

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มีการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการเพิ่มจำนวนของประชากรและความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นสาเหตุให้ประชากรเกิดการเปลี่ยนแปลงถิ่นที่อยู่ มีการเปลี่ยนแปลงการดำรงชีวิตจากภาคเกษตรในชนบทมาสู่ภาคอุตสาหกรรมที่อยู่ในสังคมเมือง ต้องการของมนุษย์ในปริมาณที่มากขึ้นและในอัตราที่รวดเร็วขึ้น จนทำให้เกิดความลดน้อยลงความสูญเสียของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดภาวะเสื่อมโทรมและของเสียจากการใช้ทรัพยากรจนกลายเป็นผลกระทบและปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น มลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางดิน มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือนมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น ในช่วงระยะ 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนาแนวหน้าที่มีรายได้ประชาชาติในระดับกลางมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทำให้ความต้องการด้านผลผลิตและการบริโภคของประชาชนมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตมากกว่าภาคเศรษฐกิจอื่นของประเทศพบว่ามีความหนาแน่นของประชากรในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากมลพิษอุตสาหกรรมและได้ร้องเรียนยังหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ซึ่งปัญหาเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากปัญหามลพิษทางอากาศ ได้แก่ กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง และไอระเหย เป็นต้น มลพิษทางน้ำ มลพิษทางเสียง สารพิษ ขยะ สิ่งปฏิกูล แสง รังสี ความร้อน และความสั่นสะเทือนทั้งที่เกิดจากประชาชนที่อยู่ในชุมชนหรือเกิดจากการกระทำจากภาครัฐ

ตามกฎหมายการสาธารณสุขซึ่งผลกระทบจากปัญหามลพิษอุตสาหกรรมดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาการสาธารณสุขตามมาโดยทำให้ประชาชนในชุมชนเกิดเจ็บป่วย เสียชีวิตด้วยโรคที่เกิดจากเหตุรำคาญ เช่น โรคระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง โรคติดต่อทางน้ำและอาหาร โรคติดต่อจากสัตว์และแมลง โรคติดเชื้อและภัยคุกคามจากสารเคมี สาเหตุหลักของการเกิดปัญหาเหตุรำคาญจากมลพิษส่วนใหญ่มักเนื่องมาจากประชาชนในชุมชน ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย ทำให้เกิดความเสื่อม เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือทำให้ไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้น ย่อมมีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อเจ้า

พนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น เพื่อให้รับเหตุน้ำดื่มที่น้ำจะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ อนามัย ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลป่าแดดถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับมอบหมายจาก กระทรวงมหาดไทยในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนดูแลประชาชนในท้องที่ จากหน้าที่ ของเทศบาลและภาพรวมของการบริหารงานเทศบาล ผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่การศึกษาวิจัยโดย ทำการศึกษาจากเทศบาลขนาดกลาง เพื่อให้เห็นบริบทของพื้นที่ โดยเลือกกรณีศึกษาเฉพาะเทศบาล ตำบลป่าแดด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 ตอนพิเศษ ลงวันที่ 3 มีนาคม 2538 หน้า 15 ประกาศให้เป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบล ชั้น 4 และได้รับการเลื่อนชั้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ระดับกลางในปี พ.ศ.2540 ต่อมาได้เลื่อนชั้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดใหญ่ เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2549 กระทั่ง ได้รับการประกาศจาก กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2550 ให้เป็นเทศบาลตำบลป่าแดด ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม 2550 เป็นต้นมา โดยสภาพพื้นที่ของเทศบาลตำบลป่าแดด มีพื้นที่ โดยประมาณ 25 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็น 15,625 ไร่ เทศบาลตำบลป่าแดดตั้งอยู่ทางทิศใต้ของ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ราบลุ่มตามฝั่งซ้าย (ตะวันตก) ของแม่น้ำปิง และมีพื้นที่ติดลำน้ำ แม่ปิงเป็นแนวทางยาวตลอดประมาณ 6.5 กิโลเมตร มักเกิดน้ำท่วมบริเวณฝั่งแม่น้ำในฤดูน้ำหลาก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะหมู่บ้านจัดสรร และมีอาคารร้านค้า โรงงานอุตสาหกรรม ขนาดเล็ก ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย รับราชการ และเกษตรกรรม ส่วนใหญ่ มีฐานะความเป็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนประชากรรวมในเทศบาลตำบลป่าแดด มีจำนวน ประชากรทั้งสิ้น 16,690 คน แยกเป็นชาย 7,695 คน เป็นหญิง 8,995 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2558) อาณาเขตติดต่อทิศเหนือติดต่อกับเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ทิศใต้ติดต่อกับ ตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลท่าวังตาล ตำบลคอนแก้ว อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ และตำบลสัน ผักหวาน อำเภอหางดง เทศบาลตำบลป่าแดด มีพื้นที่การปกครอง จำนวน 13 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 2 เขต ดังนี้

