนังสือรับรองการทาประโยชน์ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกันที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมายหรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผยโดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยท่านไม่เข้าขัดขวางสำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทาประโยชน์ (น.ส.๓น.ส.๓ก. น.ส.๓ข) ใช้เวลาแจ้งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้นท่านก็จะเสียสิทธิดังนั้นเมื่อที่ดินของท่านมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้วก็ควรทาประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่ดินก็จะเป็นของท่านและเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทของท่านต่อไป

### ๗.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

[www.dol.go.th](http://www.dol.go.th) ที่สาธารณประโยชน์หมายถึงที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้นหรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตามเช่นที่ ท่าเล่ย์สังข์บุรีป่าช้าฝั่งและเผาศพห้วยหนองที่ชายตลิ่งทางหลวงทะเลสาบเป็นต้นตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้นเช่นการอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูตทรายเป็นต้น การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวงการรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวงมีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการคือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขตปักหลักเขตที่ดินปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้งขนาดรูปร่างและเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่างๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุกเข้าทาประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครองและดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอดโดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๗.๓ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

www.ocpb.go.th พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย๕ประการดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมทั้งสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทาสัญญา ได้แก่สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ๑, ๒, ๓และ๔ดังกล่าว

#### ๗.๔ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

www.anamai.moph.go.th ประชาชนโดยทั่วไปมีสิทธิหน้าที่อย่างไรบ้างตามกฎหมายการสาธารณสุข และจะมีสิทธิฟ้องศาลปกครองหรือไม่อย่างไร

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุขพ.ศ.๒๕๓๕ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับประชาชนไว้ในหลายเรื่องซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของประชาชนมีดังนี้

(๑) ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๒) ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขนหรือกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอยตลาดสดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะสถานที่จำหน่าย / สะสมอาหาร (ที่มีขนาดเกิน๒๐๐ตารางเมตร)

(๓) ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีที่จะประกอบการสถานที่จำหน่าย / สะสมอาหาร (ที่มีขนาดพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)

(๔) ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาตหนังสือรับรองการแจ้งและการเก็บขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๕) เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชนมีดังนี้

(๑) มีสิทธิร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการกระทำของผู้ใดหรือสถานประกอบการใดๆซึ่งเจ้าพนักงานฯมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบหากพบว่าเป็นเหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น

(๒) มีสิทธิได้รับใบอนุญาตกรณีที่ได้ยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้วเจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ออกใบอนุญาต

(๓) กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาตมีสิทธิได้รับทราบผลภายใน ๓๐ วันหากเจ้าพนักงานจะขยายเวลาต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือและขยายได้เพียง ๑๕ วันไม่เกิน ๒ ครั้งและกรณีที่จะมีคำสั่งไม่อนุญาตเจ้าพนักงานต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย

(๔) มีสิทธิได้รับใบรับแจ้งจากเจ้าพนักงานทันทีที่ได้แจ้งและจะได้หนังสือรับรองการแจ้งภายใน ๗ วันนับแต่วันที่แจ้งทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว

(๕) มีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณีที่เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง) โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนั้นกรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้นจะต้องเป็นกรณีที่ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไปแล้วและเห็นว่าคำวินิจฉัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเองก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่ได้รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขหรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน ๙๐ วันนับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

**หมายเหตุ** คำว่า “ข้อกำหนดของท้องถิ่น” เป็นคำทั่วไปที่ใช้เรียกกฎหมายที่ออกโดยราชการส่วนท้องถิ่นต่างๆตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายของรัฐให้ไว้ซึ่งถ้าเป็นคำที่ใช้เฉพาะจะเรียกแตกต่างกันไปตามที่กฎหมายซึ่งจัดตั้งราชการส่วนท้องถิ่นนั้นๆบัญญัติไว้สำหรับเขตเทศบาลจะเรียกว่า “เทศบัญญัติ”

#### ๗.๕ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

www.dpt.go.th กฎหมายควบคุมอาคารคือกฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรงมีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคารเช่นระบบป้องกันอัคคีภัยระบบการระบายอากาศฯลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามและมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมเช่นการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะฯลฯ

(๑) ทำไมต้องควบคุมอาคารควบคุมทำไม

"ที่อยู่อาศัย" เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่เมื่อมีคนอยู่รวมกันมากๆมีความเจริญขยายตัวเกิดเป็นเมืองมีบ้านเรือนเป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆของคนในชุมชนในเมืองมีอาคารมากมายหลายประเภทเช่นตึกแถวร้านค้าตลาดสำนักงานโรงเรียนและอื่นๆอีกมากมายและเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานครอาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัวอาคารขนาดใหญ่พิเศษโรงแรมศูนย์การค้าฯลฯอาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะที่มีคนเป็นจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ละวันดังนั้นความมั่นคงแข็งแรงของอาคารความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

(๒) ถ้าไม่มีการควบคุมอาคารอะไรจะเกิดขึ้นย่อมแน่นอนว่าความไม่ปลอดภัยความไม่เป็นระเบียบสวยงามของบ้านเมืองความไม่ถูกสุขลักษณะอุบัติเหตุเช่นตึกถล่มไฟไหม้อาคารเป็นต้นเป็นสิ่งที่คนในเมืองต้องประสบกฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

(๓) กฎหมายควบคุมอาคารประกอบด้วย

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๓ และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมายแม่บท

กฎกระทรวงเป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเช่นรายละเอียดวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาตรายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมเป็นต้น



ข้อบัญญัติท้องถิ่นเป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่นเช่นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขต กรุงเทพมหานครเทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่างๆข้อบัญญัติองค์การบริหารตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้นโดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมโดยแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณา ดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

(๔) กฎหมายควบคุมอาคารไม่ได้ใช้บังคับทั่วประเทศ

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องที่ที่มีความเจริญมีการก่อสร้างอาคารค่อนข้างหนาแน่นหากท้องที่ใดต้องการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความมั่นคง แข็งแรงและปลอดภัยจะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ.๒๕๒๒ในท้องที่ นั้นๆหรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวมตามกฎหมายว่าด้วยผังเมืองเสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับ ใช้

(๕) กฎหมายควบคุมอาคารบังคับอย่างไร

เมื่อมีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่ได้ก็ตามเรามากเรียกท้องที่นั้นว่าเป็น "เขตควบคุมอาคาร" หรือหากเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้วการก่อสร้างตัดแปลงรื้อถอนเคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในท้องที่เช่นที่ว่านี้ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนกระทำการดังกล่าวแต่สำหรับอาคารสูงอาคารขนาดใหญ่พิเศษอาคารชุมนุมคนและโรง มหรสพไม่ว่าจะก่อสร้างตัดแปลงรื้อถอนเคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารตรงที่ได้ก็ตามจะเป็นในเขตควบคุม อาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคารต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนทุกกรณี

(๖) ใครคือ "เจ้าพนักงานท้องถิ่น" เจ้าพนักงานท้องถิ่นคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสำหรับในเขต กรุงเทพมหานคร / นายกเทศมนตรีสำหรับในเขตเทศบาล / นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด / นายกเมืองพัทยาสำหรับในเขตเมืองพัทยา / นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล / ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

(๗) ความหมายของคำว่า "อาคาร" ตามกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารได้นิยามความหมายของคำว่า "อาคาร" ไว้ดังนี้ "อาคาร" หมายความว่าตึก บ้านเรือนโรงงานแพคคลังสินค้าสำนักงานและสิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่นซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้และ หมายความรวมถึง

๑) อัฒจันทร์หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่ชุมนุมของประชาชน

๒) เชื้อนสะพานอุโมงค์ท่อหรือทางระบายน้ำอุ้เรือคานเรือทำน้ำท่าจอดเรือรั้วกำแพงหรือประตูที่สร้าง ติดต่อหรือใกล้เคียงกับที่สาธารณะหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นในบุคคลทั่วไปใช้สอย

๓) ป้ายหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้ายที่มีลักษณะดังนี้

(ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะและมีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตรหรือน้ำหนักรวมทั้งโครงสร้างเกินสิบ กิโลกรัม

(ข) ที่ติดตั้งห่างจากที่สาธารณะซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วมีระยะห่างจากที่สาธารณะน้อยกว่าความสูงของ ป้ายนั้นเมื่อวัดจากพื้นดินและต้องมีขนาดหรือมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง

๔) พื้นหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถที่ถาวรและทางเข้าออกของรถสำหรับอาคารที่กำหนดตาม มาตรา๘ (๙) พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. ๒๕๒๒

อาคารหรือสิ่งก่อสร้างทั้งหมดที่กล่าวมานี้หากจะดำเนินการก่อสร้างตัดแปลงรื้อถอนเคลื่อนย้ายใช้หรือ เปลี่ยนการใช้ในท้องที่ที่ได้มีกฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับแล้วต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นเสียก่อน

#### (๘) การดัดแปลงอาคาร

"ดัดแปลง" หมายความว่าเปลี่ยนแปลงต่อเติมเพิ่มเติมหรือขยายซึ่งลักษณะขอบเขตแบบรูปทรงสัดส่วนน้ำหนักเนื้อที่ของโครงสร้างของอาคารหรือส่วนต่างๆของอาคารซึ่งได้ก่อสร้างไว้แล้วให้ผิดไปจากเดิมยกตัวอย่างเช่น การต่อเติมหลังคาต้านหลังตึกแถวหรือทาว์นเฮาส์การต่อเติมหลังคาคลุมชั้นดาดฟ้าเป็นการดัดแปลงอาคารเพราะมีการเปลี่ยนแปลงต่อเติมเพิ่มรูปทรงและเนื้อที่ของอาคารหรือการติดตั้งเสาสูงซึ่งเป็นโครงเหล็กเพื่อรับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่บนชั้นดาดฟ้าก็ถือว่าเป็นการดัดแปลงอาคารเพราะเป็นการเพิ่มน้ำหนักให้กับโครงสร้างของอาคาร เป็นต้น

#### (๙) "ดัดแปลง" กรณีไหนจึงไม่ต้องขออนุญาต

- ๑) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอาคารโดยใช้วัสดุที่มีขนาดจำนวนและชนิดเดียวกับของเดิมเว้นแต่การเปลี่ยนโครงสร้างของอาคารที่เป็นคอนกรีตเสริมเหล็กคอนกรีตอัดแรงหรือเหล็กโครงสร้างรูปพรรณ
- ๒) การเปลี่ยนส่วนต่างๆของอาคารที่ไม่เป็นโครงสร้างของอาคารโดยใช้วัสดุชนิดเดียวกับของเดิมหรือวัสดุชนิดอื่นซึ่งไม่เป็นการเพิ่มน้ำหนักให้แก่ส่วนหนึ่งส่วนใดของโครงสร้างของอาคารเดิมเกินร้อยละสิบ
- ๓) การเปลี่ยนแปลงการต่อเติมการเพิ่มการลดหรือการขยายซึ่งลักษณะขอบเขตแบบรูปทรงสัดส่วนน้ำหนักเนื้อที่ส่วนต่างๆของอาคารที่ไม่เป็นโครงสร้างของอาคารซึ่งไม่เป็นการเพิ่มน้ำหนักให้แก่ส่วนหนึ่งส่วนใดของโครงสร้างของอาคารเดิมเกินร้อยละ๔
- ๔) การลดหรือการขยายเนื้อที่ของหลังคาหรือของพื้นชั้นหนึ่งชั้นใดให้มีเนื้อที่น้อยลงหรือมากขึ้นรวมกันไม่เกินห้าตารางเมตรโดยไม่ลดหรือเพิ่มจำนวนเสาหรือคาน

#### (๑๐) การรื้อถอนอาคาร

"รื้อถอน" หมายความว่ารื้อส่วนอันเป็นโครงสร้างของอาคารออกไปเช่นเสาคานตงของอาคารหรือส่วนอื่นของโครงสร้างของอาคารอาคารที่ต้องขออนุญาตรื้อถอนคืออาคารดังต่อไปนี้

- อาคารที่มีส่วนสูงเกินสิบห้าเมตรซึ่งอยู่ห่างจากอาคารอื่นหรือที่สาธารณะน้อยกว่าความสูงของอาคาร
- อาคารที่อยู่ห่างจากอาคารอื่นหรือที่สาธารณะน้อยกว่าสองเมตร
- ส่วนอื่นของโครงสร้างของอาคารที่ต้องขออนุญาตรื้อถอนได้แก่
- กันสาดคอนกรีตเสริมเหล็ก
- ผนังหรือฝาที่เป็นโครงสร้างของอาคารหรือผนังหรือฝาคอนกรีตเสริมเหล็ก
- บันไดคอนกรีตเสริมเหล็ก
- พื้นคอนกรีตเสริมเหล็กตั้งแต่พื้นชั้นที่สองของอาคารขึ้นไป

#### (๑๑) การใช้ / เปลี่ยนการใช้อาคาร

"การใช้" หมายความว่าเข้าไปใช้ประโยชน์ภายในอาคาร "การเปลี่ยนการใช้" หมายความว่าเปลี่ยนการใช้จากเดิมที่ได้รับอนุญาตยกตัวอย่างเช่นอาคารเดิมได้รับอนุญาตเป็นโรงแรมต่อมาต้องการทำเป็นอาคารชุดต้องยื่นขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคารจากโรงแรมเป็นอาคารชุดต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อน

อาคารบางประเภทเมื่อก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนเข้าไปใช้อาคารต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนหรือหากเปลี่ยนการใช้มาเป็นอาคารประเภทตามที่กฎหมายกำหนดก็ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเช่นเดียวกันเราเรียกอาคารที่ถูกควบคุมเช่นนี้ว่า "อาคารควบคุมการใช้"

### ๗.๖ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตมนุษย์ช่วยให้มนุษย์หลีกเลี่ยงพ้นความเจ็บไข้ได้ป่วยมีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขการรักษาบ้านเมืองให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามจึงเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนและเพื่อให้ทุกคนรู้ภาระหน้าที่ในการรักษาความสะอาดเรียบร้อยผู้ปกครองบ้านเมืองจะออกกฎหมายหรือระเบียบ



ข้อบังคับให้ประชาชนยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางที่พึงประสงค์สำหรับประเทศของเราเรามีกฎหมายเรียกว่า พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

กฎหมายฉบับนี้บัญญัติให้บุคคลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองดังนี้

(๑) ห้ามมิให้ผู้ใดอาบน้ำหรือซักล้างสิ่งใดๆบนถนนหรือในสถานสาธารณะซึ่งมิได้จัดไว้เพื่อการนั้นหรือใน บริเวณทางน้ำที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ประกาศห้ามไว้

(๒) การโฆษณาด้วยการปิดทิ้งหรือโปรยแผ่นประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะจะกระทำได้รับหนังสือ อนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่

(๓) เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือบริเวณของอาคารที่อยู่ติดกับทางเท้ามีหน้าที่ดูแลรักษาความ สะอาดทางเท้าที่อยู่ติดกับอาคารหรือบริเวณของอาคาร

(๔) ห้ามมิให้ผู้ใดขุดกะเทาะขีดเขียนพ่นสีหรือทำให้ปรากฏด้วยประการใดๆซึ่งข้อความภาพหรือรูปรอย ใดๆที่กำแพงที่ติดกับถนนบนถนนที่ต้นไม้หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารที่อยู่ติดกับถนนหรืออยู่ในที่สาธารณะเว้น แต่เป็นการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นราชการหรือส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจหรือของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ ได้

(๕) เจ้าของรถซึ่งใช้บรรทุกสัตว์กรวดหินดินเลนทรายสิ่งปฏิกูลมูลฝอยหรือสิ่งอื่นใดต้องจัดให้รถนั้นอยู่ใน สภาพที่ป้องกันมิให้มูลสัตว์หรือสิ่งดังกล่าวตกลงหรือไหลปลิวฟุ้งกระจายลงบนถนนในระหว่างที่ขับรถนั้นรวมทั้ง ต้องป้องกันมิให้น้ำมันจากรถรั่วไหลลงมาบนถนนถ้ามีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่เจ้าพนักงานจราจร หรือตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรมีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขึ้นไปสถานีตำรวจที่ทำการขนส่งหรือสำนักงาน ขององค์การปกครองท้องถิ่นและยึดรถนั้นไว้จนกว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองรถจะชำระค่าปรับ

(๖) ห้ามมิให้ผู้ใด

๑) ปล่อยสัตว์นำสัตว์หรือจูงสัตว์ไปตามถนนหรือเข้าไปในบริเวณที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ประกาศห้ามไว้

๒) ปล่อยให้สัตว์ถ่ายมูลบนถนนและมีได้ขจัดดังกล่าวให้หมดไปมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ได้รับหนังสืออนุญาตจาก เจ้าพนักงานท้องถิ่นให้นำขบวนสัตว์หรือฝูงสัตว์หรือจูงสัตว์ไปตามถนนและได้เสียค่าธรรมเนียมรักษาความสะอาด ตามข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๗) ห้ามมิให้ผู้ใดล้างรถยนต์รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนบนถนนหรือสถานสาธารณะและทำให้ถนนหรือ สถานสาธารณะสกปรกเลอะเทอะห้ามมิให้ผู้ใดใช้ส่วนหนึ่งส่วนใดของถนนเป็นสถานที่ซ่อมเปลี่ยนแปลงต่อเติมหรือ ติดตั้งอุปกรณ์รถยนต์รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนเว้นแต่การแก้ไขรถยนต์รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนที่ เครื่องยนต์ขัดข้องหรืออุปกรณ์ชำรุดในขณะที่ใช้ถนนเพื่อให้รถหรือล้อเลื่อนดังกล่าวใช้งานได้ต่อไป

(๘) ห้ามมิให้ผู้ใด

๑) กระทำด้วยประการใดๆให้ทางเท้าชำรุดเสียหาย

๒) จอดหรือขับขี่รถยนต์รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนบนทางเท้าเว้นแต่เป็นการจอดหรือขับขี่เพื่อเข้าไปใน อาคารหรือมีประกาศของเจ้าพนักงานจราจรผ่อนผันให้จอดหรือขับขี่ได้

(๙) ห้ามมิให้ผู้ใดทิ้งวางหรือกองซากยานยนต์บนถนนหรือสถานสาธารณะ

(๑๐) ห้ามมิให้ผู้ใดทิ้งวางหรือกองวัตถุใดๆบนถนนเว้นแต่เป็นการกระทำในบริเวณที่เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ประกาศกำหนดด้วยความเห็นชอบของเจ้าพนักงานจราจร

(๑๑) ห้ามมิให้ผู้ใด

๑) ปรงอาหารขายหรือจำหน่ายสินค้าบนถนนหรือในสถานสาธารณะ

๒) ใช้รถยนต์หรือล้อเลื่อนเป็นที่ปรงอาหารเพื่อขายหรือจำหน่ายให้แก่ประชาชนบนถนนหรือในสถาน สาธารณะ

๓) ขายหรือจำหน่ายสินค้าซึ่งบรรทุกบนรถยนต์รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนถนนหรือในสถานสาธารณะ

(๑๒) ห้ามมิให้ผู้ใดโค่นต้นไม้ตัดเด็ดหรือกระทำด้วยประการใดๆให้เกิดความเสียหายหรือน่าจะเป็นอันตรายแก่ต้นไม้หรือใบดอกผลหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของต้นไม้ที่ปลูกไว้หรือขึ้นเองตามธรรมชาติในที่สาธารณะหรือสถานสาธารณะ

(๑๓) ห้ามมิให้ผู้ใดถ่ายอุจจาระหรือปัสสาวะลงในที่สาธารณะหรือสถานสาธารณะซึ่งมิใช่สถานที่ราชการส่วนท้องถิ่นได้จัดไว้เพื่อการนั้น

(๑๔) ห้ามมิให้ผู้ใดเทปล่อยหรือระบายอุจจาระหรือปัสสาวะจากอาคารหรือยานพาหนะลงในทางน้ำ

(๑๕) ห้ามมิให้ผู้ใด

๑) บ้วนหรือถ่มน้ำลายเสมหะบ้วนน้ำหมากส่งน้ำมูกเทหรือทิ้งสิ่งใดๆลงบนถนนหรือบนพื้นรถหรือเรือโดยสาร

๒) ทิ้งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในสถานสาธารณะนอกภาชนะหรือที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่นได้จัดไว้

(๑๖) ห้ามมิให้ผู้ใด

๑) ทิ้งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยลงบนที่สาธารณะ

๒) ปล่อยปละละเลยให้มีสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในที่ดินของตนในสภาพที่ประชาชนอาจเห็นได้จากที่สาธารณะ

(๑๗) ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอยน้ำโสโครกหรือสิ่งอื่นใดลงบนถนนหรือในทางน้ำ

(๑๘) ห้ามมิให้ผู้อยู่ในรถยนต์หรือผู้ขับขี่หรือผู้นั่งซ้อนท้ายจักรยานยนต์ซื้อสินค้าที่ขายหรือจำหน่ายในสถานสาธารณะหรือบนถนนยกเว้นถนนส่วนบุคคล

(๑๙) ห้ามมิให้ผู้ใดจูงไล่หรือต้อนสัตว์ลงไปบนทางน้ำซึ่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ปิดประกาศห้ามไว้ณบริเวณดังกล่าว

(๒๐) ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งกรวดหินดินเลนทรายหรือเศษวัตถุก่อสร้างลงในทางน้ำหรือกองไว้หรือกระทำด้วยประการใดๆให้วัตถุดังกล่าวไหลหรือตกลงในทางน้ำ

(๒๑) ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำด้วยประการใดๆให้โคม่ไฟป้ายศาลาที่พักม้านั่งส้วมหรือสิ่งอื่นใดที่ราชการส่วนท้องถิ่นราชการส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจได้จัดทำไว้เพื่อสาธารณชนเกิดความเสียหายหรือใช้ประโยชน์ไม่ได้

(๒๒) ห้ามมิให้ผู้ใดปั่นปายนั่งหรือขึ้นไปบนรั้วกำแพงต้นไม้หรือสิ่งค้ำยันต้นไม้ในที่สาธารณะ

(๒๓) ห้ามมิให้ผู้ใดยืนนั่งหรือนอนบนราวสะพานสาธารณะหรือนอนในที่สาธารณะ

(๒๔) ห้ามมิให้ผู้ใดเล่นว้าวฟุตบอลตะกร้อหรือกีฬาใดๆบนถนนหรือในสถานสาธารณะหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสถานสาธารณะที่มีประกาศของเจ้าพนักงานท้องถิ่นห้ามไว้

(๒๕) ห้ามมิให้ผู้ใดติดตั้งตากวางหรือแขวนสิ่งใดๆในที่สาธารณะเว้นแต่ได้รับหนังสืออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเป็นการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นราชการส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำได้หรือเป็นการวางไว้เพียงชั่วคราวการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อบังคับดังกล่าวย่อมมีความผิดทางอาญาโดยมีระวางโทษปรับจำคุกไม่เกิน ๕๐๐ บาท ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท หรือไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาทแล้วแต่ความหนักเบาของการกระทำ

## ๘. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ (<http://www.ins.moi.go.th>)

๘.๑ ผู้ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดแห่งหนึ่งได้ดำเนินการจัดสอบคัดเลือกคนงานชั่วคราวตำแหน่ง..... และได้คัดเลือกเอาผู้ที่ขาดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งโดยไม่มีใบรับรองหลักสูตรครบตามชั่วโมงที่กำหนดซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การตัดสินใจที่องค์การบริหารส่วนตำบลประกาศไว้ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความเป็นธรรมจังหวัดได้มอบหมายให้อำเภอภายในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจากผลการตรวจสอบพบว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนในการรับสมัครทั่วไปมีการตั้งคณะกรรมการในการคัดเลือกประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลข้าราชการจากส่วนราชการภายนอกและตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการซึ่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของคณะกรรมการสรุปได้ว่าอำเภอกภายในพื้นที่ดังกล่าวได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณายกเลิกผลการประกาศสอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าวสำหรับบุคคลที่สอบได้และมีคุณสมบัติครบถ้วนให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมโดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

๘.๒ ผู้ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่าผู้ถูกร้องได้ขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดแห่งหนึ่งเนื่องจากเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐซึ่งอำเภอฟื้นที่ได้อำเภอผู้ถูกร้องลาออกภายหลังได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านต่อมาได้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่งปรากฏว่าผู้ถูกร้องมีชื่อเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่งทั้งที่ผู้ถูกร้องไม่ได้ลาออกจากการเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐแต่อย่างใดกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าอำเภอฟื้นที่ได้อำเภอได้ประกาศให้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้านในวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ผลปรากฏว่าผู้ถูกร้องได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านต่อมาวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒ อำเภอฟื้นที่ได้อำเภอได้จัดให้มีการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติมีมติว่ามีคุณสมบัติครบถ้วนผลการเลือกผู้ใหญ่บ้านปรากฏว่าผู้ถูกร้องได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านจากการพิจารณาเห็นว่าการที่ผู้ใหญ่บ้านลาออกจากตำแหน่งและลงสมัครรับเลือกใหม่ไม่มีลักษณะต้องห้ามของคุณสมบัติผู้ที่จะได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านตามมาตรา๑๒แห่งพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ แต่อย่างใด

๘.๓ ผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่าขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอสัญชาติให้มารดาของผู้ร้องโดยขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแก้กฎหมายของคนต่างด้าวสัญชาติเวียดนามที่มีอยู่เดิมซึ่งมีชื่อจากัดที่ยากเกินไปให้ง่ายพอที่จะผ่านได้และขอให้รับเฉพาะชาวเวียดนามที่ต้องการเปลี่ยนสัญชาติและคิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้กรมการปกครองตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าการขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าวโดยเฉพาะคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยทั้งนี้รวมถึงกลุ่มคนเวียดนามอพยพด้วยนั้นขณะนี้ไม่มีแนวคิดในการลดหย่อนคุณสมบัติเรื่องเกณฑ์รายได้ให้ต่ำกว่าเกณฑ์รายได้ของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดในหลักเกณฑ์ประกอบการใช้ดุลยพินิจการอนุญาตให้สัญชาติไทยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยตามมาตรา๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. ๒๕๐๘ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการและเมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้เห็นชอบแล้วจะได้ประสานแจ้งให้ทราบเป็นการทั่วไปสำหรับเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมนี้ปกติในทางปฏิบัติค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอแปลงสัญชาติไทยของคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยกำหนดครั้งละ ๕๐๐ บาทซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าอัตราค่าธรรมเนียมในการขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดครั้งละ ๕,๐๐๐ บาท

๘.๔ ผู้ร้องเรียนต่อราชเลขาธิการว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดแห่งหนึ่งปลูกสร้างบ้านให้ผู้ร้องบนที่ดินของพี่สาวของสามีต่อมาพี่สาวของสามีจะขายที่ดินให้กับบุคคลภายนอกจึงเกรงว่าจะต้องออกจากที่อยู่อาศัยและครอบครัวรายได้น้อยทำให้ได้รับความเดือดร้อนจึงประสงค์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าจังหวัดแจ้งให้อำเภอพื้นที่และสำนักงานพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าบ้านของผู้ร้องได้ปลูกอยู่บนที่ดินของ  
ที่สาวของสามีผู้ร้องจริงโดยที่สาวของสามีผู้ร้องได้ทาหนังสือยินยอมให้ผู้ร้องสามารถอยู่อาศัยในที่ดินแปลงดังกล่าว  
จริงโดยเจ้าหน้าที่ได้อธิบายให้ผู้ร้องทราบและเข้าใจดีแล้วว่าหนังสือดังกล่าวยินยอมให้ผู้ร้องสามารถอาศัยอยู่ได้  
ตลอดชีวิตรวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความช่วยเหลือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ ๕๐๐ บาทนอกจากนี้  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยังได้ประสานอำเภอพื้นที่และศูนย์พัฒนาสังคมตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงและพิจารณาคีลคล้ายปัญหาความเดือดร้อนในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

๘.๕ ผู้ร้องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าได้ครอบครองที่ดินเกินกว่าเนื้อที่ใน ส.ค.๑  
ในจังหวัดแห่งหนึ่งมาเป็นเวลานานและได้ทาประโยชน์เต็มพื้นที่จึงได้ขออนุญาตออกเอกสารสิทธิในที่ดินดังกล่าวต่อมาเจ้า  
พนักงานที่ดินจังหวัดแจ้งว่าจะต้องตัดเนื้อที่ส่วนที่เกินกว่าระยะตาม ส.ค.๑ ออกทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน  
กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าในการออกเอกสารสิทธิจากหลักฐานการแจ้ง  
การครอบครอง (ส.ค.๑) ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติฉบับที่๑๒ (พ.ศ. ๒๕๓๒) ข้อ ๑๐  
กำหนดหลักเกณฑ์การออกเอกสารสิทธิไว้ว่า “ที่ดินที่มีด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านจดที่ป่าหรือที่รกร้างว่างเปล่า  
และระยะที่วัดได้เกินกว่าระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้งการครอบครองให้ถือระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้ง  
การครอบครองเป็นหลักในการออกโฉนดที่ดิน” เมื่อข้อเท็จจริงการออกโฉนดที่ดินของผู้ร้องปรากฏว่า ส.ค.๑ ระบุ  
จดที่รกร้างว่างเปล่าก็จะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวจึงเห็นว่าเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดได้สั่งตัดระยะตาม  
หลักฐาน ส.ค.๑ ขอบด้วยระเบียบกฎหมายและได้แจ้งเหตุผลข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบซึ่งผู้ร้องได้นำผลไปฟ้องคดี  
ต่อศาลปกครองผลเป็นประการใดคู่คดีจะต้องถือปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของศาลต่อไป

๘.๖ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่าขอให้ก่อสร้างถนนและ  
ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรในจังหวัดแห่งหนึ่งกระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว  
ปรากฏว่าถนนสายดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่ง  
ถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้ทำการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้วและในส่วนขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดนั้นได้ขอจัดสรรงบประมาณเรียบร้อยแล้วกรณีการขยายเขตไฟฟ้าสถานที่ขอขยายเขตไฟฟ้ามี  
ระยะทาง ๓ กิโลเมตรบางช่วงขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ยื่นขอขยายเขตไฟฟ้าให้กลุ่มเกษตรกรแล้วช่วงที่เหลือ  
ประมาณ ๒.๒ กิโลเมตรส่วนมากเป็นที่ว่างเปล่าและพื้นที่เลี้ยงสัตว์ซึ่งไม่เข้าหลักเกณฑ์หากราษฎรต้องการทำ  
การเกษตรในพื้นที่ดังกล่าวก็สามารถขอให้พิจารณาใหม่ได้

๘.๗ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่าเป็นราษฎรอยู่ในหมู่บ้าน  
แห่งหนึ่งมีราษฎรจำนวน ๒๑ครัวเรือนได้รับความเดือดร้อนจากการไม่มีไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ซึ่งราษฎรดังกล่าวได้  
อยู่อาศัยมากกว่า ๒๐ ปีและมีทะเบียนบ้านถูกต้องกระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า  
ราษฎรทั้ง ๒๑ครัวเรือนได้ก่อสร้างที่พักอาศัยบริเวณดังกล่าวโดยเทศบาลตำบลพื้นที่ได้ออกทะเบียนบ้านชั่วคราวทำ  
ให้หน่วยงานบริการไม่สามารถดำเนินการให้บริการไฟฟ้าประปาได้ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ เมษายน  
๒๕๔๖ เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ถือกรรมสิทธิ์ใน  
ที่ดินที่มีบ้านในทะเบียนบ้านชั่วคราวตั้งอยู่กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่ามติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ เมษายน  
๒๕๔๖ เป็นมาตรการหนึ่งในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐและผู้ร้องกับพวกเป็นผู้รุกรานที่  
สาธารณะและไม่ได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่ครอบครองดูแลที่ดินดังกล่าวหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการ  
ด้านสาธารณูปโภคจึงไม่สามารถให้บริการตามข้อร้องเรียนได้

# ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุ ปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและจนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็น  
คำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

หมายเหตุ ปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม



ที่ชย ๗๙๘๐๑/.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส  
ตำบลกุดน้ำใสอำเภอจัตุรัส  
จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส  
โดยทาง( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสและได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสและได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว  
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

สำนักงานปลัดอบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐-๔๔๐๕-๖๕๘๖

หมายเหตุ ปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ชย ๗๙๘๐๑ /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส  
ตำบลกุดน้ำใสอำเภอจัตุรัส  
จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๓๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.กุดน้ำใสที่ ชย ๗๙๘๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

สำนักปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๔๐๕-๖๕๘๖

หมายเหตุ ปรับใช้ตามความเหมาะสม

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์www.kudnamsai.go.th
๒. เลือกเมนูหลัก ด้านบน
๓. เมนูด้านขวามือเลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. ช่องร้องทุกข์โดย: ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
๖. กรอก E-mail





ประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

  
(นายสุเทพ ดีอุดม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส