

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการตรวจราชการ

ความเป็นมาของการตรวจราชการมีมาเป็นเวลานานแล้ว ตั้งแต่ครั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี และได้มีพัฒนาการมาเป็นลำดับ พอจะแบ่งตามสมัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

สมัยกรุงสุโขทัย

การตรวจราชการเป็นไปในลักษณะมีพระมหากษัตริย์ทรงตรวจและสดับรับฟังข่าวสารด้วยพระองค์เอง

สมัยกรุงศรีอยุธยา

การตรวจราชการสมัยนี้พระมหากษัตริย์ทรงตรวจราชการด้วยพระองค์เอง โดยมีข้าราชการได้แก่ เอกอัครมหาเสนาบดีและเสนาบดีจตุสดมภ์ช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกและตรวจราชการต่างพระเนตรพระกรรณ สำหรับหัวเมืองชั้นในและชั้นนอกนั้น ทรงส่ง "คนสนิท" อันได้แก่พระบรมวงศานุวงศ์และข้าราชการ ซึ่งเป็นที่ไว้วางพระราชหฤทัยที่สุดไปกินเมือง คอยควบคุมดูแล นอกจากเจ้าเมืองเหล่านี้แล้วยังมีข้าราชการระดับรองลงมาอีกตำแหน่งหนึ่ง คือ ยกกระบัตรเมือง มีหน้าที่คอยรายงานข้อราชการให้องค์พระมหากษัตริย์ทรงทราบทุกกระยะ ทั้งเจ้าเมืองและยกกระบัตรเมือง ย่อมถือได้ว่าเป็นผู้ตรวจราชการที่คอยดูแลตรวจราชการต่างพระเนตรพระกรรณของพระมหากษัตริย์ ส่วนการตรวจราชการหัวเมืองนั้น เป็นลักษณะออกตรวจราชการเมื่อพระองค์เสด็จออกไปปราบปรามข้าศึกจะทรงพบเห็นสภาพบ้านเมืองไปด้วยในตัว

สมัยกรุงรัตนโกสินทร์

การตรวจราชการในช่วงก่อนที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชการที่ 5 ทรงปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน การตรวจราชการสมัยนี้คงมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับสมัยกรุงศรีอยุธยา คือ พระมหากษัตริย์ทรงตรวจตราราชการต่าง ๆ ด้วยพระองค์เองที่เราเรียกว่า "การเสด็จพระพาสต้น" โดยมีสมุหกลาโหม สมุหนายกและเสนาบดีเป็นผู้ช่วยเหลือ

การตรวจราชการภายหลังที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ทรงปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ได้นำเอาวิธีการตรวจราชการมาใช้ในการบริหารอย่างจริงจัง และมีระเบียบแบบแผนเป็นครั้งแรก (ตั้งแต่ พ.ศ. 2437 เป็นต้นมา) โดยมีการจัดระบบการปกครองให้มณฑลเทศาภิบาลซึ่งเป็นตัวแทนของส่วนกลางควบคุมเมือง (จังหวัด) อีกชั้นหนึ่งในเขตท้องที่ของแต่ละมณฑล และมีสมุหเทศาภิบาลทำหน้าที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมให้กระชับแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น การตรวจราชการรูปแบบนี้ได้สิ้นสุดไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตย

การปกครองสมัยระบอบประชาธิปไตย สมัยนี้เป็นการตรวจราชการโดยข้าหลวงใหญ่และข้าหลวงตรวจราชการ ต่อมาเมื่อมีการใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 (พ.ศ. 2495-2515) ได้ยกเลิกตำแหน่งข้าหลวงใหญ่และข้าหลวงตรวจราชการ เนื่องจากมีการปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างการบริหารใหม่ คือ กำหนดให้มีภาคในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยมีผู้ว่าราชการภาคเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา ทำหน้าที่ทั้งหัวหน้าฝ่ายบริหารของภาคและผู้ตรวจราชการประจำภาคไปพร้อมกัน ต่อมาภาคได้ถูกยุบเลิกในปี พ.ศ. 2500 และตั้งกรมตรวจราชการแผ่นดินในสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดให้มีตำแหน่งผู้ตรวจราชการแผ่นดินขึ้น ทำหน้าที่คล้ายกับตำแหน่งข้าหลวงใหญ่เดิม ต่อมากรมตรวจราชการแผ่นดินได้ถูกยุบเลิกไปและตั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขึ้น พร้อมกับปรับเปลี่ยนตำแหน่งผู้ตรวจราชการแผ่นดิน เป็นผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เน้นการตรวจราชการกรณีปกติเป็นหลัก

การตรวจราชการในยุคใช้ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2518 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ยังคงรูปแบบและอำนาจหน้าที่ตามหลักการเดิม กล่าวคือ มีผู้ตรวจราชการ 3 ระดับ ได้แก่ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง ผู้ตรวจราชการกรม และกฎหมายได้กำหนดให้กระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ สามารถจัดให้มีตำแหน่งผู้ตรวจราชการได้ตามความจำเป็น

จากประวัติความเป็นมาของการตรวจราชการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแบ่งเป็น 2 สมัย คือ สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งบุคคลซึ่งเป็นที่ไว้วางพระราชหฤทัยที่สุดไปตรวจตราต่างพระเนตรพระกรรณ แล้วรายงานข้อราชการโดยตรงต่อองค์พระมหากษัตริย์ ซึ่งเป็นระบบการตรวจราชการแบบรวมศูนย์ และสมัยประชาธิปไตย กระทรวง ทบวง กรม ได้มีการขยายตัวมากขึ้น มีการจัดตั้งหน่วยงานในส่วนภูมิภาคมากขึ้น เครือข่ายของงานมีความหลากหลาย กว้างขวาง กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ จึงอ้างความจำเป็นในการกำหนดให้มีผู้ตรวจราชการระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นหูเป็นตาหรือตัวแทนของผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดระบบการตรวจราชการต่างระดับขึ้น และเปลี่ยนมาเป็นระบบการตรวจราชการแบบแยกศูนย์ไปอยู่ที่ปลัดกระทรวง และอธิบดีแล้วแต่กรณีจนถึงปัจจุบัน

.....

บทที่ 2

แนวคิด กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจราชการ

พระราชดำรัสสมเด็จพระยาจักรีราชานุภาพ “การตรวจราชการนั้น สำคัญกว่าการนั่งออฟฟิศ จึงต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ๆ จะรอเวลาเดินทางต่อเมื่อการออฟฟิศเบาบางนั้นไม่ได้”⁽¹⁾

สมักร สุนทรเวช รองนายกรัฐมนตรี “งานด้านการตรวจราชการนั้น ผมมีความเห็นว่าเป็นงานหนึ่งในกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีความสำคัญ โดยเป็นเครื่องมือของผู้บริหารระดับสูงในการติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผล แต่ทั้งนี้ระบบและวิธีการในการตรวจราชการนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ”⁽²⁾

ปรีชา อบอวย “ในฐานะที่เคยดำรงตำแหน่งผู้ตรวจราชการมาก่อน อย่าคิดว่าท่านถูกส่งมาอยู่ในสุสาน ทุกอย่างอยู่ที่ตัวท่านเอง หากท่านศึกษาประวัติการบริหารราชการแผ่นดินไทย ตั้งแต่ยุคสุโขทัยเป็นต้นมา เกี่ยวกับงานตรวจราชการจะเห็นว่าท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่ตามรอยเบื้องยุคลบาท ขอให้ท่านทั้งหลายจงภาคภูมิใจในตำแหน่ง”⁽³⁾

ร้อยตรีอำนาจ ไทยานนท์ “ต่อคำถามที่ว่าผู้ตรวจราชการคือใคร ผมเห็นว่าผู้ตรวจราชการ คือ ตัวแทนผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ตรวจติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนก็ออกไปสดับรับฟังหาข้อเท็จจริงแล้วรายงานผู้บังคับบัญชา ดังนี้ ภาพของผู้ตรวจราชการในทัศนคติของผู้รับการตรวจจึงมีทั้งน่ากลัว น่ารักและเคารพ”⁽⁴⁾

(1) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , พัฒนาการของระบบการตรวจราชการในประเทศไทยและการตรวจราชการระดับสำนักนายกรัฐมนตรี , อุดมการพิมพ์ , พ.ศ. 2540 , หน้า 3

(2) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , รายงานผลการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจราชการ , 18-20 กุมภาพันธ์ 2540 , หน้า 3

(3) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , รายงานผลการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจราชการ , 26-28 พฤศจิกายน 2536 , หน้า 31

(4) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , อ้างแล้วใน (3) , หน้า 31-32

รศ.ดร. สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ "การบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วยนโยบาย มาตรการและกลไกทางการบริหารที่สอดคล้องและเหมาะสม ท่ามกลางองค์ประกอบทางการบริหารที่สำคัญดังกล่าว การตรวจราชการ (inspection) นับได้ว่าเป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล"⁽⁵⁾

อาลัย อิงคะวณิช "การตรวจราชการและการควบคุมการบริหารมีมาช้านานแล้วในประวัติศาสตร์การปกครองของไทยตั้งแต่สมัยสุโขทัย ซึ่งพ่อขุนรามคำแหงมหาราชโปรดที่จะสดับตรับฟังทุกข์สุขของราษฎร โดยแขวนกระดิ่งไว้ที่หน้าประตูเมือง"⁽⁶⁾

กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

มาตรา 35 บัญญัติไว้ว่า กระทรวง ทบวง หรือกรมใด โดยสภาพและปริมาณของงานสมควรมีผู้ตรวจราชการของกระทรวง ทบวง หรือกรม นั้น ก็ให้กระทำได้

ผู้ตรวจราชการกระทรวง ทบวง หรือกรม มีอำนาจหน้าที่ตรวจและแนะนำการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับกระทรวง ทบวง หรือกรม หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือคำสั่งการของนายกรัฐมนตรี

2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544

สาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 สรุปได้ดังนี้

(5) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , แนวคิดและบทความเกี่ยวกับการตรวจราชการ:มิติใหม่ของการตรวจราชการแผ่นดิน , บทความจากหนังสือพิมพ์ มติชนรายวัน ฉบับวันที่ 11 มิถุนายน 2539

(6) เอกสารวิจัยส่วนบุคคล , การตรวจราชการ:กลไกสำคัญในการบริหารงานของรัฐ , วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร พ.ศ. 2533-3534 , หน้า 94

ก. การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเผยแพร่นโยบาย ประสานงานและเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐ นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของของรัฐบาล กระทรวง และกรม ไปจัดทำแผนงาน งานและโครงการให้ครบถ้วน
- 2) เพื่อทราบความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแผนงาน งานและโครงการ ตลอดจนผลกระทบอันจะพึงมี
- 3) เพื่อประสานงาน เร่งรัดติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแผนงาน งานและโครงการให้ สมประโยชน์ต่อทางราชการ
- 4) เพื่อตรวจเยี่ยม รับฟังหรือสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น ช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีสมรรถภาพและขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 5) เพื่อตรวจเยี่ยม รับฟังหรือสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น และความต้องการของประชาชน แนะนำ ชี้แจงในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับประชาชน
- 6) เพื่อแสวงหาหรือสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือสดับรับฟังเหตุการณ์เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร ตลอดจนรับทราบ สภาพหรือสถานการณ์ในพื้นที่ สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้ เกิดความเป็นธรรมเหมาะสมกับความเป็นอยู่ และความต้องการของประชาชน
- 7) เพื่อศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผล และข้อเสนอแนะต่อ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวงหรืออธิบดี แล้วแต่กรณี เพื่อทราบ พิจารณาหรือวินิจฉัยสั่งการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สมประโยชน์ต่อทาง ราชการ รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการ บริหารงานและการบริหารงานบุคคล

ข. ระดับการตรวจราชการและอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจราชการ

ระดับการตรวจราชการ มี 3 ระดับ ดังนี้

1) ระดับสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบการตรวจราชการในระดับสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2) ระดับกระทรวง โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการในระดับกระทรวง มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกระทรวงในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง และปลัดกระทรวง

3) ระดับกรม โดยมีผู้ตรวจราชการกรมรับผิดชอบในการตรวจราชการในระดับกรม มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนอธิบดี

อำนาจหน้าที่ผู้ตรวจราชการ มีดังนี้

1) ตรวจ แนะนำ ชี้แจงนโยบาย และการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ติดตามความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รับทราบข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน งานและโครงการ ตลอดจนผลกระทบอันจะพึงมี รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพงานและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2) สั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับการตรวจปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติงานใด ๆ ในระหว่างการตรวจราชการไว้ก่อน หากเห็นว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการหรือประโยชน์ของประชาชนอย่างร้ายแรง และเมื่อผู้ตรวจราชการได้สั่งการดังกล่าวแล้ว ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบหรือพิจารณาโดยด่วน

ในกรณีผู้รับการตรวจไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งนั้นได้ ให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อขัดข้องพร้อมเหตุผลให้ผู้ตรวจราชการทราบ และให้ผู้ตรวจราชการรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

3) สั่งให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐชี้แจงถ้อยคำส่งเอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการพิจารณา

4) สอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือสับตลับฟังเหตุการณ์เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

5) ตรวจสอบ สดับตลับฟังทุกข์สุข และความคิดเห็น ตลอดจนให้คำแนะนำ ชี้แจง และให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและบำรุงขวัญเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประมวลผลการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริหารงานบุคคล

6) ศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผล และเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี แล้วแต่กรณี เพื่อทราบ พิจารณา หรือวินิจฉัยสั่งการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สมประโยชน์ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ให้ผู้ตรวจราชการถือและปฏิบัติตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของทางราชการ และมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจราชการตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ค. หน่วยงานสนับสนุนงานตรวจราชการ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) จัดทำร่างแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการเพื่อเสนอคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการ

2) ประสานแผนและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการ โดยความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาสูงสุด

3) รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตรวจราชการ และจัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ

4) สนับสนุนผู้ตรวจราชการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจและติดตามผลการปฏิบัติราชการตามนโยบายของรัฐบาล แผนงาน งานและโครงการ ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ

5) สนับสนุนผู้ตรวจราชการในการสืบสวนและสอบสวนข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหากรณีราษฎรร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือตามที่ได้รับมอบหมาย

6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

7) ปฏิบัติงานในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการ

8) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ในกรณีที่เห็นเป็นการสมควรที่จะให้มีคณะทำงานหรือคณะกรรมการสนับสนุนการตรวจราชการ ในแต่ละพื้นที่เขตตรวจราชการเพื่อปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมในแต่ละพื้นที่เขตตรวจราชการก็ได้

ง. ให้มีคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการ ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1) ระดับสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรี สำหรับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวงที่มีตำแหน่งผู้ตรวจราชการ เลขาธิการนายกรัฐมนตรี เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายให้สั่งและปฏิบัติราชการแทน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ

สำนักนายกรัฐมนตรี (ถ้ามี) และผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นกรรมการ และเลขานุการ หัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่ากองในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) พิจารณากำหนดแผนการตรวจราชการกรณีปกติประจำปีของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
- (2) พิจารณารายงานผลการตรวจติดตามการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจราชการตาม (1) ในภาพรวม
- (3) ประสานการตรวจราชการกับคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการระดับกระทรวง ระดับกรม และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (4) เสนอแนะและให้คำปรึกษาในการกำหนดนโยบาย การจัดระบบ และการบริหารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการทุกระดับ
- (5) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติการใด ๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
- (6) ดำเนินการอื่นใดเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

2) ระดับกระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธาน รองปลัดกระทรวงที่ได้รับมอบหมายให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง (ถ้ามี) ผู้ตรวจราชการกระทรวงและอธิบดีเป็นกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ลักษณะเดียวกันกับคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการระดับสำนักนายกรัฐมนตรี แต่รับผิดชอบงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกระทรวง

ให้ปลัดกระทรวงแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่ากอง ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้ากอง แล้วแต่กรณี ในสำนักงานปลัดกระทรวงที่ลักษณะงานหลักเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง เป็นเลขานุการ กับแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้อีกไม่เกินสองคน

3) ระดับกรม ประกอบด้วย อธิบดี เป็นประธานกรรมการ รองอธิบดี ที่ได้รับมอบหมายให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนอธิบดีเกี่ยวกับงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรม (ถ้ามี) ผู้ตรวจราชการกรม และผู้อำนวยการกองเป็นกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ลักษณะเดียวกันกับคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการระดับกระทรวง แต่รับผิดชอบงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรม

ให้อธิบดีแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่ากอง ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้ากอง แล้วแต่กรณี ที่ลักษณะงานหลักเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรม เป็นกรรมการและเลขานุการ กับแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้อีกไม่เกินสองคน

จ. การรายงานผลการตรวจราชการ

1) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีรายงานผลการตรวจราชการต่อ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อทราบ หรือพิจารณาสั่งการ หรือนำเสนอรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ แล้วแต่กรณี

2) ผู้ตรวจราชการกระทรวงรายงานผลการตรวจราชการต่อ ปลัดกระทรวงเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ หรือนำเสนอรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ แล้วแต่กรณี

3) ผู้ตรวจราชการกรมรายงานผลการตรวจราชการต่ออธิบดีเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบายสำคัญและเร่งด่วนให้ผู้ตรวจราชการ รายงานผลการตรวจราชการต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำ สำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง หรืออธิบดี แล้วแต่กรณี ทั้งนี้โดยให้เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาเจ้าสังกัดตามลำดับ

ให้ประมวลรายงานผลการตรวจราชการกรณีปกติของผู้ตรวจราชการ สรุปลงเป็นภาพรวมของแต่ละแผนงาน งานและโครงการตามที่กำหนดไว้ในแผนการ ตรวจราชการประจำปี เสนอให้คณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการ ตรวจราชการระดับต่าง ๆ แล้วแต่กรณี พิจารณาให้ความเห็นชอบ

ในการตรวจราชการหากมีความจำเป็นเร่งด่วนจะต้องรายงานหรือ จะต้องขอคำวินิจฉัยสั่งการจากผู้มีอำนาจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ โทรภาพ หรือทางอื่นตามความเหมาะสม แต่เมื่อกลับจากตรวจราชการแล้วให้ แสดงรายละเอียดไว้ในรายงานผลการตรวจราชการด้วย

การรายงานผลการตรวจราชการให้แสดงข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อมูล พยานหลักฐาน ข้อสรุป ข้อเสนอแนะที่มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และเป็นรูปธรรม

จ. การดำเนินการตามผลการตรวจราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำ สำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง หรืออธิบดี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบนี้ ได้สั่งการหรือ มีความเห็นในรายงานผลการตรวจราชการใดแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบและที่ เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้ทันทีให้รีบดำเนินการ โดย ไม่ชักช้า แล้วแจ้งให้หน่วยงานของรัฐที่ได้เสนอรายงานทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีหรือไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ชี้แจงข้อขัดข้องพร้อมเหตุผลให้หน่วยงานของรัฐที่ได้เสนอรายงานทราบภายใน

ระยะเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และให้แจ้งผลความคืบหน้าแก่หน่วยงานที่เสนอรายงานทราบเป็นระยะ ๆ ทุกสองเดือน และเมื่อมีผลสำเร็จแล้วให้แจ้งหน่วยงานดังกล่าวทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ดำเนินการเป็นผลสำเร็จ

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจราชการ พ.ศ. 2544

สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ผู้ตรวจราชการพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อมั่น ศรัทธา มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
2. ผู้ตรวจราชการพึงพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีไหวพริบ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล
3. ผู้ตรวจราชการพึงรวบรวมข้อมูลและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องที่จะตรวจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และทำหน้าที่เป็นตัวแทนให้กับผู้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รวดเร็วทันเหตุการณ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
4. ผู้ตรวจราชการพึงร่วมมือและประสานงานระหว่างกันทุกระดับการตรวจราชการ เพื่อปรับปรุง พัฒนา สร้างสรรค์ สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่องานและบุคลากรในหน่วยงานตรวจราชการ รวมทั้งประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ และหน่วยงานติดตามประเมินผลของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การบริหารราชการแผ่นดิน
5. ผู้ตรวจฯพึงดูแลรักษาทรัพย์สินและใช้งบประมาณของทางราชการอย่างประหยัด และสมประโยชน์ต่อทางราชการ รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนโดยรวม
6. ผู้ตรวจราชการพึงอุทิศตนเพื่อสังคม และช่วยเหลือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

7. ผู้ตรวจต้องใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยข้อมูล ข้อเท็จจริง และปัญหาที่ได้จากการตรวจราชการ โดยปราศจากอคติ รายงานผลการตรวจราชการตามความเป็นจริงอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว ไม่หาทางหลีกเลี่ยงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เพื่อกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

8. ผู้ตรวจราชการต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ จากการตรวจราชการ และไม่รับสิ่งของมีค่าใด ๆ จากผู้รับการตรวจ หรือผู้มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องในลักษณะที่ไม่สมควร ตลอดจนไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนในทางเป็นคุณเป็นโทษแก่ผู้รับการตรวจ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมิชอบ

9. ผู้ตรวจราชการต้องมีความเป็นกลางทางการเมือง มีความเป็นอิสระ ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ในระเบียบนี้ “ผู้ตรวจราชการ” ให้ความหมายรวมถึงบุคลากรในหน่วยงานตรวจราชการ หรือที่ปฏิบัติงานให้แก่ผู้ตรวจราชการด้วย

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้สมุดตรวจราชการ พ.ศ.2542 สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีสมุดตรวจราชการไว้ประจำ ณ สำนักงานหรือที่ทำการ (หน่วยงานของรัฐหน่วยใดประสงค์จะให้มีสมุดเยี่ยมหน่วยงาน นอกจากสมุดตรวจราชการตามระเบียบนี้ เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมได้บันทึกการเยี่ยมก็ได้)

2. ให้ผู้มีอำนาจบังคับบัญชาของสำนักงานหรือที่ทำการของหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบ ดูแล และควบคุมการใช้สมุดตรวจราชการ เว้นแต่กรณีตำบลและหมู่บ้าน ให้นายอำเภอมอบหมายให้ปลัดอำเภอคนหนึ่งรับผิดชอบ ดูแล และควบคุมการใช้สมุดตรวจราชการของกำนันและผู้ใหญ่บ้านให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3. เมื่อผู้ตรวจราชการไปตรวจราชการที่สำนักงานหรือที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ผู้ตรวจราชการบันทึกการตรวจราชการลงในสมุดตรวจราชการ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ตำแหน่ง และวัน เดือน ปี ที่ตรวจไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ตรวจราชการได้ไปตรวจราชการเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐหลายหน่วย และได้บันทึกการตรวจราชการไว้ในสมุดตรวจราชการที่หน่วยงานของรัฐหน่วยใดแล้ว อาจไม่ต้องลงบันทึกรายละเอียดเรื่องที่ตรวจนั้นในสมุดตรวจราชการเล่มอื่นในเขตท้องที่เดียวกันก็ได้ แต่ต้องบันทึกอ้างอิงไว้ในสมุดตรวจราชการของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นที่ตรวจนั้นด้วย

4. ให้ผู้รับการตรวจดำเนินการตาม que ผู้ตรวจราชการบันทึกไว้ในข้อ 3 ในกรณีที่สามารรถดำเนินการได้ทันที ให้รีบดำเนินการโดยไม่ชักช้า และบันทึกไว้ในสมุดตรวจราชการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตาม que ผู้ตรวจราชการบันทึกไว้ได้ทันที หรือไม่สามารถดำเนินการได้ ให้บันทึกชี้แจงข้อขัดข้องพร้อมเหตุผลไว้ในสมุดตรวจราชการ

5. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตาม que ผู้ตรวจราชการบันทึกไว้ได้ทันที ผู้รับการตรวจมีหน้าที่ต้องติดตามการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จและรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ ๆ ในกรณีดังกล่าวนี้ให้ผู้รับการตรวจรายงานความคืบหน้าทุกสองเดือน และเมื่อมีผลสำเร็จแล้วให้รายงานผู้บังคับบัญชาภายในห้าวันทำการนับแต่วันซึ่งดำเนินการมีผลสำเร็จ

6. ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่ผู้ตรวจราชการได้บันทึกการตรวจราชการในสมุดตรวจราชการตามข้อ 3 ให้ผู้รับการตรวจจัดทำสำเนาการตรวจราชการของ ผู้ตรวจราชการในสมุดตรวจราชการ และนำบันทึกผลการดำเนินการของผู้รับการตรวจเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1) หน่วยราชการซึ่งเป็นราชการส่วนกลาง ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงอธิบดี

2) หน่วยราชการซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ว่าราชการจังหวัด

3) จังหวัดและอำเภอ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนตำบลและหมู่บ้าน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายอำเภอและให้นายอำเภอเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

- 4) หน่วยราชการซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ว่าราชการจังหวัด
- 5) กรุงเทพมหานคร ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- 6) รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีมีประกาศกำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามระเบียบนี้ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้ว่าการ ผู้อำนวยการ หรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานอื่นของรัฐแห่งนั้น
- 7) สำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐในต่างประเทศ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงอธิบดี

7. เมื่อผู้บังคับบัญชาตามข้อ 6 ได้รับสำเนารายงานการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการและบันทึกผลการดำเนินการของผู้รับการตรวจแล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปยังปลัดกระทรวงหรือปลัดทบวง เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรแล้วส่งสำเนาให้ผู้ตรวจราชการทราบ

คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาและให้หมายความรวมถึงสำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ รวมทั้งหน่วยงานอื่นของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในสถานภาพอื่นในหน่วยงานของรัฐ

“ตรวจราชการ” หมายความว่า ตรวจ ติดตามผล เรงรัด สืบสวนสอบสวน สอบข้อเท็จจริง สดับรับฟังเหตุการณ์ เสนอแนะ ติดต่oprะสานงาน ตรวจเยี่ยมหรือ ดำเนินการอื่นใดเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้ผลสมประโยชน์ต่อทางราชการ

“ผู้ตรวจราชการ” หมายความว่า ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง ผู้ตรวจราชการกรม และให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการซึ่งมีกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการกำหนดให้ มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการด้วย

“ผู้รับการตรวจ” หมายความว่า ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการหรือการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ

“สมุดตรวจราชการ” หมายความว่า สมุดที่หน่วยงานของรัฐจัดไว้เพื่อ ผู้ตรวจราชการใช้บันทึกการตรวจราชการและการสั่งการ และให้ผู้รับการตรวจพิจารณา ดำเนินการต่อไปตามข้อสั่งการ

5. ระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยการตรวจราชการ ของผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 (ซึ่งจะได้กล่าวถึงในบทต่อไป)

.....

บทที่ 3

ระบบการตรวจราชการของกระทรวงแรงงาน

การตรวจราชการของกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงานมีผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน 6 คน รับผิดชอบการตรวจติดตาม กำกับ ดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศด้วย สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาคทั้ง 75 จังหวัด มีการแบ่งเขตตรวจราชการ ออกเป็น 12 เขต (เขตละ 5-7 จังหวัด) ผู้ตรวจราชการกระทรวงแต่ละคนจะรับผิดชอบการตรวจราชการคนละ 2 เขต โดยยึดถือการแบ่งเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหลัก ดังนี้

เขต 1 ประกอบด้วย จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา

เขต 2 ประกอบด้วย จังหวัดนครนายก สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท สุพรรณบุรี

เขต 3 ประกอบด้วย จังหวัดฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว

เขต 4 ประกอบด้วย จังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสงคราม นครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์

เขต 5 ประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ มหาสารคาม

เขต 6 ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น อุตรธานี เลย หนองคาย สกลนคร หนองบัวลำภู

เขต 7 ประกอบด้วย จังหวัดร้อยเอ็ด ยโสธร กาฬสินธุ์ อุดรราชธานี นครพนม มุกดาหาร อำนาจเจริญ

เขต 8 ประกอบด้วย จังหวัดอุทัยธานี นครสวรรค์ กำแพงเพชร สุโขทัย ตาก

เขต 9 ประกอบด้วย จังหวัดพิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน

เขต 10 ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน พะเยา แม่ฮ่องสอน

เขต 11 ประกอบด้วย จังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่

เขต 12 ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา พัทลุง สตูล ปัตตานี ตรัง ยะลา นราธิวาส

วัตถุประสงค์ของการตรวจราชการ

- 1) เพื่อประสานงานและเร่งรัดให้หน่วยงานนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงไปจัดทำแผน แผนงาน งานและโครงการให้ครบถ้วน
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ประหยัด และสมประโยชน์ต่อทางราชการ
- 3) เพื่อทราบความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแผน แผนงาน งานและโครงการ ตลอดจนผลกระทบอันจะพึงมี
- 4) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ประเมิน วิจัย ประเมินผล และเสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง แล้วแต่กรณี เพื่อทราบ พิจารณา หรือวินิจฉัยสั่งการในอันที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สมประโยชน์ต่อทางราชการ
- 5) เพื่อแนะนำ ชี้แจง กระตุ้น เร่งรัด และประสานให้การปฏิบัติงานสมประโยชน์ต่อทางราชการ และยับยั้งการปฏิบัติใดในกรณีที่น่าเป็น
- 6) เพื่อตรวจเยี่ยม แนะนำ ชี้แจง รับฟังหรือสดับตรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชน ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาล หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ กับนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชน
- 7) เพื่อแสวงหาหรือสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือสดับตรับฟังเหตุการณ์เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน หรือมีเหตุอันสมควร
- 8) เพื่อทราบสภาพหรือสถานการณ์ของพื้นที่และนายจ้าง ลูกจ้าง ตลอดจนประชาชน สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข ให้สมประโยชน์ต่อทางราชการ และให้เหมาะสมกับความเป็นอยู่และความต้องการของประชาชน

9) เพื่อตรวจเยี่ยม สดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น ช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถภาพ กำลังใจ และบำรุงขวัญในการทำงาน

10) เพื่อให้ทราบพฤติการณ์ การประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ โดยนำมา ประกอบการพิจารณาในการบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรม

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน

ตามระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยการตรวจราชการ ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2536 แก้ไขเพิ่มเติม โดยระเบียบ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ผู้ตรวจราชการกระทรวง ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง ไว้ดังต่อไปนี้

1. เรียกบุคคล เอกสาร จากหน่วยงานมาตรวจสอบ สอบถามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและอื่น ๆ
2. เข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงานทุกประเภท ของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์แก่การตรวจราชการ
3. เสนอความเห็นต่อปลัดกระทรวง ในการพิจารณาความดีความชอบ หรือ พิจารณาโทษทางวินัย รวมตลอดถึงข้อมูลบุคคลของข้าราชการ ในเขตตรวจราชการที่ รับผิดชอบ เพื่อประกอบการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
4. สั่งการให้ผู้รับการตรวจ ยับยั้ง เร่งรัดหรือแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานที่ปฏิบัติผิดไปจากนโยบาย แผน แผนงาน งาน โครงการ กฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ โดยให้สั่ง เป็นลายลักษณ์อักษร แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือพิจารณาโดยด่วนที่สุด
5. เรียกประชุมเจ้าหน้าที่ในเขตตรวจราชการที่รับผิดชอบ เพื่อชี้แจง ชักซ้อม ข้อราชการได้ตามควรแก่กรณี

6. มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรม ที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการในเขตตรวจราชการออกไปตรวจราชการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และหรืออาจเรียกผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมในเขตตรวจราชการ หรือเรื่องอื่นในงานราชการที่เกี่ยวข้องมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาคำเนินการให้สมประโยชน์ต่อทางราชการ

7. เข้าร่วมประชุมในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

8. ติดตามผลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 และระเบียบอื่นของกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

9. เสนอความเห็นต่อปลัดกระทรวง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการเพิ่มเติมแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือยกเลิกนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ให้มีความสอดคล้องกันและก้าวหน้าอยู่เสมอ

10. สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนทางวินัย เมื่อมีกรณีประพฤติมิชอบในหน่วยงาน

ลักษณะงานตรวจราชการ

ตามระเบียบดังกล่าวข้างต้นได้แบ่งลักษณะการตรวจราชการออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

4.1 การตรวจราชการกรณีปกติ ได้แก่ การตรวจราชการตามแผน แผนงาน งานและโครงการ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของกระทรวง หน่วยงานในสังกัด กระทรวง และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามที่ได้พิจารณาคัดเลือก และกำหนดแผนการตรวจราชการไว้แล้วล่วงหน้ารายปี

4.2 การตรวจราชการกรณีพิเศษ ได้แก่ การตรวจราชการที่นอกเหนือจากการตรวจราชการกรณีปกติ ตามที่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบและมอบหมาย ดังต่อไปนี้

1) เรื่องที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานให้ช่วยเหลือ สนับสนุนหรือประสานการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน งานและโครงการ ที่ดำเนินการอยู่แต่มีปัญหาขัดข้องซึ่งไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนปกติ สมควรได้รับการแก้ไขประสานการปฏิบัติหรือสนับสนุนจากหน่วยงานเหนือหรือหน่วยบังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า

2) เรื่องที่นายจ้าง ลูกจ้าง หรือราษฎรร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ เพื่อคลี่คลายหรือแก้ไขความทุกข์ยากเดือดร้อน

3) เรื่องที่เกี่ยวกับสถานการณ์ หรือเหตุการณ์สำคัญ หรือสาธารณภัย อันจำเป็นที่รัฐบาลและหน่วยงานต้องเข้าไปดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขให้ทันการณ์

4) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

.....

บทที่ 4

การสนับสนุนงานตรวจราชการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการในปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจของผู้ตรวจราชการเป็นตัวกำหนด สามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

ก. การสนับสนุนงานตรวจราชการกรณีปกติ มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดทำแผนการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการออกตรวจราชการ โดยปกติจะกำหนดเป็นงวด ๆ ละ 4 เดือน ซึ่งจะตรวจประมาณ 3 ครั้ง/จังหวัด/ปี ระยะเวลาในการตรวจ คือ ตรวจตามปีงบประมาณ

2. การเตรียมการออกตรวจราชการ

การจัดเตรียมและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะไปตรวจติดตามประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

-ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด เช่น สภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ประชากร รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น

-ข้อมูลสำหรับใช้อ้างอิง เช่น นโยบายของรัฐบาล นโยบายของกระทรวง มติคณะรัฐมนตรี ข้อสั่งการจากการประชุมกระทรวง เป็นต้น

2.2 ข้อมูลแผนงาน/โครงการที่กำหนดไปตรวจ โดยสรุปสาระสำคัญ เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค เป็นต้น

2.3 กรณีมีงานอื่นไปปฏิบัติร่วมด้วยในคราวเดียวกัน เช่น งานสืบสวนข้อเท็จจริง ต้องสรุปสาระสำคัญของงานดังกล่าวไว้เป็นข้อมูลประกอบการตรวจราชการด้วย

3. จัดทำกำหนดการตรวจราชการ

การจัดทำกำหนดการตรวจราชการในแต่ละครั้งต้องพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้ประกอบด้วย

3.1 สภาพพื้นที่ ภูมิศาสตร์ ทิศทาง ระยะทางของจังหวัด อำเภอ เพื่อนำมากำหนดแผนการเดินทางและเวลาที่จะใช้ในการเดินทางได้อย่างเหมาะสม ประหยัดและสามารถปฏิบัติได้จริง

3.2 ตรวจสอบหน่วยงานผู้รับการตรวจมีภารกิจสำคัญหรือไม่ และควรหลีกเลี่ยงช่วงเวลาดังกล่าว เช่น วันประชุมประจำเดือนของจังหวัด การจัดงานสำคัญของจังหวัด บุคคลสำคัญเดินทางไปเยี่ยมจังหวัด เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานผู้รับการตรวจ และเจ้าหน้าที่จะขาดความพร้อม

4. การขออนุมัติการเดินทางและแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

4.1 ทำเรื่องเสนอปลัดกระทรวง เพื่อขออนุมัติการเดินทางและยืมเงิน ทดรองราชการ โดยดำเนินการ ดังนี้

1) ขออนุมัติตัวบุคคล ได้แก่ ผู้ตรวจราชการ และเจ้าหน้าที่ที่จะร่วมเดินทางไปปฏิบัติราชการทุกคน

2) ขออนุมัติใช้รถยนต์พร้อมด้วยพนักงานขับรถยนต์

3) ขออนุมัติยืมเงินทดรองราชการสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ได้แก่ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าผ่านทางด่วน ค่าฟิล์ม ค่าล้างอัดรูป เป็นต้น

4.2 ในการเสนอขออนุมัติเดินทางควรจัดทำหนังสือแจ้งจังหวัดหรือหน่วยงานผู้รับการตรวจเสนอปลัดกระทรวงลงนามแนบไปด้วย รวมทั้งหนังสือแจ้งกรมในสังกัด (ในกรณีที่มีการออกตรวจราชการร่วมกัน)

สำหรับการแจ้งจังหวัดหรือหน่วยงานผู้รับการตรวจเพื่อทราบและเตรียมการเกี่ยวกับการไปตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ ควรแจ้งล่วงหน้าเป็นระยะเวลาพอสมควร โดยแจ้งกำหนดการตรวจราชการไปให้ทราบและแจ้งวัตถุประสงค์ว่า ผู้ตรวจราชการจะตรวจติดตามแผนงาน/โครงการอะไรบ้าง จะขอทราบข้อมูลจากหน่วยงานใด ซึ่งโดยปกติจะกำหนดเป็นประเด็นการตรวจราชการแนบไปด้วย พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานปฏิบัติในพื้นที่ให้รับทราบและเตรียมการชี้แจงผลการดำเนินงาน

5. การติดต่อประสานงานเพื่อเตรียมการออกตรวจราชการ

เพื่อให้การเตรียมการของทั้งฝ่ายที่ออกไปตรวจราชการและฝ่ายผู้รับการตรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อให้การออกปฏิบัติงานในพื้นที่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ดังนี้

5.1 หน่วยงานผู้รับการตรวจได้แก่ส่วนราชการที่รับผิดชอบแผนงาน/โครงการที่ผู้ตรวจราชการกำหนดไปตรวจติดตาม ซึ่งเป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยใช้โทรศัพท์ติดต่อไปภายหลังจากที่ได้ส่งหนังสือแจ้งการตรวจราชการไปแล้ว เพื่อจะได้ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการไปตรวจติดตามแผนงาน/โครงการ และการเตรียมการในรายละเอียดต่าง ๆ ให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งผู้ตรวจราชการกำหนดไปตรวจติดตามแผนงาน/โครงการด้วย หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าควรได้รับทราบเรื่องไปตรวจราชการของผู้ตรวจราชการโดยเร็ว เพื่อจะได้มีเวลาเตรียมการ อาจใช้วิธีจัดส่งสำเนาหนังสือถึงจังหวัด หรือส่วนราชการเจ้าของแผนงาน/โครงการทางโทรสารไปให้โดยตรงอีกทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ได้แจ้งเรื่องไปยังจังหวัดหรือส่วนราชการเจ้าของแผนงาน/โครงการในระยะเวลาที่กระชั้นชิดกับการออกไปปฏิบัติงานตรวจราชการ นอกจากนี้การประสานงานเพื่อเตรียมการออกไปตรวจราชการจะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงในส่วนกลางด้วย เช่น ในเรื่องการขออนุมัติเงินอุดหนุนราชการและการขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง เป็นต้น

5.2 การติดต่อเพื่อจองโรงแรมที่พักอาจดำเนินการได้ 2 ทางคือ ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดนั้นๆ ให้ช่วยดำเนินการให้หรือติดต่อประสานงานกับโรงแรมที่จะเข้าพักโดยตรง

6. การปฏิบัติงานภาคสนาม

6.1 การให้คำปรึกษาและข้อมูลแก่ผู้ตรวจราชการ

เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจติดตามแผนงาน/โครงการพร้อมกับผู้ตรวจราชการ จะต้องเตรียมตัวก่อนออกไปปฏิบัติงาน โดยศึกษาข้อมูลแผนงานโครงการที่จะตรวจติดตามเป็นอย่างดี ต้องมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง รายละเอียดของแผนงาน/โครงการ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ตรวจราชการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นการออกไปปฏิบัติงานภาคสนามเจ้าหน้าที่จะต้องมีความพร้อมตลอดเวลาที่จะชี้แจงและตอบข้อหารือเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการที่ตรวจติดตามได้ทุกแผนงาน/โครงการ

6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การแสวงหาข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินแผนงาน/โครงการที่ตรวจติดตามถือเป็นเรื่องสำคัญที่เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจ เนื่องจากจะต้องนำไปใช้ในการจัดทำรายงานผลการตรวจราชการเสนอผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1) การจัดบันทึกข้อมูลในการประชุมหรือการปรึกษาหารือราชการกับเจ้าหน้าที่ผู้รับการตรวจ ซึ่งจะมีการชี้แจงผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนการซักถาม การให้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการต่อการดำเนินการแผนงาน/โครงการ เจ้าหน้าที่ต้องจัดบันทึกรายละเอียด และขอเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ไว้ สำหรับกรณีที่ยังมีข้อสงสัยหรือข้อมูลที่ชี้แจงยังไม่ชัดเจน ควรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพิ่มเติม

สำหรับประเด็นสอบถามที่ส่งล่วงหน้าให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ จัดทำข้อชี้แจงหรือกรอกข้อมูล เจ้าหน้าที่ต้องติดตามขอจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ได้ครบ และตรวจสอบว่าการชี้แจงหรือการกรอกข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นที่ขอทราบหรือไม่ หากเห็นว่าไม่ครบถ้วนก็ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือขอให้จัดส่งตามมา (ในกรณีที่จะต้องมีการค้นหาหรือตรวจสอบความถูกต้อง) ทั้งนี้ควรนำเรียนให้ผู้ตรวจราชการได้ทราบด้วย เพื่อว่าท่านจะได้ช่วยย้กับผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่นั้น ๆ อีกครั้งหนึ่ง

2) การแบ่งความรับผิดชอบ เนื่องจากการไปตรวจราชการแต่ละครั้งของผู้ตรวจราชการ มีแผนงาน/โครงการที่ตรวจติดตามในคราวเดียวกันหลายแผนงาน/โครงการ และอาจมีการนำงานอื่น ๆ เช่น งานสืบสวนข้อเท็จจริงไปปฏิบัติด้วย ดังนั้นถ้ามีเจ้าหน้าที่ที่ออกตรวจราชการด้วยหลายคน ควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม องค์กรก็จะต้องมีเจ้าหน้าที่หนึ่งคนอยู่กับผู้ตรวจราชการเสมอเพื่อจับบันทึกเรื่องที่ผู้ตรวจราชการหารือกับผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ซึ่งอาจมีความคิดเห็นหรือข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการที่ตรวจติดตามหรือข้อราชการอื่น ๆ

6.3 การประสานงานขณะปฏิบัติงานตรวจราชการ

เมื่อไปถึงยังพื้นที่อาจมีความจำเป็นต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการยืนยันหรือปรับเปลี่ยนกำหนดการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม เช่น กรณีที่การตรวจติดตามแผนงาน/โครงการ ณ จุดใดจุดหนึ่งใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้ ก็จะต้องมีการประสานงานเพื่อขอปรับเปลี่ยนหรือนัดหมายเวลากันใหม่ ในบางกรณีอาจจำเป็นต้องขอให้เชิญเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นมาให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ตรวจราชการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องทราบชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับการตรวจเพื่อสามารถติดต่อประสานงานได้ทุกกระยะ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย

6.4 การเขียนบันทึกผลการตรวจราชการในสมุดตรวจราชการ

1) การบันทึกผลการตรวจติดตามแผนงาน/โครงการลงในสมุดตรวจราชการ เป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้สมุดตรวจราชการ พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาหรือข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจราชการจะต้องลงบันทึกผลการตรวจไว้

2) การบันทึกผลการตรวจราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้สมุดตรวจราชการ พ.ศ.2542 ได้เปิดแนวทางกว้าง ๆ สำหรับการลงบันทึก

โดยให้มีการลงความเห็น คำแนะนำ การสั่งการ หรือผลที่ผู้ตรวจราชการได้จัดการเสร็จไปแล้ว (กรณีที่เป็นความลับ ผู้ตรวจราชการอาจลงรายละเอียดแยกไว้ต่างหากตามวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติและหมายเหตุไว้ในสมุดตรวจราชการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ร่างบันทึกลงในสมุดตรวจราชการแล้วเสนอให้ผู้ตรวจราชการลงชื่อตามที่ผู้ตรวจราชการเห็นสมควร)

3) ในกรณีที่ผู้ตรวจราชการบันทึกผลการตรวจราชการในสมุดตรวจราชการเอง เจ้าหน้าที่มีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลให้พร้อมที่จะนำเสนอประกอบการบันทึก และในกรณีที่ผู้ตรวจราชการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ร่างบันทึกผลการตรวจราชการลงในสมุดตรวจราชการ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ โดยจะต้องศึกษาระเบียบฯ ว่าด้วยการใช้สมุดตรวจราชการให้เข้าใจเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และจะต้องหมั่นศึกษา เรียนรู้การบันทึกผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการที่เคยมีการบันทึกเป็นตัวอย่าง และควรปรึกษากับผู้ตรวจราชการเพื่อขอทราบแนวทางในการบันทึกด้วยทุกครั้ง

4) รูปแบบการบันทึกในสมุดตรวจราชการ โดยทั่ว ๆ ไป จะมี 3 ส่วน ได้แก่

-ส่วนหัวหรือคำนำ เพื่อบอกจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาตรวจราชการ

-ส่วนกลางหรือใจความ เพื่อบรรยายผลการตรวจราชการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือการสั่งการของผู้ตรวจราชการ ซึ่งเป็นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุด

-ส่วนท้ายหรือบทสรุป เพื่อเป็นการขอบคุณผู้บริหารของจังหวัด หรือส่วนราชการที่รับการตรวจที่ได้ให้ข้อมูล/อำนวยความสะดวกในการตรวจราชการ

5) ข้อควรพิจารณาในการบันทึกการตรวจในสมุดตรวจราชการ
-ต้องใช้สำนวนที่นุ่มนวล ข้อความกะทัดรัดได้ใจความ
ไม่ควรเขียนอ้อมค้อมหรือยืดเยื้อโดยไม่จำเป็น

-ไม่แสดงความคิดเห็นที่หนักไปทางด้านใดด้านหนึ่งหรือ
ผูกมัดตัวเอง

-กรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล ต้อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนที่จะบันทึกลงไป เช่น สถิติตัวเลขต่าง ๆ ชื่อ/ตำแหน่งของ
เจ้าหน้าที่ ฯลฯ ไม่ควรบันทึกลงไปทั้งที่ไม่แน่ใจ

-เนื่องจากการเขียนในเวลาจำกัด จึงต้องเขียนทันทีที่มี
โอกาส เช่น ในระหว่างการประชุมที่มีได้มีการพิจารณาในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญ หรือ
แม้แต่ในขณะที่พักรับประทานอาหาร

-ต้องเขียนให้อ่านง่าย ลายมือไม่หวัดจนเกินไป ไม่ขีดฆ่า
คำผิดและทำสกปรก โดยเจ้าหน้าที่ต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้ไปให้พร้อม เช่น ไม้บรรทัด
ยางลบ น้ายาลบคำผิด เป็นต้น

6.5 การปฏิบัติงานหลังกลับจากไปตรวจราชการ

1) เมื่อกลับจากการเดินทางไปตรวจราชการ เจ้าหน้าที่จะต้องจัดทำ
รายงานการเดินทางไปปฏิบัติราชการและการใช้จ่ายเงินตามแบบรายงานที่กำหนด
ซึ่งโดยปกติแล้วการเดินทางไปตรวจราชการจะขอยืมเงินทรองราชการไปใช้จ่ายก่อน
เมื่อเดินทางกลับมาแล้วผู้ยืมจะต้องจัดทำรายงานและส่งหลักฐานการใช้จ่ายพร้อมส่งเงินที่
เหลือคืน (ถ้ามี) ภายในกำหนดเวลา 15 วัน นับแต่วันที่เดินทางกลับ

2) การรายงานผลการตรวจราชการเป็นเหมือนหัวใจของการ
ตรวจราชการกรณีปกติ ผลจากการตรวจราชการที่เป็นรูปธรรมชัดเจน คือ “รายงาน” ซึ่งจะ
ช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบปัญหาการปฏิบัติงานในพื้นที่ และสามารถหาแนวทาง
แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ดังนั้นเจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบร่างรายงาน
การตรวจติดตามแผนงาน/โครงการที่ได้ไปตรวจติดตามเสนอผู้ตรวจราชการพิจารณาและ
ควรเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไม่เกิน 2 สัปดาห์ หลังจากกลับจากการตรวจราชการ

และในระหว่างการเขียนรายงานให้ปรึกษาผู้ตรวจราชการเกี่ยวกับแนวความคิด ประเด็นสำคัญ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจราชการต้องการให้ปรากฏในรายงานด้วย ซึ่งลักษณะรายงานการตรวจราชการ ควรประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

-ในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไป (ถ้ามี) โดยระบุถึงสภาพปัญหาหรือ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และ/หรือการวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหา

-ส่วนที่เป็นผลการตรวจราชการ ได้แก่ ข้อเท็จจริงที่ได้รับจาก ส่วนราชการที่รับการตรวจ โดยรายงานตามประเด็นการตรวจราชการ และมีข้อมูล สนับสนุนให้เห็นจริง รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของส่วนราชการที่รับการตรวจด้วย

-ส่วนที่เป็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการ เพื่อ แก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการดังกล่าว จะต้องมีความชัดเจน มีความเป็นไปได้ เช่น ไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีน้ำหนักหรือเหตุผล เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาได้

ข. การสนับสนุนงานตรวจราชการกรณีพิเศษ

1) การตรวจราชการกรณีพิเศษ คือ การดำเนินการสืบสวนสอบสวน สืบ รับฟังข้อเท็จจริงกรณีนายจ้าง ลูกจ้างหรือราษฎรร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือ ขอความช่วยเหลือเพื่อคลี่คลายหรือแก้ไขความทุกข์ยากเดือดร้อน ซึ่งเกี่ยวข้องหรืออยู่ใน อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการสนับสนุนการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ตามขั้นตอนปกติ และหน่วยงานดังกล่าวได้ร้องเรียนขอให้ ช่วยเหลือสนับสนุน หรือประสานการปฏิบัติกับหน่วยเหนือหรือหน่วยงานข้างเคียง รวมทั้งการตรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเพื่อแก้ไขหรือบรรเทา ความเดือดร้อนของราษฎร อันเนื่องมาจากการเกิดเหตุการณ์สำคัญ หรือสาธารณภัย ซึ่งราษฎรและหน่วยงานของรัฐต้องเข้าไปดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขให้ทันการณ์

“การสืบสวน” หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ขอให้รัฐบาลช่วยเหลือหรือขอให้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

“การสอบสวนข้อเท็จจริง” หมายถึง การสืบสวนเพื่อทราบรายละเอียดและรวบรวมพยานหลักฐานจากเหตุการณ์หรือพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ พิจารณาหรือเพื่อทราบข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์หรือพฤติกรรมนั้น

“การสืบค้นฟังเหตุการณ์” หมายถึง การสอดส่องดูแลเหตุการณ์หรือพฤติกรรมอันใดอันหนึ่งโดยเปิดเผยหรือปกปิด เพื่อต้องการทราบรายละเอียดของเหตุการณ์นั้น หรือเพื่อติดตามผลของพฤติกรรมนั้น การสืบค้นฟังอาจใช้วิธีการได้หลายอย่าง เช่น จากการสังเกตการณ์ การลาดตระเวน การสะกดรอย การดักฟังหรือการติดต่อ การตรวจนับ การตรวจสอบ การติดต่อทางจดหมาย โทรเลข หรือโทรศัพท์ การแทรกซึม การซักถาม การสัมภาษณ์ หรือลวงถาม หรือการกระทำโดยประการใด ๆ เพื่อต้องการรายละเอียดของเหตุการณ์นั้น เช่น เหตุการณ์จะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือจะดำเนินการต่อไปอย่างไร เป็นต้น

“การสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง” และการสืบค้นฟังเหตุการณ์อาจดำเนินการได้ เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา หรือมีราษฎรมาร้องเรียน หรือพบเหตุอันควรสนใจ หรือมีเหตุอันควรสงสัย โดยมีความมุ่งหมายที่จะประกอบการพิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข ปรับปรุง ติดตามผล หรือเพื่ออันใดอันหนึ่ง

2. จากความหมายของการตรวจราชการกรณีพิเศษดังกล่าวข้างต้นสามารถจัดกลุ่มใหม่เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) การตรวจราชการกรณีได้รับคำร้องเรียนหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงให้สืบหาข้อเท็จจริง หรือหลักฐานในเรื่องต่าง ๆ เช่น

- นายจ้าง ลูกจ้าง หรือราษฎรได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

- กรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลกับหน่วยงานของรัฐหรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง

2) การตรวจราชการกรณีมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเกิดสาธารณภัยที่มีความเสียหายแก่หน่วยงานของรัฐหรือราษฎร

3. ประเภทเรื่องที่อยู่ในขอบเขตของการตรวจราชการกรณีพิเศษ มีดังนี้

1) เรื่องที่ได้รับมอบหมายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง หรือ ปลัดกระทรวง

2) เรื่องที่ราษฎรมีหนังสือร้องเรียนหรือมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ กระทรวง หรือร้องเรียนต่อปลัดกระทรวง ขณะตรวจราชการในพื้นที่

3) เรื่องที่จังหวัด อำเภอ หรือส่วนราชการในจังหวัดร้องเรียนหรือร้องขอให้ช่วยสนับสนุนการประสานงาน โดยผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวง

4) เรื่องที่ราษฎรร้องเรียนต่อผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยตรง

4. วิธีการดำเนินการเรื่องการตรวจราชการกรณีพิเศษ มี 2 วิธี คือ

1) การออกไปสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือระดับรับฟังเหตุการณ์ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ออกไปสืบสวนข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือระดับรับฟังเหตุการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกับผู้ตรวจราชการกระทรวงแล้ว จำเป็นต้องศึกษาคำร้องเรียนอย่างละเอียดว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด บุคคลที่เกี่ยวข้อง พยานหลักฐานต่าง ๆ เช่น บุคคล เอกสาร หรือวัตถุ เป็นต้น พร้อมทั้งศึกษาตัวบทกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์หรือแนวทางในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ แล้วกำหนดประเด็นที่จะทำการสอบไว้เป็นข้อ ๆ หากจำเป็นต้องมีการตรวจสอบสภาพพื้นที่ หรือเอกสารหลักฐานใดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาจะต้องกำหนดไว้ให้ชัดเจน

2) จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงของแต่ละเรื่อง พร้อมทั้งสำเนาเรื่องไปด้วยเพื่อหน่วยงานนั้นจะได้สะดวกในการพิจารณาหรือตรวจสอบเรื่องเดิมหากมีอยู่ก่อนแล้ว

5. การติดตามผลการดำเนินการและการรายงาน

บางเรื่องอาจต้องใช้เวลาดำเนินการนานพอสมควรกว่าจะได้ข้อยุติ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการของแต่ละเรื่องเป็นไปด้วยความล่าช้า เจ้าหน้าที่ที่ต้องติดตามผลรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ ๆ หากเวลาผ่านไปพอสมควรแล้วยังไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จะต้องมีการเตือนหน่วยงานนั้น การเตือนในครั้งที่ 2 หรือหลังจากครั้งที่ 2 จะต้องระบุครั้งที่เตือนไว้ด้วย และถ้ายังไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ควรโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม เร่งรัดเป็นการภายในแล้วบันทึกไว้เพื่อนำไปติดตามสอบถามความคืบหน้าหรือปัญหาอุปสรรคในคราวที่ออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการ การรายงานให้รายงานต่อผู้ที่มีมอบหมายโดยตรง โดยการนำข้อเท็จจริงจากคำร้องเรียนหรือร้องขอ หรือคำให้การผู้ร้องและพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ทั้งหมดพิจารณาว่าเป็นจริงตามคำร้องเรียนหรือร้องขอหรือไม่เพียงใด ซึ่งการรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริง และการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีต่าง ๆ ที่มีราษฎร นายจ้าง ลูกจ้างร้องเรียนนั้น ควรประกอบด้วย

1) เรื่องที่ร้องเรียน หรือเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือสาธารณภัยที่เกิดขึ้น

2) ประเด็นที่ต้องสอบสวน ตรวจสอบและพิจารณา

3) ข้อเท็จจริงที่ปรากฏจากการดำเนินการ

4) ข้อพิจารณา

5) ความเห็นและข้อเสนอแนะ

การรายงานนั้นหากเรื่องยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ และมีความคืบหน้าก็จะต้องรายงานผลความคืบหน้าของการดำเนินการ หรือหากเรื่องใดดำเนินการถึงขั้นที่ควรยุติได้ก็จะรายงานเพื่อพิจารณามีคำสั่งยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

.....

บทที่ 5

การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการ

ความสำคัญของเรื่อง

เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามกระบวนการตรวจราชการเพื่อสนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการแล้ว ยังจะต้องมีคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ตรวจราชการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตรวจราชการ เป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ซึ่งตามประเพณีและวัฒนธรรมไทยถือว่าเป็นบุคคลที่ควรจะได้รับ การปฏิบัติด้วยความเคารพ และด้วยกริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ตามสมควรแก่ฐานะที่ "ผู้ใหญ่" พึงจะได้รับการปฏิบัติประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่ง เจ้าหน้าที่จะต้องติดตามผู้ตรวจราชการออกไปพบและปฏิบัติงานกับข้าราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติจะได้แก่ ข้าราชการในส่วนภูมิภาค นับตั้งแต่ผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด นายอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ลงไปถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการปฏิบัติตัวและการวางตัวที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เมื่อออกไปปฏิบัติงานกับผู้ตรวจราชการในโอกาสต่าง ๆ ดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งการปฏิบัติตนที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมอย่างไรของเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของผู้ตรวจราชการและกระทรวงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การพัฒนาบุคลิกภาพ⁽⁷⁾

บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพหรือสิ่งที่มองเห็นในคน ๆ หนึ่งว่าเป็นคนรูปร่างและมีอากัปกิริยาทำทางเป็นอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย สุขภาพ เสียงพูดและอากัปกิริยาทำทาง การแต่งกาย และมารยาทในการสมาคม

1. สุขภาพ

การมีสุขภาพดีต้องสร้างสมมานานพอควร คือ รับประทานแต่อาหารที่มีคุณภาพและเหมาะสมต่อวัย ออกกำลังกายสม่ำเสมอและหากเป็นไปได้ให้นำหนักกับส่วนสูง

⁽⁷⁾ นางเพชรพริ่ง สารสิน . เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพ , บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) , หน้า 1-7

ควรจะได้สัดส่วนกัน จะทำให้รูปร่างดี แต่ที่สำคัญกว่านั้นคือ ความแข็งแรงของร่างกาย (FITNESS) เมื่อมีสุขภาพดีและแข็งแรง จะต้องดูแลความสะอาดในร่างกายด้วย เริ่มจาก ใบหน้า ลำคอ มือ เท้า เล็บมือ ต้องสะอาด ฟันไม่มีคราบดำติด หนวดเคราจัดแต่งให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและที่สำคัญต้องปราศจากกลิ่นตัว ซึ่งคนทั่วไปจะมีจากจุก รักแร้ และปาก ถ้าผู้ใดมีโชคดีในเรื่องสุขภาพ โดยมีสุขภาพแข็งแรงกระปรี้กระเปร่าแล้วใบหน้าจะสดใส จะได้กำไรในการดึงดูดคนที่ได้เห็นในด้านบุคลิกภาพไว้ชั้นหนึ่งแล้ว

สิ่งสำคัญที่จะทำให้ใบหน้าสดใสและดูอ่อนวัย คือ ทรงผม ไม่ว่าจะสุภาพสตรี หรือสุภาพบุรุษ หากให้ความสนใจพิถีพิถันในการแต่งทรงผมให้รับกับใบหน้า ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในแบบต่าง ๆ จะทำให้ท่านดูแปลกตาและกระปรี้กระเปร่า ทรงผมสั้นดูสะอาดจะทำให้สุภาพบุรุษมีบุคลิกดี การรักษาสุขภาพของผมก็เป็นสิ่งจำเป็นมิใช่น้อยเช่นเดียวกับร่างกายส่วนอื่น ๆ

2. เสียงพูดและอากัปกิริยาท่าทาง

เสียงพูดนั้นเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคล บางคนเสียงเล็ก บางคนเสียงทุ้ม บางคนเสียงปานกลางไม่สูงไม่ต่ำ แต่เสียงทุกระดับสามารถจะเปล่งออกมาให้นำฟังได้ ถ้ารู้จักการออกเสียงให้ชัดเจนและมีจังหวะการพูด ภาษาถูกต้องไม่ว่าภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ ตัวอย่างหลายคนในโทรทัศน์ หรือพิธีกร หรือผู้ประกาศข่าว สังเกตได้ว่าแต่ละคนมีน้ำเสียงแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนมากดูดีหรือฟังดีเพราะเขาเหล่านั้นได้รับการฝึกเพื่อดึงเอาจุดเด่นของเสียงให้ออกมาในแง่มุมต่าง ๆ กัน เรื่องนี้ต้องเรียนและหมั่นจำ บางคนหน้าตาดี บุคลิกดี แต่เมื่อพูดออกมาทำให้เสียบุคลิกไปมาก เช่น พูดคำว่า อังกฤษ เป็น อังกฤษ หรือคำว่า เพลง เป็น เพลง หรือแม้แต่การใช้สรรพนามกับบุคคล ไม่ถูกต้อง อาทิ พ่อแก่พูดว่า หรือ แม่แก่พูดว่า กล่าวคือใช้สรรพนามกับบรรพบุรุษ เป็น “แก่” น่าจะศึกษาการออกเสียงและคำนิยามในเรื่องภาษาให้มาก อนึ่ง อากัปกิริยาท่าทางนั้นจะไปกับอายุของคน ภาพพจน์ต้องไม่ใช่บุคคลหลุกหลิกหรือออกไม้ ออกมือจนน่าเกลียด จะต้องเป็นคนที่ฟังเป็น พูดเป็นและความไม่มากไม่น้อยไปในเรื่องของท่าทาง ไม่ว่าจะนั่ง ยืน เดิน หรือแม้แต่นอน เจ็บขมในเมื่อเอางานเอาการ และยิ้มแย้มร่าเริงเมื่อ

อยู่ในเวลาพักผ่อนบางครั้งการยิ้มอย่างเปิดเผยและอ่อนโยนจะทำให้ชนะใจคนได้เสมอ ความเป็นธรรมชาติจะทำให้คู่คิดมาก ๆ จะเป็นธรรมชาติได้อย่างไรนั้น ต้องฝึกฝนจนเกิดความเคยชินแล้วจะมีความมั่นใจจนกลายเป็นเรื่องธรรมดา ไม่คว่าต้องเกร็งหรือระวังใน ทุก ๆ อย่างเมื่ออยู่ในวงสังคม โดยภาพรวมแล้วความสง่าในท่าทาง การสำรวมเมื่อต้อง สำรวม และร่าเริงเมื่อใน โอกาสสนุกสนานตามควรแก่กาลเทศะเป็นสิ่งที่ต้องประพฤติ

3. การแต่งกาย

มีข้อสมมติฐานว่าต้องแต่งกายที่เรียบและภูมิฐาน คำว่าเรียบร้อยแต่ต้อง ภูมิฐานนั้น เป็นการแต่งกายทั้งที่เป็นงานเป็นการที่ทำงาน และแม้แต่เวลาถ่าลองด้วย เรียบ หมายถึง แบบที่ไม่ฟูฟ่า หวือหวา หรือมีจีบระบายมากมาย จะดูธรรมดาแต่มีรสนิยม ภูมิฐาน หมายถึง เสื้อผ้าที่คุณเรียบนั้น เมื่อใส่แล้วส่งให้คุณดี เหมาะสมกับวัยและตำแหน่ง หน้าที่ การที่จะเรียบร้อยและภูมิฐานต้องคุณ ดังนี้

1) เนื้อผ้าและสี ไม่ว่าจะชายหรือหญิง การใส่เสื้อผ้าที่เนื้อผ้าดี ไม่ยับ สีสวย สามารถใส่ได้บ่อย สลับกับเสื้อผ้าตัวอื่นได้ ทำให้คุณดี คุ่มค่า ผ้าที่ดีจะต้องใส่แล้วคงรูป ไม่ยับ ไม่ว่าจะผ้าจะบางหรือหนา ส่วนสีนั้นที่เหมาะสมทุกสถานที่จะไม่พันสีน้ำเงินเข้ม (กรมท่าแก่) ดำ น้ำตาลและเทา สุภาพสตรีนั้นใส่ได้ทุกสี หากว่าใส่แล้วช่วยทำให้สตรี คนนั้นดูเด่นขึ้น ข้อสำคัญอีกอย่าง คือ แบบของเสื้อและฝีมือการตัดเย็บต้องคุณแล้วดี

2) แบบของเครื่องแต่งกาย สุภาพสตรีจะรู้ว่าคนนั้นใส่แบบอย่างไร จะรับกับตนเอง เพราะคนผอม คนอ้วน คนเตี้ย คนสูง ผู้สันทัดกรณีบอกว่าจะมีแบบ เฉพาะตัว ต้องดูว่าสังคมเขามองตนอย่างไร ไม่ใช่แต่งตามคนชอบแล้วคุณไม่ดีเลย สำหรับ สุภาพบุรุษการแต่งกายจะช่วยเสริมบุคลิกและหน้าที่การงานไม่แพ้สุภาพสตรี ส่วนที่ต้อง คำนึงถึง ได้แก่

(1) รองเท้า

เป็นรองเท้านี่แบบเรียบ สีดำเป็นหลักต้องขัดให้มันตลอดเวลา ส้นรองเท้าต้องไม่สึก การสวมรองเท้านี่สึกจะบอกถึงความไม่เรียบร้อยของคน ๆ นั้น รองเท้าผูกเชือก เป็นแบบที่สุภาพและเป็นทางการ สำหรับสุภาพสตรีควรสวมรองเท้า ส้นสูง การสวมส้นสูงทำให้ผู้หญิงดูดีและงามสง่ามากกว่ารองเท้านี่เตี้ย

วิธีการรองเท้าให้ดูใหม่และคงรูปอยู่เสมอ เมื่อซื้อมาแล้วควรใช้ครีมโลชั่นบำรุงผิว ใช้สาลีชุบทารองเท้าและกดเป็นวงกลมรอบ ๆ ไปเรื่อย ๆ จนทั่วรองเท้า วางไว้สัก 10 นาที เมื่อโลชั่นซึมลงไปบนหนังแล้ว จึงใช้ยาขัดรองเท้าทาทับลงไป ทิ้งไว้ให้แห้งจึงขัดด้วยผ้านุ่ม จะทำให้รองเท้าเงางามเป็นเงา ดูใหม่เสมอ การสวมรองเท้าหนังแก้วสีต่าง ๆ เป็นเรื่องของความถนัด สุกภาพบุรุษจะไม่สวมรองเท้าหนังแก้วไปทำงาน แต่จะสวมรองเท้าหนังแท้ขัดมัน

(2) ถุงเท้า

เป็นถุงเท้าผ้าฝ้ายสีไปได้กับกางเกงและรองเท้า ถุงเท้าแพรจะช่วยให้เท้าสบายและตึงไม่ย่น ต้องไม่สวมถุงเท้าลายหรือยางรัดข้อเท้ายืดแล้วเพราะเวลาเดินถุงเท้าย่นลงมา การสวมถุงเท้าดี ๆ เวลานั้นจะทำให้มองเห็นเท้าสะอาดเป็นระเบียบ สุภาพสตรีที่สวมถุงเท้า (Stocking) จะทำให้เท้าเรียวงาม และห้ามสวมถุงเท้าขาดหรือรันททำให้บุคลิกเสียทันที

(3) เข็มขัด

เป็นเข็มขัดหนังสีเดียวกับรองเท้า แบบเรียบแต่ขัดให้มันตลอดเวลา หัวเข็มขัดไม่ฟูฟ่าจนดูตลก การใช้เข็มขัดหนังแท้ทำให้ทนทานและประหยัด สำหรับสุภาพสตรีเข็มขัดต่าง ๆ ถือว่าเป็นเครื่องประดับอย่างหนึ่งที่บอกรสนิยม

(4) กางเกง

กางเกงจะมีจีบหรือ ไม่มีจีบก็ได้ สีในงานบางที่ที่ถือว่าเป็นหลัก คือ สีกรมท่าเข้มและสีหนักออกทางดำ สุภาพสตรีหากต้องการสวมกางเกง ควรเป็นแบบ Pant Suit

(5) เสื้อนอก

เป็นเสื้อที่มีสีเดียวกับกางเกง คือ กรมท่าเข้ม จะไปได้หลายโอกาส ควรมีไว้สัก 3 ชุด จะใช้หมุนเวียนไปได้หลายปี โดยตัดชุดให้มีสีกรมท่าเข้ม สีเทา และสีน้ำตาล (สีเนื้อ สีเบจ) เสื้อนอกมี 2 แบบ คือ ตัดแบบกระดุมแถวเดียวเป็นแนวตรงสัก 1 ชุด อีก 2 ชุดตัดแบบกระดุมสองแถวปกป้ายทับแบบที่ขณะนี้กำลังนิยม กระดุมของเสื้อนอก

จะเป็นกระดุมพลาสติกหรือกระดุมหุ้มผ้าก็ได้ (แต่ไม่ใช่กระดุมเงินหรือทอง) การกลัดกระดุมเสื้อนอกไม่ว่าจะเป็นแถวเดียวหรือสองแถว ให้กลัดแต่เม็ดแรกเท่านั้น ไม่ต้องกลัดทุกเม็ด (เป็นเรื่องความนิยมตามหลักสากล)

(6) เสื้อเชิ้ต

ควรใส่เสื้อเชิ้ตสีขาวเสมอ จะมีรสนิยมมากกว่าสีอื่น การทำงาน 5 วัน ใน 1 สัปดาห์ ควรใส่สีขาวไม่น้อยกว่า 4 วัน สิ่งที่จะทำให้ดูแปลกออกไป คือ สีฟ้าอ่อน ผ้าลายควรใช้ให้น้อยลง เพราะเลือกเนคไทที่เข้ากันได้ยาก การเลือกเสื้อเชิ้ตจุดแรกให้ดูที่ปกและคอ ถ้าเอานิ้วชี้ชี้ลงไป ในคอเมื่อกลัดกระดุมคอแล้วมีที่ว่างพอดี ก็หมายความว่าใช้ได้ แขนเสื้อเชิ้ตความยาวจะเลยกระดูกโปนข้อมือประมาณ 1 นิ้ว อย่ายาวกว่านั้น เพราะเวลาสวมเสื้อนอกแขนเสื้อเชิ้ตจะแลบออกมาพองาม

(7) เนคไท

ขนาดความกว้างเป็นไปตามสมัย แต่ที่แน่นอนต้องไม่เล็กไม่ใหญ่จนเกินไป คือ จะกว้างประมาณ 2-3 นิ้ว บางสมัยกว้าง 3-4 นิ้ว ส่วนความยาวจะยาวเท่าใดก็ได้ แต่เมื่อผูกแล้วให้ปลายเนคไทอยู่พอดีกับหัวเข็มขัด อย่าผูกสั้นต่อหรือยาวลากลงมาจะไม่สวย ไม่มีกติกาวาคนหนุ่มผูกสั้น คนแก่ผูกยาว ทุกวัยผูกเท่ากันคือยาวตรงหัวเข็มขัดคลุมพอดี นอกจากนั้น เนคไทควรมีสีสุนภาพ ถ้าเสื้อเรียบเนคไทลายได้ ถ้าเสื้อลายเนคไทต้องไม่ลาย

4. มารยาทในการสมาคม

แต่ละบุคคลจะต้องประพฤติตนให้เหมาะสมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น ในงานมงคลสมรส งานวันเกิด งานขึ้นบ้านใหม่ หรืองานศพ งานพิธีทางราชการ หรือองค์การระหว่างประเทศ ต้องแต่งกายให้เหมาะสมแก่งานนั้น ก่อนงานควรศึกษาขนาด ความใหญ่โตของงาน สถานที่ที่จะไป แยกทั้งหลายที่จะมาในงาน ประ찬ของงาน อาหารที่จะรับประทาน เวลาที่กำหนด การรู้ข้อมูลของงานก่อนจะทำให้แต่งตัวได้เหมาะสม การ์ดเชิญต้องอ่าน การรับประทานอาหาร เครื่องดื่มต่าง ๆ ต้องทราบว่ามิฉะนั้นจะรับประทานเมื่อไร กับอะไร เป็นต้น ดูเหมือนว่าเป็นกติกากฎที่ไทย

รับมาจากฝรั่ง จะบอกว่าไม่สนใจไม่ประพฤติไม่ได้ เพราะมีหลายคนหลายวัย หลายชาติ หลายบุคลิกมาร่วมในวงสมาคมนี้ ความเหมาะสมในเรื่องการรับประทานอาหาร การดื่ม จะทำให้งามสง่าในวงสังคม มีข้อสังเกตว่าการไปงานต่าง ๆ ที่ค่อนข้างเป็นทางการนั้น แต่ละบุคคลจะไม่ให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารหรือการดื่มแต่อย่างไร คือ รับประทานอาหารบ้างตามสมควรเพื่อกันหิวหรือดื่มบ้างเพื่อความสดชื่นและพอสมควร ในระหว่างที่อยู่ในงานหรือการสมาคมนี้ การพูดจาสนทนาในสิ่งที่เหมาะสมก็เป็นเรื่อง สำคัญ งานสนุกรสนานก็คุยแต่เรื่องสนุกรสนาน งาน โศกเศร้าก็ควรสำรวจ หัวข้อสนทนา ก็ควรเป็นเรื่องกลาง ๆ เช่น ดิน ฟ้า อากาศ สถานที่ท่องเที่ยวหรือความรู้เบา ๆ ไม่เกี่ยวกับ ผลเสียหายของใคร การพูดดีเป็นมงคลทำให้งานสนุก ทั้งนี้ต้องไม่เสแสร้ง สรรเสริญ เยินยอนจนเกินงาม หรือพูดถึงบุคคลที่สามในทางไม่ดี

โดยสรุปแล้ว แต่ละบุคคลจำเป็นต้องพัฒนาบุคลิกภาพของตนเป็นอย่างยิ่ง ต้องเริ่มประพฤติตั้งแต่เป็นรุ่นหนุ่มสาวไปจนถึงระดับอาวุโส จะเห็นได้ชัดว่าความสำเร็จ ในหน้าที่การงานส่วนที่สำคัญมากส่วนหนึ่ง คือ บุคลิกภาพ เพราะในการสอบแข่งขัน หรือการคัดเลือกเลื่อนตำแหน่งที่สำคัญ ๆ บุคลิกภาพจะเป็นหัวข้อสำคัญมากข้อหนึ่งที่ นำมากำหนด

การปฏิบัติตนในสำนักงาน

1. การสนองงานของผู้ตรวจราชการ

เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการช่วยปฏิบัติงานให้กับ ผู้ตรวจราชการ ทั้งงานด้านวิชาการและเลขานุการ เพื่อให้งานของผู้ตรวจราชการ ได้สำเร็จลุล่วงและสมประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องสนองงานของ ผู้ตรวจราชการเพื่อให้ได้ผลดี ซึ่งการปฏิบัติตนสำหรับเจ้าหน้าที่มีแนวทางเป็นหลัก สำคัญ ๆ ดังนี้

1) การรับคำสั่งหรือรับมอบหมายงาน จะต้องมีความเข้าใจชัดเจนและครบถ้วนทุกประเด็นที่ผู้ตรวจราชการประสงค์ หากไม่เข้าใจหรือคิดว่ายังไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน ต้องขอทราบเพิ่มเติม หรือต้องขอทบทวนคำสั่งอีกครั้งหนึ่ง ไม่ควรรับคำสั่งที่ยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจไม่ชัดเจนไปปฏิบัติเพราะอาจเกิดความผิดพลาดและความเสียหายแก่ผู้ตรวจราชการ หรือทางราชการได้ อย่างไรก็ตามก็ดีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ตรวจราชการ จะต้องพยายามศึกษา เรียนรู้ สังเกต และปรับตัวให้เข้ากับลักษณะหรือรูปแบบ (Style) การทำงาน หรือการสั่งการ การมอบหมายงานของผู้ตรวจราชการด้วย เพื่อจะได้ทราบการสื่อความหมายหรือความประสงค์ของผู้ตรวจราชการได้โดยง่าย และจะได้ไม่ต้องมีการขอทบทวนคำสั่งของผู้ตรวจราชการโดยไม่จำเป็น

2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การสนองงานของผู้ตรวจราชการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ตรวจราชการด้วย เช่น ในการได้รับมอบหมายงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จะต้องพยายามไต่หาความรู้ เอาใจใส่ต่องานโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีความสำคัญเร่งด่วน จะต้องปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือในระยะเวลาอันสมควร ไม่ต้องรอให้มีการทวงถาม ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็อาจต้องยอมเสียดุลความสุขความสบายส่วนตัวเพื่อทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้จะต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่หลีกเลี่ยงเกี่ยงงาน และพร้อมที่จะรับข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่จะพึงมีจากผลที่ได้ปฏิบัติไปด้วย

ความรับผิดชอบในการสนองงานของผู้ตรวจราชการนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องพร้อมอยู่เสมอที่จะรับมอบหมายงานจากผู้ตรวจราชการ ซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

-ควรอยู่ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน เมื่อไม่มีการไปติดต่อราชการที่ใด

-กรณีการขอลาราชการที่ทราบล่วงหน้า เช่น ลากิจส่วนตัว หรือลาพักผ่อน

ประจำปี ตลอดจนการลาไปทำธุระระหว่างเวลาราชการ กรณีมีเจ้าหน้าที่สองคน ไม่ควรลาพร้อม ๆ กัน เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการเกิดความขัดข้องได้

-กรณีที่มีผู้ตรวจราชการไม่อยู่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ต้องมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อยหนึ่งคนอยู่ปฏิบัติงาน เนื่องจากอาจมีผู้มาติดต่อราชการ หรือมีโทรศัพท์เกี่ยวกับราชการสำคัญในเขตตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานแก่ผู้ตรวจราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้ช่วยรับเรื่องไว้หรือหากเป็นราชการสำคัญเร่งด่วนจะได้ติดต่อประสานงานกับผู้ตรวจราชการต่อไป

2. การปฏิบัติตนต่อผู้ตรวจราชการ

การปฏิบัติตนต่อผู้ตรวจราชการ รวมตลอดจนผู้บังคับบัญชา โดยหลักการก็คือการแสดงออกทางกริยา วาจาให้เหมาะสม การรู้จักกาลเทศะ หรืออีกนัยหนึ่งคือการรู้จักมารยาทอันดีงามที่จะปฏิบัติกันเป็นธรรมเนียมอย่างสากล การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่โดยปกติมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ต้องแสดงความเคารพผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร เช่น ในโอกาสแรกที่พบกัน
- 2) เมื่อพบหรือสนทนากับผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชา ต้องแสดงกริยา วาจาอ่อนน้อม สุภาพ สำนวณ และจะต้องให้เกียรติผู้ตรวจราชการเสมอ เช่น เวลาที่ท่านมาหาที่โต๊ะทำงาน ต้องยืนขึ้นเพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ ไม่นั่งไขว่ห้างเวลาอยู่ต่อหน้าผู้ตรวจราชการ เป็นต้น
- 3) ก่อนเข้าพบให้เคาะประตูห้องทำงานก่อนทุกครั้ง และยื่นรอสักครู่จึงเปิดประตูพร้อมกับกล่าวคำขออนุญาตแล้วจึงเข้าพบ และยื่นหางพอสวมครกในอาการสำรวม ห้ามนั่งจนกว่าจะได้รับอนุญาต
- 4) ระหว่างการเข้าพบผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชา หากมีโทรศัพท์ (ของผู้ตรวจราชการหรือผู้บังคับบัญชา) ให้ปลีกตัวออกจากห้อง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตก็ให้อยู่ต่อไปได้
- 5) เมื่อเดินสวนหรือเดินผ่านผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชาต้องหยุดหรือเค็มค้อมตัวเล็กน้อย

6) เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยในการบริการผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชาตามสมควรแก่โอกาส เช่น การช่วยเปิดประตู การช่วยถือเอกสารหรือสัมภาระ เป็นต้น

การปฏิบัติตนในการประชุมหรือการติดต่อกับบุคคลอื่น

1. การประชุม

- แต่งกายให้เหมาะสมกับสถานที่และคณะบุคคลที่เข้าประชุม
- เมื่อประธานเข้าห้องประชุมต้องลุกขึ้นยืนเพื่อให้เกียรติประธาน
- การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม ถ้ามีข้อคิดเห็นในที่ประชุม จะต้องขออนุญาตต่อประธานก่อน และในกรณีที่เป็นผู้เข้าร่วมประชุม (หรือสังเกตการณ์) ไม่ควรแสดงความคิดเห็นใด ๆ เว้นแต่ประธานจะขอให้แสดงความคิดเห็น

- ระหว่างการประชุมห้ามพูดคุยกันจนน่าเกลียดหรือไร้มารยาท

- ในระหว่างการประชุม หากมีความจำเป็นต้องเสนอเอกสารหรือส่งของให้ผู้ตรวจราชการ หรือผู้บังคับบัญชา ต้องนำเสนอหรือส่งให้ด้วยตนเอง ไม่ควรส่งผ่านผู้อื่น และจะต้องทำความเคารพทั้งก่อนและหลังการเสนอเอกสารหรือส่งของทุกครั้ง

- ในระหว่างการประชุม หากมีความจำเป็นต้องลุกออกจากห้องประชุม ก็ดี หรือจะเข้าไปในห้องประชุมก็ดี ให้ยืนตรงและทำความเคารพประธานทุกครั้ง

2. การใช้โทรศัพท์

มารยาททั่วไป

- รับโทรศัพท์โดยเร็วเมื่อได้ยินเสียงเรียก พร้อมกับแจ้งสถานที่ของผู้รับให้ทราบ

- พูดด้วยถ้อยคำสุภาพให้ได้ยินชัดเจน เสียงไม่เบาหรือดังจนเกินไป และไม่กระแทกเสียง

- ไม่ใช่โทรศัพท์นานเกินไป โดยเฉพาะเมื่อมีผู้อื่นรอใช้ต่อ

-ไม่พูดความลับของทางราชการทางโทรศัพท์

-กรณีที่ได้รับโทรศัพท์ที่มีถึงเพื่อนร่วมงาน ต้องต่อโทรศัพท์หมายเลข ภายในไปให้หรือเดินไปแจ้งให้ผู้รับทราบ และไม่ควรตะโกนเรียกข้ามศีรษะผู้อื่น

-กล่าวคำสวัสดิ์ทุกครั้ง ทั้งเริ่มต้นและลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์

มารยาทในการรับโทรศัพท์แทนผู้ตรวจราชการ

-กรณีที่ผู้ตรวจราชการไม่อยู่ให้สอบถามรายละเอียดที่จำเป็น เช่น ชื่อ สถานที่ติดต่อ เรื่องที่ต้องการติดต่อ และหมายเลขโทรศัพท์ แล้วบันทึกไว้เพื่อป้องกันการผิดพลาด ควรอ่านบททวนให้ผู้ติดต่อฟังอีกครั้งหนึ่ง และนำเรียนให้ผู้ตรวจราชการทราบ โดยเขียนบันทึกเสนอไว้ต้นโต๊ะทำงานของผู้ตรวจราชการ หรือนำเรียนด้วยวาจา เมื่อผู้ตรวจราชการกลับมาถึงสำนักงาน

-กรณีที่มีโทรศัพท์ถึงผู้ตรวจราชการ และผู้ติดต่อโทรศัพท์ผิดหมายเลข และ ผู้ตรวจราชการอยู่ ถ้าเป็นการโทรศัพท์จากเครื่องสาธารณะหรือเป็นโทรศัพท์ ทางไกลให้สอบถามรายละเอียดเบื้องต้นแล้วรีบนำเรียนผู้ตรวจราชการ หากเป็นการ โทรศัพท์จากเครื่องส่วนตัวหรือจากสำนักงานให้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องของผู้ตรวจราชการ เพื่อให้ติดต่อกับผู้ตรวจราชการโดยตรง

3. การต้อนรับผู้มาติดต่อ

-ให้การต้อนรับแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยอันดี และใช้กริยาที่สุภาพ

-สอบถามความประสงค์ในการมาติดต่อว่าต้องการมาพบใคร เรื่องอะไร

-กรณีผู้มาติดต่อขอพบผู้ตรวจราชการ ให้สอบถามรายละเอียดเบื้องต้น แล้วนำเรียนผู้ตรวจราชการ ก่อนให้เข้าพบ

-กรณีผู้ตรวจราชการไม่อยู่ ให้สอบถามรายละเอียดไว้นำเรียนผู้ตรวจราชการ

การปฏิบัติตนในการออกไปตรวจราชการ

1. การเดินทางไปราชการ

-กรณีเดินทาง โดยรถยนต์จะต้องมาถึงสถานที่นัดหมายก่อนเวลานัดหมาย หรือตรงต่อเวลานัดหมาย

-การขึ้นหรือลงรถ ให้ผู้ตรวจราชการขึ้นหรือลงรถให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงขึ้นหรือลงรถ โดยมีเจ้าหน้าที่คนหนึ่งคอยเปิด-ปิดประตูทุกครั้ง

-การสนทนาในระหว่างเดินทางร่วมกับผู้ตรวจราชการ ห้ามส่งเสียงดังเกินไปและไม่สนทนาข้ามศีรษะผู้ตรวจราชการ

-ในกรณีเกิดความจำเป็นที่จะต้องให้รถหยุดระหว่างการเดินทางให้ขออนุญาตผู้ตรวจราชการก่อนทุกครั้ง

2. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจราชการ

-ในการเข้าพักแรม ต้องจัดการเรื่องห้องพักของผู้ตรวจราชการให้เรียบร้อยและต้องเข้าไปตรวจดูความเรียบร้อยก่อนทุกครั้ง

-ในระหว่างการปฏิบัติงานหรือนอกเวลาการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ใกล้หรือติดตามผู้ตรวจราชการตลอดเวลา ไม่ให้แยกหรือปลีกตัวออกไป โดยให้ถือเป็นที่ที่ต้องปฏิบัติ และหากเจ้าหน้าที่จะแยกตัวไปให้ขออนุญาตผู้ตรวจราชการก่อนทุกครั้ง

-ต้องถือเป็นที่เคารพหน้าที่ในการช่วยถือเอกสารให้ผู้ตรวจราชการ ในระหว่างการปฏิบัติราชการ รวมทั้งการแบ่งเบาสัมภาระส่วนตัวของผู้ตรวจราชการ ในระหว่างการเดินทางด้วย

3. การแต่งกายในการไปตรวจราชการ

-ต้องแต่งกายให้สอดคล้องกับการแต่งกายของผู้ตรวจราชการ โดยถือปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้ตรวจราชการกำหนด กล่าวคือ ถ้าผู้ตรวจราชการกำหนดให้แต่งเครื่องแบบข้าราชการ เจ้าหน้าที่ก็จะต้องแต่งเครื่องแบบราชการ

-ถ้าผู้ตรวจราชการไม่แต่งเครื่องแบบราชการ ควรแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพเรียบร้อย โดยเจ้าหน้าที่ชายควรแต่งชุดซาฟารี ชุดไทยพระราชทาน หรือสวมเสื้อเชิ้ตผูกเนคไท โดยให้ใช้เสื้อผ้าที่มีสีสุภาพ ไม่ฉูดฉาด และห้ามพับแขนเสื้อ ส่วนเจ้าหน้าที่หญิง ให้พิจารณาสถานที่ที่จะไป โดยหากไปสถานที่ราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาลากลางจังหวัด ต้องแต่งกายให้เรียบร้อย หากไปตรวจงานในพื้นที่ซึ่งไม่สะดวกในการสวมกระโปรง ก็อนุญาตให้สวมกางเกงและรองเท้าผ้าใบได้ ทั้งนี้ต้องนำเรียนปรึกษาผู้ตรวจราชการก่อนทุกครั้ง

4. การเดินทางโดยมีเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่รับการตรวจร่วมไปด้วย

-ควรเชิญให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่ร่วมเดินทางไปด้วยขึ้นรถต่อจากผู้ตรวจราชการ เมื่อผู้ตรวจราชการขึ้นรถเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจัดที่นั่งให้ตามความเหมาะสม (ควรให้นั่งคู่หรือนั่งใกล้ผู้ตรวจราชการ เพื่อผู้ตรวจราชการจะได้สอบถามข้อมูลต่าง ๆ หรือเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ชี้แจงงานที่ตรวจติดตามให้ผู้ตรวจราชการทราบ)

-สำหรับมารยาทในการขึ้นหรือลงรถและการสนทนาให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับในข้อ 1

-กรณีเจ้าหน้าที่ที่ร่วมเดินทางไปด้วยอยู่ในระดับตำแหน่งเดียวกัน ให้ปฏิบัติตนเสมือนเป็นเพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และเกิดบรรยากาศที่ดี

-ในการตกลงนัดหมายกับส่วนราชการในพื้นที่เรื่องใด ๆ ก็ตามในขณะปฏิบัติราชการ จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ตรวจราชการก่อนเสมอ

5. การประชุมและการสมาคม

การประชุมกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ

-ให้ปฏิบัติตามแนวทางในการประชุมตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

-ต้องตั้งใจฟังการชี้แจงของเจ้าหน้าที่ที่เข้าประชุม รวมทั้งข้อสังเกต

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการและจดบันทึกไว้

-ห้ามซักถามหรือแสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ทะลุกลางปล้อง” กล่าวคือ พูดขึ้นมาในขณะที่เจ้าหน้าที่เข้าประชุมยังชี้แจงไม่เสร็จสิ้น หรือ ผู้ตรวจราชการยังมีได้ซักถาม หรือแสดงข้อคิดเห็นเสียก่อน ควรสอบถามข้อสงสัย หรือ เสนอความเห็นภายหลังจากที่ผู้ตรวจราชการได้แสดงข้อคิดเห็นเสร็จสิ้น และได้รับการอนุญาตจากผู้ตรวจราชการแล้ว หากมีข้อเสนอหรือเรื่องเตือนให้เขียนใส่กระดาษเล็ก ๆ มอบให้ผู้ตรวจราชการ

-หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องรับเอกสารจากผู้ตรวจราชการมาถือไว้ และให้ที่อยู่ผู้ตรวจราชการจนกว่าจะออกจากห้องประชุม เพราะ อาจมีคำสั่งมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในระหว่างนั้น

การร่วมโต๊ะอาหารกับผู้ตรวจราชการ

-ต้องให้ผู้ตรวจราชการนั่งให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงนั่งตามและให้ผู้ตรวจราชการเลือกสั่งอาหารก่อน

-ห้ามสั่งเครื่องดื่มประเภทมีนเมา เว้นแต่ผู้ตรวจราชการจะเปิดโอกาสให้กระทำได้ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมด้วย

การร่วมโต๊ะอาหารกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

-กรณีผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดหรือส่วนราชการอื่นร่วมรับประทานอาหารด้วย ต้องยืนยันจนกว่าผู้บริหารระดับสูง และผู้ตรวจราชการนั่งให้เรียบร้อยก่อนจึงเลือกที่นั่ง โดยแยกกระจ่ายนั่งกับเจ้าหน้าที่ของจังหวัดหรือส่วนราชการอื่นเพื่อประโยชน์ในด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์และการประสานงาน แต่ไม่ควรนั่งไกลจากผู้ตรวจราชการมากนัก ควรนั่งใกล้ผู้ตรวจราชการพอที่จะได้ยื่นการสนทนา ซึ่งอาจมีการหารือราชการหรือสั่งการใด ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้รับทราบโดยทันทีและสามารถรับไปปฏิบัติได้โดยถูกต้องและรวดเร็ว

-ในกรณีที่มีเครื่องดื่มประเภทมีนเมา อาจดื่มได้ตามความเหมาะสมแต่จะต้องระมัดระวังกริยามารยาทอยู่เสมอ

-ห้ามกล่าวคำหึงถึงรสชาติอาหาร และในกรณีที่จังหวัดหรือส่วนราชการอื่นเลี้ยงรับรองผู้ตรวจราชการ ห้ามสั่งอาหารนอกจากรายการที่ผู้จัดได้จัดเตรียมไว้แล้ว

-ระหว่างรับประทานอาหาร จะต้องสนทนากับเจ้าหน้าที่ของจังหวัดหรือส่วนราชการอื่นด้วยความเป็นกันเองและเหมาะสม และควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในเรื่องที่จะนำไปสู่การโต้แย้งหรือเรื่องที่เป็นวิชาการมากจนเกินไป

-เมื่อรับประทานอาหารอิ่มก่อนห้ามลุกออกไปก่อน ต้องรอก่อนว่าประธานในโต๊ะอาหารจะรับประทานอาหารเสร็จสิ้นและลุกจากโต๊ะอาหาร ยกเว้นกรณีต้องไปเตรียมรถหรือปฏิบัติการกิจอื่นใดที่ผู้ตรวจราชการมอบหมายไว้ ซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากผู้ตรวจราชการก่อนทุกครั้ง

-กรณีที่จังหวัดหรือส่วนราชการอื่นเลี้ยงรับรองผู้ตรวจราชการและคณะ หากมีความจำเป็นไม่สามารถไปร่วมรับประทานอาหารได้ ให้ชี้แจงเหตุผลพร้อมขออนุญาตผู้ตรวจราชการก่อน เว้นแต่จะเป็นการเลี้ยงรับรองผู้ตรวจราชการเป็นการส่วนตัว

-ระหว่างการรับประทานอาหาร หากจำเป็นต้องลุกออกหรือเข้านั่งโต๊ะอาหาร ให้แสดงความเคารพประธานในโต๊ะอาหารก่อนด้วยทุกครั้ง

6. การปฏิบัติตนในเรื่องอื่น ๆ

-การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการ จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า กำหนดนัดหมายของผู้ตรวจราชการในการปฏิบัติงาน ส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งการไปตรวจเยี่ยมและพบปะกับราษฎรในพื้นที่ซึ่งได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วนั้นจะถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ โดยจะรักษาเวลา มิให้ช้าไปกว่าที่ได้กำหนดนัดหมาย ดังนั้นจะต้องเคร่งครัดในเรื่องนี้และทุกครั้งที่มีการนัดหมาย เช่น กำหนดการออกไปปฏิบัติงานประจำวัน เจ้าหน้าที่จะต้องมาก่อนเวลาเสมอ มิใช่ให้ผู้ตรวจราชการต้องคอย

-การจัดการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

(1) ค่าใช้จ่ายร่วมกันของคณะผู้ตรวจราชการและเจ้าหน้าที่ที่จะได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะเดินทาง) เพื่อให้เกิดความสะดวกและเหมาะสมในการใช้จ่ายเงิน ควรจะหารือกับผู้ตรวจราชการ เพื่อกำหนดวิธีการเก็บรักษาและการใช้จ่ายเงิน และให้ปฏิบัติไปตามความประสงค์ของผู้ตรวจราชการ แต่หากผู้ตรวจราชการขอทราบแนวปฏิบัติในเรื่องนี้ให้เจ้าหน้าที่ยึดถือตามหลักการที่ว่าควรใช้วิธีการรวมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย "ส่วนกลาง" สำหรับไว้ใช้จ่ายร่วมกันของคณะผู้ตรวจราชการ โดยมีการตกลงเป็นทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมอบเงินค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางส่วนหนึ่งรวมไว้เป็นเงินกองกลาง โดยมอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ใดผู้หนึ่งรับผิดชอบเก็บรักษาและใช้จ่ายเงินส่วนนี้ และให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับค่าเช่าที่พัก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องมีการจดบันทึกการใช้จ่ายทุกครั้ง และเก็บหลักฐานใบสำคัญต่าง ๆ ไว้ โดยเฉพาะใบสำคัญที่ต้องนำมาแสดงประกอบการขออนุมัติเบิกจ่าย

(2) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จะต้องมีหลักฐานใบสำคัญแสดงประกอบการขออนุมัติเบิกจ่าย จึงควรมีการแยกการถือเงินส่วนนี้ จากค่าใช้จ่ายในข้อ (1) สำหรับหลักฐานใบสำคัญต่าง ๆ จะต้องตรวจสอบว่ามีรายละเอียดครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน นอกจากมีชื่อและทะเบียนการค้าของผู้ประกอบการแล้วจะต้องลงวันเดือนปีที่เติมน้ำมัน จำนวนเงิน (ตัวเลขกับตัวอักษรตรงกัน) จำนวนน้ำมันที่เติม ลายมือชื่อของผู้รับเงิน และส่วนราชการที่เป็นผู้เติมน้ำมัน เป็นต้น แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อนำมาประกอบการขออนุมัติเบิกจ่ายต่อไป

(3) การไปปฏิบัติหน้าที่ในต่างจังหวัดนั้น เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะต้องติดตามผู้ตรวจราชการไปในที่ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ไม่ควรปลีกตัวไปไหน ๆ ตามลำพัง แม้จะเป็นวันหยุดราชการหรือวันหยุดสุดสัปดาห์ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ตรวจราชการ หรือผู้ตรวจราชการประสงค์ที่จะไปไหนมาไหนเป็นการส่วนตัวเท่านั้น

.....

บทสรุป

การตรวจราชการมีประวัติความเป็นมายาวนานตั้งแต่เมื่อครั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี เรื่อยมาจนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น โดยพระมหากษัตริย์ทรงสดับรับฟังทุกข์สุขของราษฎรด้วยพระองค์เองหรือทรงให้พระบรมวงศานุวงศ์และข้าราชการคนสนิทช่วยสอดส่องดูแลต่างพระเนตรพระกรรณ จนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน คือตั้งแต่ พ.ศ.2437 เป็นต้นมา การตรวจราชการได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างจริงจัง และได้มีวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบัน

จากประวัติความเป็นมาจะเห็นได้ว่าการตรวจราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากผู้ตรวจราชการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ศรัทธาของบุคคลโดยทั่วไปแล้ว การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการสัมฤทธิ์ผล ดังนั้นเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการจึงต้องมีความรู้ ความสามารถทั้งในด้านนักวิชาการ เลขานุการ นักประสานงานที่ดีแล้ว ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย หน้าที่ มีความรับผิดชอบ รู้กาลเทศะ ตลอดจนมีสุขภาพที่แข็งแรงด้วย

คู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการ โดยทั่วๆ ไป ซึ่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสามารถศึกษาและนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสมในแต่ละสถานที่และโอกาสได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสมประโยชน์ต่อทางราชการซึ่งจะเป็นการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับผู้ตรวจราชการ ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นที่พบเห็นแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรโดยรวมด้วย

.....

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , พัฒนาการของระบบการตรวจราชการในประเทศไทยและการตรวจราชการระดับสำนักนายกรัฐมนตรี : อรุณการพิมพ์ , 2540 , หน้า 2-5

กรมการปกครอง กองวิชาการและแผนงาน , รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายปกครอง : โรงพิมพ์ข่าวพาณิชย์ , 2537 , หน้า 25

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล , การตรวจราชการ : กลไกสำคัญในการบริหารงานของรัฐ , นายอาทิตย์ อิงคะวณิช วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร พ.ศ. 2533-2534 , หน้า 94

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , รายงานผลการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจราชการ ณ โรงแรมเมเลีย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ , 26-28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , รายงานผลการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจราชการ ณ โรงแรมเมอร์เคียว พัทยา จังหวัดชลบุรี , 18-20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี , แนวคิดและบทความเกี่ยวกับการตรวจราชการ , รศ.ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์

.....