เขต 1 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านแม่ข่าน้อย

หมู่ที่ 3 บ้านป่าแดดเหนือ

หมู่ที่ 10 บ้านอมรนิเวศน์

หมู่ที่ 2 บ้านป่าพร้าวนอก

หมู่ที่ 9 บ้านแม่ข่าใต้

หมู่ที่ 12 บ้านร้องเรือคำ

เขต 2 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 4 บ้านคอนชัย

หมู่ที่ 5 บ้านท่าใหม่

หมู่ที่ 6 บ้านวังสิงห์คำ

หมู่ที่ 7 บ้านป่าแดดใต้

หมู่ที่ 8 บ้านเกาะกลาง

หมู่ที่ 11 บ้านน้ำบ่อเย็น

หมู่ที่ 13 บ้านป่าแดดกลาง

รวมถึงเป็นเขตที่มีคลองแม่น้ำแม่ข่าไหลผ่าน ซึ่งปัจจุบันมีปัญหาแม่น้ำเน่าเสียส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง ในช่วงเวลา 5 ปี (ตั้งแต่ปี 2555-2558) ผ่านมาจนถึงปัจจุบันเทศบาลตำบลป่าแดดมีโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ปลูกสร้างขึ้น จำนวน กว่า 42 โครงการ และยังมีอีกหลายโครงการที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งอยู่ในระหว่างการขออนุญาตก่อสร้าง โดยแต่ละปีที่ผ่านมาเทศบาลตำบลป่าแดดมีประชากรต่างถิ่นสับเปลี่ยนกันเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก เกิดสังคมใหม่ๆ อันส่งผลให้เกิดการไม่เข้าใจวัฒนธรรมรวมถึงการมีจิตสำนึกในการเป็นเพื่อนบ้านที่ดีต่อกัน เรื่อง เล็กน้อยที่ถูกมองข้ามไปแต่กลับส่งผลกระทบ ถึงกระบวนการทางกฎหมาย และสร้างความขัดแย้งกันในชุมชนยิ่งขึ้นประชาชนมีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลเป็นอย่างมาก การเข้ามายุ่งยวมกันเป็นจำนวนมากย่อมมีปัญหาในการอยู่ร่วมกันโดยไม่มี ความขัดแย้งกัน เพราะต่างฝ่ายต่างมา ต่างสังคม ต่างอาชีพ บางคนมีอาชีพติดตัวมาและเริ่มประกอบอาชีพที่ตนถนัด บางคนเริ่มประกอบอาชีพขึ้นใหม่ บางครั้งก็เกิดความขัดแย้งกับผู้ที่อยู่เดิม ไม่ว่าจะเป็นการแย่งอาชีพ การก่อให้เกิดเหตุรำคาญที่มาจาก การประกอบอาชีพ

อีกประการหนึ่งการอยู่ร่วมกันโดยขาดความสำนึกต่อชุมชนส่งผลให้คลองแม่ข่าเกิดสภาวะเสื่อมโทรมเสื่อมสภาพรวมทั้งปัญหาคุณภาพน้ำที่เน่าเสียอย่างรุนแรงเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนและเป็นแหล่งมลพิษทางน้ำ ตลอดจนความเสื่อมโทรมทางด้านกายภาพสุนทรียภาพ และระบบนิเวศของแหล่งน้ำธรรมชาติรวมทั้งคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ที่เคยมีอย่างสูงในอดีตได้สูญเสียไปปัญหาส่วนใหญ่มีสาเหตุเริ่มต้นมาจากน้ำทิ้งจากบ้านเรือนและสถานประกอบการที่ไม่มีการบำบัดก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ และการทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำรวมถึงการขาดความรู้ความเข้าใจ และจิตสำนึกในการใช้วิถีชีวิตร่วมกับแหล่งน้ำอย่างถูกต้อง นอกจากนั้นยังเกิดความเดือดร้อนรำคาญจากการกระทำของภาครัฐในการก่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ในด้านสาธารณูปโภค และงานบริการสาธารณะเพื่อคนส่วนใหญ่ได้รับการบริการซึ่งการให้บริการภาครัฐบางครั้งก็เล็งไม่ได้ที่จะเกิดผลกระทบกับประชาชนส่วนหนึ่ง

ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นได้มาร้องเรียนเพื่อขอให้เทศบาลเป็นตัวแทนในการระงับ เหตุรำคาญ ดังเห็นได้จากการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เทศบาลตำบลป่าแดดได้รับตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม พ.ศ.2557 ผ่านช่องทางการร้องเรียนหลัก ของศูนย์รับ

เรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าแดดจำนวนกว่า 90 เรื่อง โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 จำนวนกว่า 65 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 71.4 ตามด้วยเรื่องการบุกรุก ครอบครองพื้นที่สาธารณะสมบัติแผ่นดินเรื่องเกี่ยวกับข้อพิพาท ที่ดินเรื่องการก่อสร้าง และเรื่องการออกเอกสารสิทธิ ฯลฯ

ภารกิจในการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นงานสำคัญด้านหนึ่ง ที่เทศบาลตำบลป่าแดดได้รับมอบหมายให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ การที่เทศบาลตำบลป่าแดดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นท่ามกลางสภาพแวดล้อม ชุมชนที่มีความเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเทศบาลเนื่องจากความเจริญที่เติบโตเร็วมาก ยังขาดประสบการณ์ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านเทคนิคซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัย ประสบการณ์การศึกษา หรือความชำนาญเฉพาะในเรื่อง โดยเฉพาะความรู้ความชำนาญในเรื่องเหตุรำคาญอยู่มากพอสมควรภารกิจเหล่านี้ อาจดูเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานจำนวนไม่น้อย เกิดความไม่มั่นใจ ไม่กล้าตัดสินใจจนกระทั่งอาจนำไปสู่การละเลยต่อภารกิจในด้านนี้ไปเสีย ทั้งๆ ที่กฎหมายฉบับที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเทศบาลในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่อง การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่แล้วโดยตรง

ดังนั้นการค้นคว้าแบบอิสระชิ้นนี้มีขึ้นเพื่อที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นเครื่องมือให้เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางดำเนินการจัดการในเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่พยายามใช้ปัญหาต่างๆ ทางด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้ และพยายามนำเสนอทางออกของปัญหา ตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมิได้ตั้งต้นจากการอธิบายตัวกฎหมายแต่ละฉบับ ซึ่งมี ส่วนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลสามารถนำไปใช้แก้ปัญหา และบริหารจัดการเกี่ยวกับการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมตามที่มีการร้องเรียนได้ โดยสะดวก และโดยถูกต้องตามความมุ่งหมายของกฎหมายปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญด้านสาธารณสุข เป็นปัญหาชุมชนที่เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ต้องพยายามแก้ไขด้วยการที่เทศบาล เข้ามามีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ผู้ตกอยู่ในฐานะผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุรำคาญด้านสาธารณสุข เมื่อมีผลกระทบเกิดขึ้นจนไม่สามารถตกลงกันได้ รัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ย และพิจารณาตัดสินข้อขัดแย้ง โดยผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้มีความมุ่งหวังแต่เพียง การศึกษาสาเหตุหรือการปฏิบัติงาน ของเทศบาลในการจัดการเรื่องร้องเรียนการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเท่านั้น หากแต่มีความคาดหวังด้วยว่าแนวทางในการให้ความสนับสนุน ให้ข้อมูล ขยายขอบเขตออกไปได้กว้างขวางครอบคลุมไปถึงภารกิจ และอำนาจหน้าที่อื่นๆ ของ เทศบาลในด้านอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เทศบาลอันเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น

พื้นฐาน ที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามความมุ่งหมาย และแนวคิดในการปกครองตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลป่าแดด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชนและคำนึงผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับอย่างแท้จริง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุการร้องเรียน ศึกษาปัญหาและการตัดสินใจ ศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายท้องถิ่นของประชาชนและศึกษาแนวทางในการดำเนินการของเทศบาลตำบลป่าแดด ในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535

1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 อะไรคือสาเหตุของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชน
- 1.2.2 ลักษณะของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญที่ปรากฏเป็นอย่างไร
- 1.2.3 แนวทางในการจัดการปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลป่าแดดเป็นอย่างไร
- 1.2.4 ผลของการดำเนินการจัดการปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลป่าแดดเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1.3.1 เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าแดด
- 1.3.2 เพื่อวิเคราะห์และจำแนกลักษณะของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชน
- 1.3.3 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลป่าแดด
- 1.3.4 เพื่อเสนอแนะข้อปรับปรุงในการจัดการปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าแดด

1.4 สมมุติฐานการศึกษา

เหตุรำคาญที่เกิดในชุมชน ถึงแม้จะมีกฎหมายบัญญัติลักษณะของเหตุรำคาญ โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการระงับ หรือป้องกันเหตุรำคาญ และมีหน้าที่ดำเนินการจัดการเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดเพื่อระงับเหตุรำคาญ แต่ในข้อเท็จจริง เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือเจ้า

พนักงานสาธารณสุขที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น แม้จะปฏิบัติไปตามกรอบกฎหมายที่กำหนดไว้ แต่การอนุมัติให้ดำเนินการจัดการกับผู้ก่อเหตุรำคาญเป็นอำนาจของนายกองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้ง การลงโทษผู้ก่อเหตุจึงไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เพื่อระงับการกระทำที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญเนื่องจากการลงโทษประชาชนผู้ก่อเหตุอาจมีผลต่อฐานเสียงทางการเมือง ดังนั้น กฎหมายจึงต้องบัญญัติให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการจัดการเหตุรำคาญ มีอำนาจในการดำเนินการลงโทษผู้ก่อเหตุรำคาญได้โดยตรง

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญโดยศึกษาข้อมูลจากรายงานราชการของเทศบาลตำบลป่าแดด เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากเหตุรำคาญ การรับเรื่องร้องเรียน แนวทางการแก้ไขของเทศบาลฯ แนวทางการพิสูจน์ว่าเหตุรำคาญที่ได้รับร้องเรียนมานั้นเป็นเหตุรำคาญที่กฎหมายกำหนดให้เป็นการกระทำความผิดหรือไม่ ขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปรัชญา แนวคิดและทฤษฎีในเรื่องระบบการควบคุม การตรวจสอบ และการกำกับดูแล รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร ศึกษาเฉพาะส่วนพื้นที่ของเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าแดด

1.6.2 สามารถวิเคราะห์และจำแนกลักษณะของปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชน

1.6.3 ทำให้ทราบแนวทางการจัดการปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลป่าแดด

1.6.4 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการของเทศบาลตำบลป่าแดด ในการจัดการกับปัญหาการร้องเรียนเหตุรำคาญของประชาชนได้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การร้องเรียนเหตุรำคาญ หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในตำบลป่าแดด เกี่ยวกับ “การกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสื่อม หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนข้างเคียง” ตามบทบัญญัติมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยการร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลป่าแดดนั้น แบ่งออกเป็น 3 ช่องทาง ดังนี้

1. การร้องเรียนด้วยตนเองโดยเขียนคำร้อง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด
2. การร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ ของเทศบาลตำบลป่าแดด
3. การร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ของเทศบาลตำบลป่าแดด

สาเหตุของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดเหตุรำคาญของชุมชน ท้องถิ่นและมีการนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลป่าแดด ดำเนินการแก้ไข

การวิเคราะห์และจำแนกปัญหา หมายถึง การศึกษาว่าลักษณะของเหตุรำคาญนั้นเป็นผลในเรื่องอะไร เช่น เรื่องน้ำเสีย เรื่องร้านอาหารเปิดเพลงเสียงดัง เรื่องสิทธิเสรีภาพ หรือเรื่องอื่นๆ เพื่อจำแนกลักษณะของเหตุรำคาญในช่วงเวลาการศึกษา

แนวทางการดำเนินการของเทศบาลตำบลป่าแดด ในการจัดการกับคำร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง วิธีการจัดการข้อพิพาทที่ดำเนินการโดยหน่วยงานดังกล่าวเพื่อจะได้ทราบว่าวิธีการจัดการแบบใดที่ได้ประสิทธิผลมากที่สุด

ผลการดำเนินการของเทศบาลตำบลป่าแดด ในการจัดการการร้องเรียนของประชาชน หมายถึง ผลจากการดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญที่ผ่านมา ได้รับผลลัพธ์อย่างไร และส่งผลต่อประชาชนผู้ได้รับผลกระทบอย่างไรตามมา

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved