คู่มือการปฏิบัติราชการ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ฉบับปฐมนิเทศข้าราชการใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

การตรวจราชการเป็นกลไกสำคัญในการติดตามความก้าวหน้าการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ถือเป็นกลไกเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของภูมิภาค รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานของภาครัฐ และการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๕๕ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่บูรณาการ พ.ศ. ๒๕๖๕ และหลักธรรมาภิบาล

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการจัดทำแผนการตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย และดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการแบบบูรณาการ และดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนรายงานผลการตรวจราชการ และสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย และมีภารกิจงานบริการ - ส่งต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service และการสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล

ในโอกาสนี้ คณะผู้จัดทำหวังว่า **คู่มือการปฏิบัติราชการของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ฉบับปฐมนิเทศข้าราชการใหม่**จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเป็นองค์ความรู้ในเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะมีโอกาสมาปฏิบัติราชการในสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ต่อไป

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖

Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

สารบัญ

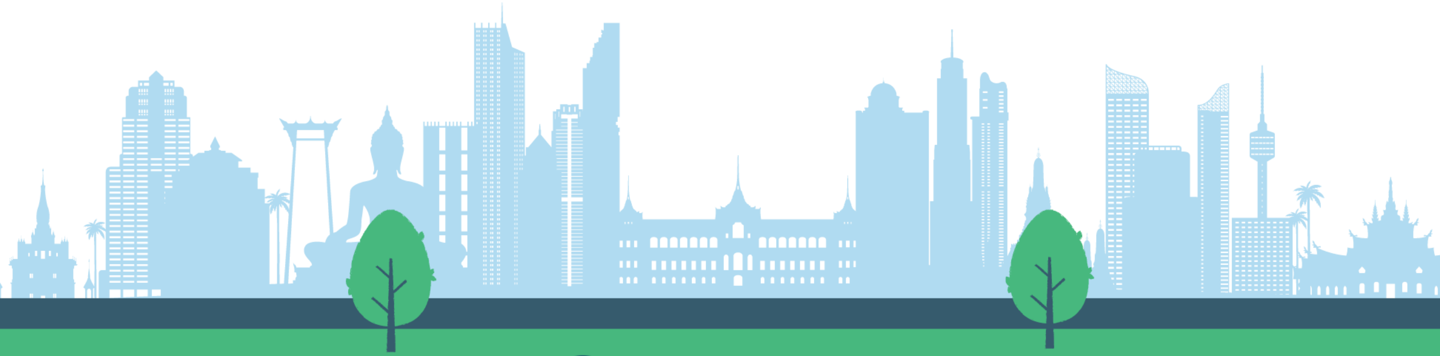
หน้า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลและภารกิจสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

- ประวัติความเป็นมาการตรวจราชการ ๑
- วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักตรวจราชการฯ ๓
- โครงสร้างและภารกิจ ๔
- บุคคล คณะบุคคล และหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ ๗
- ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ๘
- การแบ่งเขตตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ๑๐

ส่วนที่ ๒ แนวทางการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย

- ความหมายของการตรวจราชการ ๑๒
- วัตถุประสงค์ของการตรวจราชการ ๑๓
- ประเภทการตรวจราชการ ๑๔
- กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ๑๗
- แนวทางการเขียนรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/เชิงพื้นที่ ๑๙
- การถอดบทเรียนสรุปผลการตรวจราชการของ ๒๐
- ตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้องการตรวจราชการ ๒๓



สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๓ แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

- ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม ๒๕
- หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบัน ๒๖
- งานบริการของศูนย์ดำรงธรรม ๒๗
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๒๘
- แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ๒๙
- การพิจารณากำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง ๓๒
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๓๓
- การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรม ๓๔
- เอกสารที่เกี่ยวข้องของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๓๕

ส่วนที่ ๔ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ

- สรุปกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๓๗

Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

๑. ข้อมูลและภารกิจ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

ประวัติความเป็นมา การตรวจราชการ

สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยได้กล่าวไว้ ตอนหนึ่งว่า **การเป็นผู้นำนั้น ต้องให้รองเท้าขาดก่อนกางเกง คือ ต้องออกตรวจจนรองเท้าขาด ไม่ใช่นั่งเก้าอี้จนกางเกงขาด หลักโบราณก็มีอยู่ว่า “จงคิด จงสั่ง จงตรวจ”** จากคำกล่าวข้างต้นขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ได้นำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับการตรวจราชการ เพื่อจะออกไปตรวจตราพื้นที่ เพื่อให้เห็นสภาพข้อเท็จจริงของความเป็นอยู่ของราษฎร และแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

การตรวจราชการเป็นมาตรการสำคัญประการ หนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดินที่จะทำให้การปฏิบัติราชการหรือจัดทำภารกิจของหน่วยงานของรัฐเป็นไปตามเป้าหมาย และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อันเกิดจากการดำเนินการดังกล่าว กระทรวงมหาดไทย เป็นองค์การขนาดใหญ่มีภารกิจในการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ 76 จังหวัด และจะต้องบูรณาการทุกภาคส่วนในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน มีเครือข่ายการทำงานทั้งในระดับส่วนกลาง กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และส่วนท้องถิ่นที่จะต้องกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การติดตามกำกับดูแล ตรวจสอบ และเร่งรัดการดำเนินการในภารกิจของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย จำเป็นต้องมีกลไกที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อนำนโยบายเป้าหมายจากรัฐบาล กระทรวง กรม ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น และนำผลการปฏิบัติ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในพื้นที่ ให้หน่วยงานในส่วนกลางรับทราบและวินิจฉัยสั่งการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง และเชื่อมต่อการและเป็นโซ่ข้อกลางระหว่างส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง

กระทรวงมหาดไทย เป็นกระทรวงหลักในการบริหารจัดการ และบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน มีเครือข่ายการทำงานในระดับส่วนกลาง กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การติดตามกำกับดูแลตรวจสอบ และเร่งรัดการดำเนินการในภารกิจของกระทรวงมหาดไทย และที่รัฐบาลมอบหมาย จึงจำเป็นต้องมีกลไกที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง-ภูมิภาค-ท้องถิ่น เพื่อนำนโยบายเป้าหมายจากรัฐบาล กระทรวง กรม ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานภูมิภาคและท้องถิ่น และนำผลการปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานในพื้นที่ให้กระทรวงมหาดไทยรับทราบ และวินิจฉัยสั่งการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง และเชื่อมต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่วนกลางในพื้นที่ที่เกินขีดความสามารถของหน่วยงานในภูมิภาคและท้องถิ่น

การตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยจะตรวจติดตาม เพื่อประเมินสภาพปัญหา แผนงานการแก้ไขปัญหา โครงสร้างกระบวนการทำงาน การกำกับติดตามงานด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งการบริหารจัดการ และระบบข้อมูลในภาพรวมจังหวัด การวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นความเสี่ยงและปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบาย หรือการแก้ไขไม่ประสบความสำเร็จ รวมถึงการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามประเด็นการตรวจราชการ การแก้ไขปัญหาในพื้นที่พร้อมให้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบายและเชิงพื้นที่แก่ส่วนราชการในจังหวัด หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการปฏิบัติราชการตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยให้มีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์และพันธกิจของ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อน
การตรวจราชการ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์
ตามนโยบายและกระทรวงมหาดไทย
ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและ
การอำนวยความเป็นธรรม
แก่ประชาชน

พันธกิจ

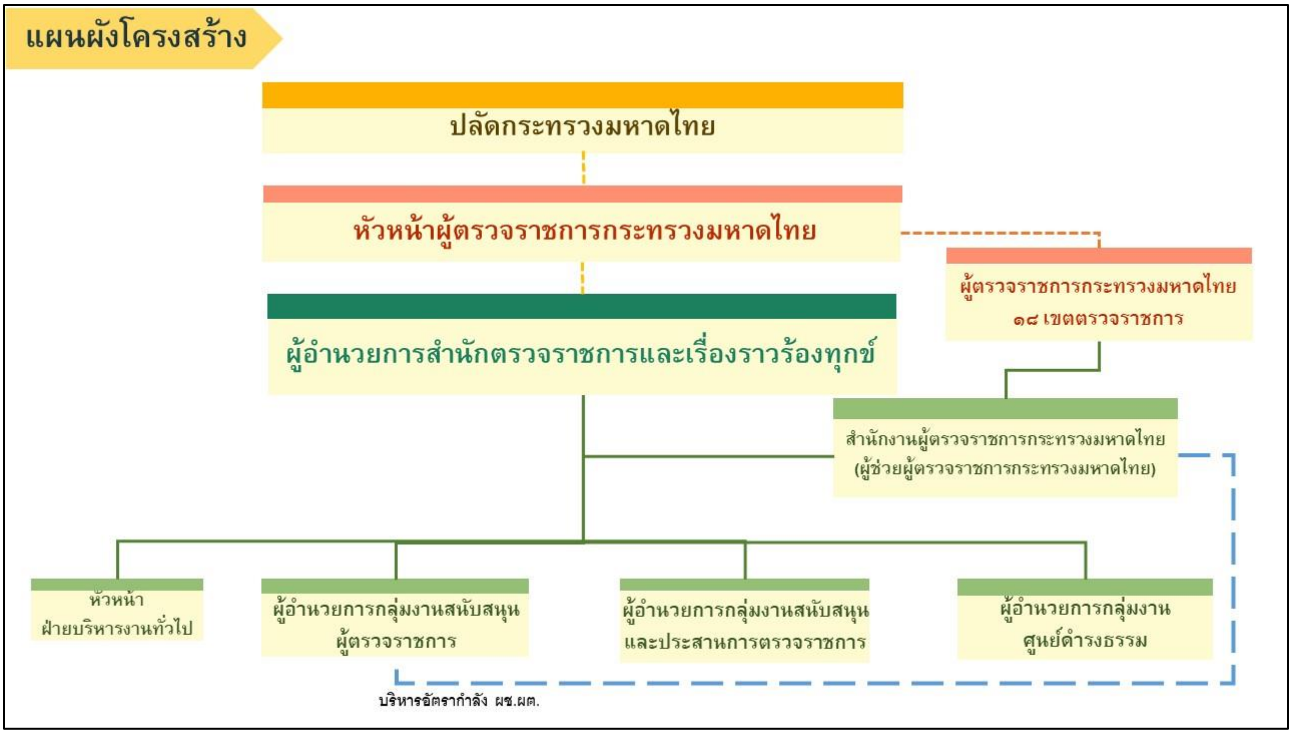
อำนวยความเป็นธรรมให้แก่
ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
ในเรื่องต่าง ๆ ตามภารกิจของ
กระทรวงมหาดไทย
และติดตาม ตรวจสอบ
การบริหารราชการทั่วไป

เป้าหมาย

เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบาย
ของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย
ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเพิ่มประสิทธิภาพ
การอำนวยความเป็นธรรม การบริการที่ดี
มีมาตรฐานสร้างความพึงพอใจ และ
เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

โครงสร้าง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

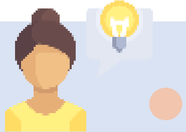


สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย โดยมีหน่วยงานภายใน ดังนี้ ๑) สำนักงานผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ๒) กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ ๓) กลุ่มงานสนับสนุน และประสานการตรวจราชการ ๔) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม และ ๕) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

Change for Good
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

ภารกิจของ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์



- จัดทำแผนการตรวจราชการกระทรวง แผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ และดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของ ผต.มท.
- รายงานผลการตรวจราชการ ประเมินผลของแผนงาน/โครงการในการตรวจราชการ และจัดทำรายงานประจำไตรมาสและประจำปี
- ร่วมและติดตาม ผต.มท. ในการตรวจราชการ ตรวจติดตามเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ และติดตามการนำข้อเสนอแนะไปสู่การปฏิบัติ
- รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ตรวจสอบเบื้องต้น และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ สืบสวน สอบสวน รวมทั้งประสานและดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีราษฎรทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา
- สนับสนุนการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการกระทรวง แผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ หรือการติดตามเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลภาคราชการ
- วิจัยและพัฒนาระบบตรวจราชการของกระทรวง ประสานเครือข่ายการตรวจราชการ และติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล

สำนักงานผู้ตรวจราชการ

- งานเลขานุการ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
- ปฏิบัติหน้าที่ ผช.ผต.มท. ในการศึกษาวิเคราะห์แผนงาน/โครงการสำคัญของหน่วยงานสังกัด มท. วางแผนตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานในพื้นที่ ดำเนินการตรวจฯ และจัดทำรายงานการตรวจฯ ให้กับ ผต.มท. หรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน แสวงหาข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ วางแผนกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอผู้บังคับบัญชา
- ศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะในการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณของ สป. และ มท.
- สนับสนุนการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ
- สนับสนุนการตรวจราชการแบบบูรณาการของ ผต.มท. ร่วมกับผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรมอื่น
- ร่วมและติดตาม ผต.มท. ในการตรวจราชการและการตรวจติดตามเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ตลอดจนติดตามการนำข้อเสนอแนะไปสู่การปฏิบัติ
- เป็นผู้แทน ผต.มท. ไปประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น

ภารกิจของ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- บริหารจัดการงานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานงบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานดูแลสถานที่และยานพาหนะ และงานประชุมต่าง ๆ
- การจัดทำแผนงานและคำของบประมาณประจำปี บริหารงบประมาณ และรายงานผลการปฏิบัติงานและผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี
- ประสาน สนับสนุน และขับเคลื่อน PMQA ITA การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
- จัดทำต้นทุนผลผลิตต่อหน่วย การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การปฏิบัติงานของหน่วยงาน

กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ

- จัดทำแผนการตรวจราชการกระทรวง แผนการตรวจราชการแบบบูรณาการฯ ระหว่างกระทรวง แผนการตรวจราชการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ และวิเคราะห์แผนงาน/โครงการตามแผนการตรวจราชการฯ ภายใต้นโยบาย มท. และรัฐบาล
- จัดทำรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการระหว่างกระทรวง ในภาพรวมของ ผต.มท.
- จัดทำข้อมูลประกอบการตรวจราชการของ ผต.มท.
- อำนวยการ ประสาน และติดตามการออกตรวจราชการของ ผต.มท.
- จัดทำคู่มือการตรวจราชการ
- บริหารอัตรากำลังข้าราชการ หรือพนักงานราชการเพื่อทำหน้าที่ ผช.ผต.มท.

กลุ่มงานสนับสนุนและประสานการตรวจราชการ

- อำนวยการและประสานการตรวจราชการ และจัดทำข้อเสนอแนะและผลการตรวจราชการรของผู้บริหารระดับสูง มท. รวมถึงประสานการตรวจราชการของนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับ มท.
- ประสาน บูรณาการ และพัฒนาการมีส่วนร่วมในการตรวจราชการของ มท.
- ศึกษาจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการตรวจราชการ มท.
- วิจัยและพัฒนาระบบการตรวจราชการของ มท.
- สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลภาคราชการ
- งานมูลนิธิลูกเสือชาวบ้าน และงานลูกเสือแห่งชาติ
- งานคณะกรรมการเปลี่ยนแปลงชื่อจังหวัด อำเภอ และตำบล หมู่บ้าน หรือสถานที่ราชการอื่น ๆ
- งานคณะกรรมการภูมิศาสตร์แห่งชาติ
- จัดทำรายงานการตรวจราชการประจำปี

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

- ปฏิบัติหน้าที่ "ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย"
- รับเรื่อง แยกแยะ และเร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำกับประชาชน และประสานการไกล่เกลี่ย/แก้ไขปัญหาของประชาชน
- งานนโยบายรัฐบาลและกระทรวงที่เกี่ยวกับงานศูนย์ดำรงธรรม
- ประสานการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
- งานส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี
- พัฒนาระบบฐานข้อมูล (E – Report) และเชื่องโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- งานติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
- งานทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาจากสำนักราชเลขาธิการ
- จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า กรณีนายกรัฐมนตรี และ ครม. ลงพื้นที่ตรวจราชการ
- การรับเรื่องร้องทุกข์ กรณีกลุ่มมวลชนยื่นเรื่องต่อผู้บริหาร มท.

บุคคล คณะบุคคล และหน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

รับผิดชอบและมีอำนาจหน้าที่ ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในภาพรวมของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกหน่วย ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งการตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยจะกำหนดแผนและตรวจราชการร่วมกับกระทรวงหรือกรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการตรวจราชการ

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

รับผิดชอบและมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจและแนะนำการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานของรัฐ หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผู้ตรวจราชการกรม

รับผิดชอบและมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของกรม ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนอธิบดี ซึ่งเป็นผู้แทนกรมในการเข้าร่วมประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยประจำเดือน เพื่อให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นในการกำหนดประเด็นการตรวจราชการ รวมถึงการร่วมลงพื้นที่ร่วมตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยหรือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการตรวจราชการและเลขานุการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการ

หน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงตามที่ ก.พ. กำหนด ซึ่งสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

หน่วยรับการตรวจ

หน่วยงานที่รับการตรวจจากผู้ตรวจราชการ ซึ่งมีหน้าที่ ดังนี้ ๑) อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจราชการในการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการ ๒) จัดเตรียมบุคคล เอกสาร หรือหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และพร้อมที่จะให้ผู้ตรวจราชการตรวจสอบได้ ๓) ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ผู้ตรวจราชการ ๔) ปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ผู้ตรวจราชการได้สั่งการในระหว่างตรวจราชการไว้ก่อน หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ผู้ตรวจราชการสั่งการ ให้ชี้แจงข้อขัดข้องพร้อมเหตุผลให้ผู้ตรวจราชการทราบโดยเร็ว และ ๕) ดำเนินการอื่นที่เป็นประโยชน์ในการตรวจราชการ

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ ตรวจและแนะนำการปฏิบัติราชการอันเกี่ยวกับกระทรวง กรม สำนักงาน หรือ หน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี

ความสำคัญของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการนิเทศงานให้กับส่วนภูมิภาค เพื่อให้การขับเคลื่อนงานของรัฐบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะและปัญหาที่ได้จากการตรวจราชการสะท้อนให้ผู้บริหารระดับสูง เพื่อหาแนวทางการพัฒนาต่อไป

การตรวจราชการเป็นการติดตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานโครงการในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค และการขับเคลื่อนงานตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยให้เกิดความต่อเนื่อง ซึ่งในการลงพื้นที่ตรวจราชการ **ผู้ตรวจราชการเป็นตัวแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือตัวแทนกรมในการทำหน้าที่เป็นคนกลางเชื่อมต่อระหว่างการนำนโยบายของกระทรวงมหาดไทยไปปฏิบัติ และเชื่อมกลับมายังปลัดกระทรวงมหาดไทยและอธิบดี เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)** ว่าแต่ละจังหวัดมีผลการดำเนินงานอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่อย่างไร รวมถึงมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายและระดับพื้นที่อย่างไร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

๑. สั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับการตรวจปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติของคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งของนายกรัฐมนตรี

๒. สั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับการตรวจปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติในเรื่องใด ๆ ในระหว่างการตรวจราชการไว้ก่อน หากเห็นว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการหรือประโยชน์ของประชาชนอย่างร้ายแรง และเมื่อได้สั่งการดังกล่าวแล้ว ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบหรือพิจารณาโดยด่วน

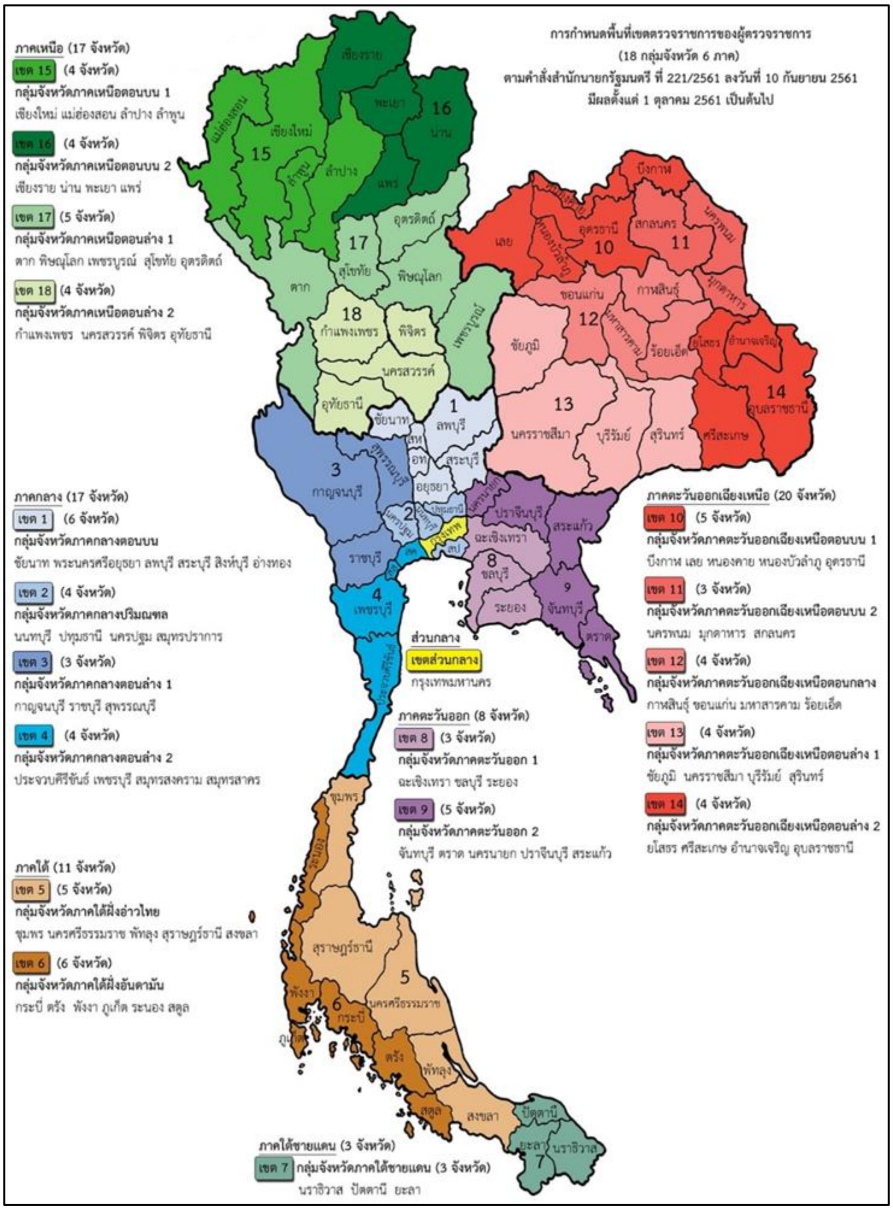
๓. สั่งให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐชี้แจง ให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณา

๔. สอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวน หรือสดับตรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียน หรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๕. ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการตรวจ และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

๖. เรียกประชุมเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อชี้แจง แนะนำ หรือปรึกษาหารือร่วมกัน

การแบ่งเขตตรวจราชการ ของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย



Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

๒. แนวทางการตรวจราชการ
ของกระทรวงมหาดไทย

แนวทางการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย

การตรวจราชการ ?

การตรวจราชการ หมายถึง ตรวจ ติดตามผล เร่งรัด แนะนำ สืบสวน สอบสวน สอบข้อเท็จจริง สดับตรับฟังเหตุการณ์ เสนอแนะ ติดต่อประสานงาน ตรวจเยี่ยม หรือดำเนินการอื่นใด เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐสัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของรัฐบาล

เป้าหมายเฉพาะของการตรวจราชการ

๑. ผลักดันให้ผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจเป็นไปตามเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของกระทรวงมหาดไทย

๒. ลดความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อม ให้การทำงานเป็นไปโดยความปลอดภัย (Risk Management)

๓. ขจัดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ (Integration of Input and Process)

๔. ลดภาระที่ไม่จำเป็น และให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (Process Improvement)

วัตถุประสงค์ของการตรวจราชการ

๑. เพื่อเผยแพร่นโยบาย ประสานงานและเร่งรัดให้หน่วยงานนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยไปจัดทำแผนงาน งาน และโครงการให้ครบถ้วน

๒. เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ/จังหวัด/กลุ่มจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแผนงาน งาน และโครงการ ตลอดจน ตรวจสอบคุณภาพงานและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจราชการกับหน่วยงานผู้รับการตรวจราชการในการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย

๔. เพื่อตรวจเยี่ยม รับฟัง หรือสดับตรับฟังความทุกข์ความสุข ความคิดเห็น ช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่มีสมรรถภาพและขวัญกำลังใจในการทำงาน

๕. เพื่อตรวจเยี่ยม รับฟังหรือสดับตรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น และความต้องการของประชาชน แนะนำ ชี้แจง ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยงานและเจ้าหน้าที่กับประชาชน

๖. เพื่อแสวงหาหรือสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือสดับตรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร ตลอดจนรับทราบสภาพหรือสถานการณ์ในพื้นที่สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรมเหมาะสมกับความเป็นอยู่และความต้องการของประชาชน

๗. เพื่อศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผล และเสนอแนะต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยหรือปลัดกระทรวงมหาดไทย แล้วแต่กรณี เพื่อทราบ พิจารณา หรือวินิจฉัยสั่งการในอันที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สมประโยชน์ต่อทางราชการ รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริหารงานบุคคล

ประเภทการตรวจราชการ

ประเภทการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย

๑. การตรวจราชการกรณีปกติ โดยดำเนินการใน ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑.๑ เพื่อประเมินสภาพปัญหา แผนงานการแก้ไขปัญหา โครงสร้างกระบวนการหรือระบบการทำงาน การกำกับติดตามงานด้านต่าง ๆ ตามนโยบายฯ รวมทั้งการบริหารจัดการและระบบข้อมูลในภาพรวมจังหวัด การวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นความเสี่ยงและปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายหรือการแก้ไขปัญหาไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อทีมตรวจราชการจะได้ให้การสนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยรับการตรวจที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีการนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอต่อผู้บริหารในส่วนกลาง

๑.๒ เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามประเด็นการตรวจราชการ การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และติดตามการแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะจากการตรวจราชการที่ผ่านมา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยรับการตรวจที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีการนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอต่อผู้บริหารในส่วนกลาง

๒. การตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรมต่าง ๆ

สำนักนายกรัฐมนตรีจะมีคำสั่งในเรื่องการตรวจราชการประจำปีงบประมาณของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีทุกปีงบประมาณ ซึ่งจะกำหนดแผนการตรวจราชการซึ่งบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีกับผู้ตรวจราชการกระทรวงหรือกรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการตรวจราชการตามนโยบายและภารกิจที่สำคัญของรัฐบาล โดยมีการประชุมเพื่อจัดทำแผนในช่วงต้นปีงบประมาณ ได้แก่

๒.๑ การตรวจราชการเพื่อขับเคลื่อนประเด็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล

๒.๒ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อร้องเรียนของประชาชน หรือการผลักดันการดำเนินโครงการ/มาตรการสำคัญในเชิงพื้นที่ของส่วนราชการ หรือกรณีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ การตรวจราชการตามมาตรา ๕๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.๔ การตรวจติดตามงานอื่น ๆ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

๓. การตรวจราชการในกรณีพิเศษ ได้แก่

๓.๑ ตรวจติดตามงานตามนโยบายหลักของรัฐบาล/รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย/ปลัดกระทรวงมหาดไทยที่มอบหมายให้ตรวจติดตามเป็นกรณีพิเศษเพื่อติดตามผลหรือเร่งรัดการปฏิบัติงาน

๓.๒ การร่วมตรวจราชการกับเครือข่ายที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนและเครือข่ายภาคประชาชนในระดับพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อร้องทุกข์ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนและแผนงาน/งาน/โครงการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

๓.๓ การติดตามเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือแก้ไขความทุกข์ยากเดือดร้อน

๓.๔ ตรวจติดตามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุทกภัยหรือวินาศภัย ซึ่งมีผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน

๔. การตรวจศูนย์ดำรงธรรม/อำนวยความเป็นธรรม/สดับตรับฟังความเดือดร้อน/การให้บริการ ได้แก่ ประเด็นการอำนวยความเป็นธรรมให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วเป็นธรรม การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการเชื่อมโยงทุกระดับ ทั้งระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น การจัดทำฐานข้อมูล การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วม เป็นต้น

๕. การตรวจติดตามและประเมินผลจังหวัด/กลุ่มจังหวัดตามมาตรา ๕๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นการตรวจเพื่อติดตามการขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดีตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน และส่งผลให้การพัฒนาและการแก้ไขปัญหามีความยั่งยืนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

การตรวจราชการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารของกระทรวงมหาดไทย โดยการตรวจติดตามของผู้ตรวจราชการและคณะจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในแนวนโยบายที่ได้รับจากส่วนกลางและนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะเดียวกันก็สะท้อนปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริหารผ่านการรายงานผลการตรวจราชการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ และกฎหมายที่เป็นปัญหา/อุปสรรคให้สอดคล้องกับสภาพสถานการณ์และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการตรวจราชการ แบ่งได้ ๓ กระบวนงาน ดังนี้

๑. การจัดทำแผนการตรวจราชการ (ต้นน้ำ)

๒. การปฏิบัติการตรวจราชการ (กลางน้ำ)

๓. การรายงานผลและติดตามผลการตรวจราชการ (ปลายน้ำ)

โดยสามารถอธิบายกระบวนการตรวจราชการได้ ดังแผนภาพต่อไปนี้

สรุปกระบวนการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย

จัดทำแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

1 จัดทำแผนการตรวจราชการกรณีปกติประจำปีของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกปี

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545

โดยคณะกรรมการกำหนดแผนและติดตามผลการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย

(ปมท. ประธานกรรมการฯ / รอง.ปมท. / ผต.มท. / อธิบดีทุกกรม หรือผู้แทน / ผู้แทนรัฐวิสาหกิจ / ผอ.สตร.สป. ฝ่ายเลขาฯ)

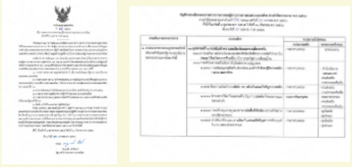
2 ฝ่ายเลขาฯ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการจัดทำร่างแผนการตรวจราชการประจำปี ซึ่งประกอบด้วย

1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี / นโยบายของรัฐบาล
2) นโยบายของกระทรวงมหาดไทย แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงมหาดไทย ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
3) แผนการตรวจราชการแบบบูรณาการของสำนักนายกรัฐมนตรี

3 ประชุมคณะกรรมการฯ การจัดทำแผนการตรวจฯ

หน่วยงานในสังกัด มท. (ส่วนกลาง) ชี้แจงข้อมูล

4 จัดทำคำสั่งแผนการตรวจฯ ประจำปี เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย



จัดทำคำสั่งกระทรวงมหาดไทย เรื่อง แผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ... เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย พิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในคำสั่งแผนการตรวจราชการฯ

๑. การจัดทำประเด็นการตรวจราชการ (ต้นน้ำ)

1 การจัดทำประเด็นการตรวจราชการ ประจำเดือน

- สตร.สป.แจ้งกรม/รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานในสังกัด สป.มท. เพื่อสอบถามประเด็นที่หน่วยงานจะเสนอให้ ผต.มท. ตรวจติดตามพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- หน่วยงานในสังกัด มท. เสนอประเด็นฯ และข้อมูลเพื่อจัดทำประเด็นการตรวจราชการให้ สตร.สป.

ลักษณะประเด็นตรวจราชการ ประจำเดือน

1) สอดคล้องกับแผนการตรวจราชการฯ ประจำปี
2) ประเด็นปัญหาในภาพรวมในเชิงนโยบายของ มท. เว้นแต่ภารกิจของกรมที่กรมไม่สามารถแก้ไขได้และต้องบูรณาการการทำงานร่วมกับกรมในสังกัด มท.
3) ปลัดกระทรวงมหาดไทย หรือผู้บริหารระดับสูงอื่นเป็นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ดำเนินการเป็นการเฉพาะกิจ
4) การตรวจติดตามตามที่หน่วยงานในสังกัด เสนอเป็นประเด็นติดตามหน่วยงานส่วนราชการในสังกัด มท. (จังหวัด/กลุ่มจังหวัด)

2 ประชุม ผต.มท. ประจำเดือน

เดือนละ ๑ ครั้ง

หน่วยงานในสังกัด มท. ให้ข้อมูล/ผลการดำเนินการ/ปัญหาและอุปสรรค

3 สรุปและจัดทำข้อมูล

สรุปและจัดทำประเด็นการตรวจราชการประจำเดือน และข้อมูลประกอบการตรวจราชการ พร้อมบันทึกในระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-inspection) และแจ้ง ผต.มท. จังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. การปฏิบัติการตรวจราชการ (กลางน้ำ)

4 จังหวัด (หน่วยรับการตรวจ)

จังหวัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรคที่มีอยู่ (ในปัจจุบัน) เบื้องต้น ตามประเด็นการตรวจราชการประจำเดือนเป็นหนังสือถึงกระทรวงมหาดไทย พร้อมทั้งบันทึกในระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-inspection)

เตรียมความพร้อมก่อนรับการตรวจ

1) อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจราชการในการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการ
2) จัดเตรียมบุคคล เอกสาร หรือหลักฐานในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน
3) ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ผู้ตรวจราชการ
4) การรายงานผลการดำเนินการต้องรายงานให้ตรงประเด็นตามประเด็นการตรวจราชการประจำเดือน
5) สำนักงานจังหวัดดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในภาพรวมของแต่ละเรื่อง

5 ผต.มท. ลงพื้นที่ตรวจราชการ

ตามแผนการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย และประเด็นการตรวจราชการประจำเดือน

ผต.มท. ลงพื้นที่เพื่อตรวจราชการ โดย ผช.ผต.มท. รวบรวมข้อมูลประกอบการตรวจราชการ จัดทำแผนการตรวจราชการ และประสานกับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจราชการ

แนวทางการตรวจราชการ 3 แนวทาง

- **ตรวจติดตาม** หมายถึง การตรวจติดตามผลการดำเนินงานของจังหวัดหรืออำเภอ เพื่อให้ทราบว่าส่วนราชการต่าง
- **ตรวจแนะนำ** หมายถึง ในฐานะที่ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย/กรม เป็นผู้ใกล้ชิดกับหน่วยงานระดับนโยบายและมีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนกลาง
- **ตรวจสอบข้อเท็จจริง**

การตรวจราชการในพื้นที่

1.การตรวจราชการเบื้องต้น
2 การตรวจแบบเจาะลึก
3.การตรวจเชิงพื้นที่

๓. การรายงานผลและติดตามผลการตรวจราชการ (ปลายน้ำ)

6 จัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เสนอผู้บริหารระดับสูง

ผช.ผต.มท. ประจำเขตตรวจราชการจัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวเสนอผู้บริหารระดับสูง หลังเสร็จสิ้นภารกิจการตรวจราชการฯ

โดยจัดทำเป็นรายงานของทุกจังหวัด เสนอเป็นรายเขตตรวจราชการ และแจ้งข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยส่งไปยังจังหวัด เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสำเนารายงานดังกล่าวให้กลุ่มงานสนับสนุนและประสานการตรวจราชการ เพื่อจะได้รวบรวมและประมวลผล

สรุปผลการดำเนินงานตามประเด็นตรวจราชการประจำเดือน เสนอผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย

จังหวัดรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของ ผต.มท. และรายงานผลความคืบหน้าจนกว่าประเด็นนั้นจะแล้วเสร็จ

7 สรุปรายงานผลการตรวจราชการ

สตร.สป. รายงานผลการดำเนินงานตามประเด็นการตรวจราชการและข้อเสนอแนะของ ผต.มท. รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน เสนอผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย

แนวทางการเขียนรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/เชิงพื้นที่

การรายงานผลการตรวจราชการ ให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยแสดงถึงเรื่องที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ระเบียบ กฎหมาย นโยบาย พยาน หลักฐาน ข้อมูลต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรค หรือข้อขัดข้อง ข้อสรุป และข้อเสนอแนะ ฯลฯ

เทคนิคการเขียนข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย

๑) ข้อเสนอแนะเชิงพื้นที่ คือ ข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจราชการกระทรวงให้คำแนะนำต่อหน่วยรับตรวจแล้วหน่วยรับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและแก้ไขปัญหาให้ยุติได้ในพื้นที่

๒) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ ข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับข้อเสนอจากหน่วยรับตรวจมาเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายเพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ข้อยุติหรือดำเนินการต่อ หรือเป็นข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการกระทรวงที่ได้ค้นพบจากการตรวจราชการหรือจากปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของหน่วยรับตรวจที่ผู้ตรวจราชการนำมาเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เป็นโครงการที่ดีประชาชนได้ประโยชน์จากการดำเนินโครงการ ควรขยายผลการดำเนินการลักษณะเช่นนี้ให้ครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้นหรือควรดำเนินการให้เป็นนโยบายของกระทรวงหรือรัฐบาล เป็นต้น

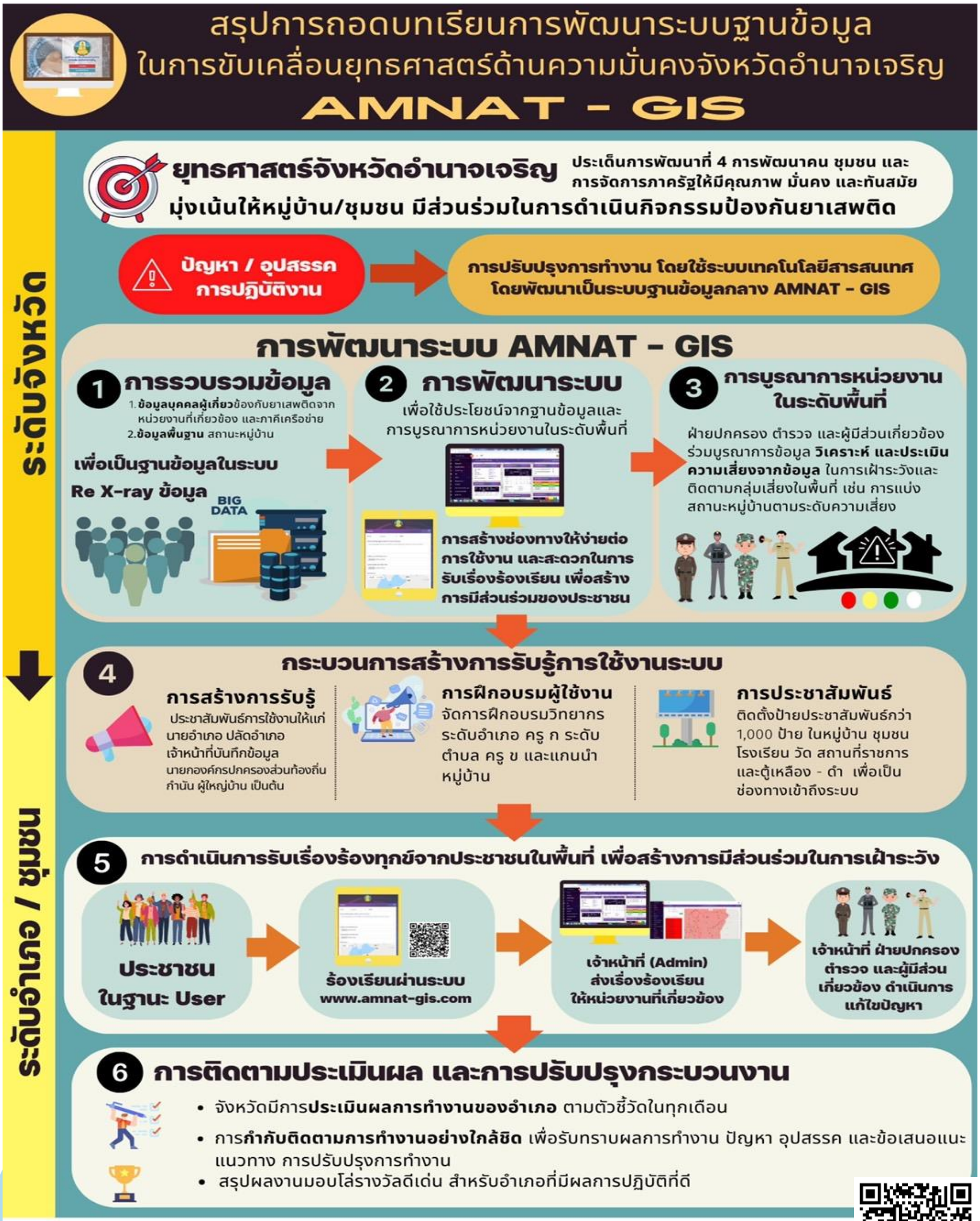
การถอดบทเรียนสรุปผลการตรวจราชการของ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

การตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน และการทำงานของกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากการตรวจราชการจะเป็นกลไกที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของส่วนราชการในหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะและปัญหาที่ได้จากการตรวจราชการสะท้อนให้ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค และเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ว่าแต่ละจังหวัดมีผลการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงสถานการณ์ และข้อเท็จจริงในการบริหารราชการได้

โดยการตรวจราชการหากพบว่าส่วนราชการภายในจังหวัดต้องแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยก็จะให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และหากพบว่าส่วนราชการภายในจังหวัดที่มีวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ผ่านการทดลองหรือผ่านประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง จนสามารถพิสูจน์ได้ว่านำไปสู่เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งส่งผลให้จังหวัดส่วนราชการภายในจังหวัด ประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน มีการสรุปวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสามารถถอดบทเรียนผลการดำเนินการของจังหวัดที่มีวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จ เพื่อถ่ายถอดให้กับจังหวัดอื่น ๆ ในการดำเนินการ เป็นต้น

ตัวอย่างการถอดบทเรียนสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย (Best Practice)

๑. การถอดบทเรียนของจังหวัดอำนาจเจริญในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในระดับพื้นที่



๒. การถอดบทเรียนการขับเคลื่อนโครงการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง : ด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ โดยบูรณาการร่วมกับ ๗ ภาคีเครือข่ายในการสร้างที่อยู่อาศัย

ตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ

ตัวอย่างเอกสาร	QR Code
	• แผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
	• ประเด็นการตรวจราชการประจำเดือน
	• ข้อมูลประกอบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
	• รายงานผลการตรวจราชการ ประจำปี
	• สรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่สามารถถอดบทเรียนได้ (Best Practice)

ข้อมูลอื่น ๆ และข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

http://www.ins.moi.go.th/home.html

๓. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหา การร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๖ กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง **"ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย"** เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๗ บทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า **"ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย"** ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า "ศูนย์ดำรงธรรม" ควรมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยได้เปิด **"ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด"** อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ณ กระทรวงมหาดไทย ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ครบทั้ง ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

<u>**วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙**</u> คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้ง **“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”** ครบทั้ง ๘๗๘ อำเภอทั่วประเทศ โดยกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ รวมทั้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปัจจุบัน

๑. ศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรม และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวง/กรมต่าง ๆ

๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

งานบริการของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการใน ๗ มิติ ประกอบด้วย

<u>มิติที่ ๑</u> การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรม และเสียหาย

<u>มิติที่ ๒</u> งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service เป็นการบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในหน่วยงานเดียว ดำเนินการได้รวดเร็วตามคำขอของประชาชน เช่น งานบริการทางทะเบียนบุคคล การบริการชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน สะดวก ครบจบในแอปฯ เดียว โดยรวมศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้งานได้อย่างทั่วถึงคลอบคลุม ผ่านช่องทาง “แอปพลิเคชันทางรัฐ” โดยนำบริการต่าง ๆ มารวบรวมในแอปพลิเคชัน อาทิ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด การรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Porta) การตรวจสอบเบี้ยยังชีพ การชำระค่าอุปโภคบริโภค การชำระค่าปรับ เป็นต้น รวมถึงดำเนินการให้มีระบบ Digital ID เพื่อให้บริการแก่ทุกแพลตฟอร์ม ให้ข้อมูลและคำแนะนำประชาชนในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ และการขอรับอนุมัติ/อนุญาต รวมถึงขอบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

<u>มิติที่ ๓</u> งานบริการรับ-ส่งต่อ หรือ Service Link เป็นระบบการให้บริการที่มีความยุ่งยากซับซ้อนเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ เป็นอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงานลักษณะงานบริการเป็นการรับเรื่องการประสานงาน การส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนที่มีความเดือดร้อน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน หนี้สิน

<u>มิติที่ ๔</u> การบริการข้อมูลข่าวสาร เป็นงานให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

<u>มิติที่ ๕</u> การให้คำปรึกษา เป็นงานบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วในการขอรับคำปรึกษาด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ขอคำปรึกษาด้านการเกษตร ด้านกฎหมาย

<u>มิติที่ ๖</u> การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า กรณีนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรี ลงพื้นที่ เป็นงานบริการที่มีการบูรณาการสรรพกำลังของหน่วยงานเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดในพื้นที่เข้าไปดำเนินการช่วยเหลือหรือจับกุมผู้กระทำความผิดทันที

<u>มิติที่ ๗</u> การสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยที่ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนสามารถดำเนินการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้ทุกที่ทุกเวลาตามช่องทางต่าง ๆ เช่น นโยบายหนี้นอกระบบ ยาเสพติด

เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากประชาชน ผ่านทางหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด / ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
๒. กระทรวง / กรม / รัฐวิสาหกิจ
๓. องค์กรอิสระ (สตง. / ผู้ตรวจการแผ่นดิน ฯลฯ)
๔. สื่อมวลชน (TV, สื่อพิมพ์, สื่อสังคมออนไลน์)
๕. หน่วยงานตรวจสอบภาคประชาชน (องค์กรการตรวจสอบใช้อำนาจของภาครัฐ ฯลฯ)
๖. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) / สมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.)
๗. อื่น ๆ

ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม ผ่าน ๗ ช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ

๒. ยื่นผ่านช่องทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๐๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ และไปรษณีย์ตามที่อยู่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด รวมถึงไปรษณีย์ตามที่อยู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ

๓. ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

๔. ผ่านแอปพลิเคชัน MOI๑๕๖๗ ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

๕. ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย www.damrongdham.moi.go.th และเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ

๖. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ซึ่งจัดตั้งในกรณีการลงพื้นที่ของคณะรัฐมนตรี / นายกรัฐมนตรี / กระทรวงมหาดไทย

๗. ผ่าน "ตู้ราชสีห์" ทุกอำเภอทั่วประเทศ

เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๑๙ กำหนดว่า เรื่องร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาได้ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายตาม (๑) นั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(ก) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(ข) ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(ค) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

(ง) กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือ

(จ) กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒. เรื่องร้องทุกข์ที่ "ไม่" อาจรับไว้พิจารณา

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๐ กำหนดว่า เรื่องร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อรัฐสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องที่ยังมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายครบขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทางหนังสือ

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและพิจารณาเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่จะมีไปถึงหน่วยงาน หากจะมีความเห็นหรือข้อสังเกตจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกต

(๔) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งจะมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรมาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา แต่ถ้าผู้ร้องถามว่า ได้ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์มาจากไหน คำร้องมีประเด็นอย่างไร ก็อาจตอบว่า เรามีข้อมูลในเบื้องต้น แค่ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ แต่รายละเอียดยังไม่เพียงพอ จึงโทรมาประสานขอทราบรายละเอียดและต้องยืนยันอย่างหนักแน่นว่า เราไม่มีรายละเอียดจึงจะแจ้งให้ทราบ

๒. เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรง ควรรับฟังให้จบก่อน แล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว และแจ้งเหตุผลว่า เหตุใดเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจสอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๓.เรื่องร้องเรียนทางระบบออนไลน์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อ-ที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อ-ที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด อื่น ๆ หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้ติดต่อผู้ร้องตามที่อยู่ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียนในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือซึ่งพิจารณาคำร้องแล้วหากเห็นว่าดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถที่จะนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

ทั้งนี้ การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย www.damrongdham.moi.go.th ระบบจะกำหนดให้กรอกชื่อ – สกุล และรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และมีระบบการตรวจสอบการร้องซ้ำ ส่วนการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชัน MOI๑๕๖๗ ระบบจะกำหนดให้กรอกชื่อ – สกุล และหมายเลขโทรศัพท์ หากเป็นการขอคำปรึกษา ระบบจะสามารถให้คำแนะนำได้ในทันที ด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI)

๔. คำแนะนำเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจน น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียนในประเด็นนั้นได้ ควรโทรแจ้งผู้ร้อง และถามความต้องการให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวัง แต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียนเรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติ แล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

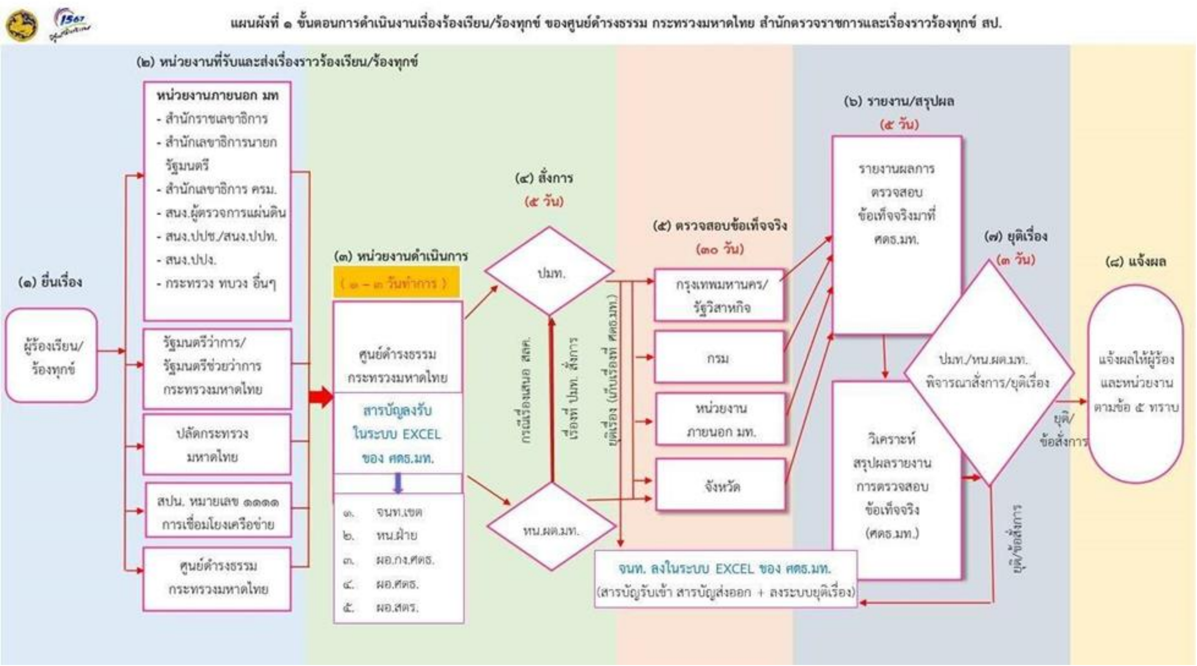
๑. พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อ-ที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๒. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้อง และผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากยังไม่ได้ข้อเท็จจริงที่ปรากฏและอาจมีการกลั่นแกล้งกล่าวหากันได้

๓. กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อ ผู้ร้องไปเปิดเผยเพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๔. หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

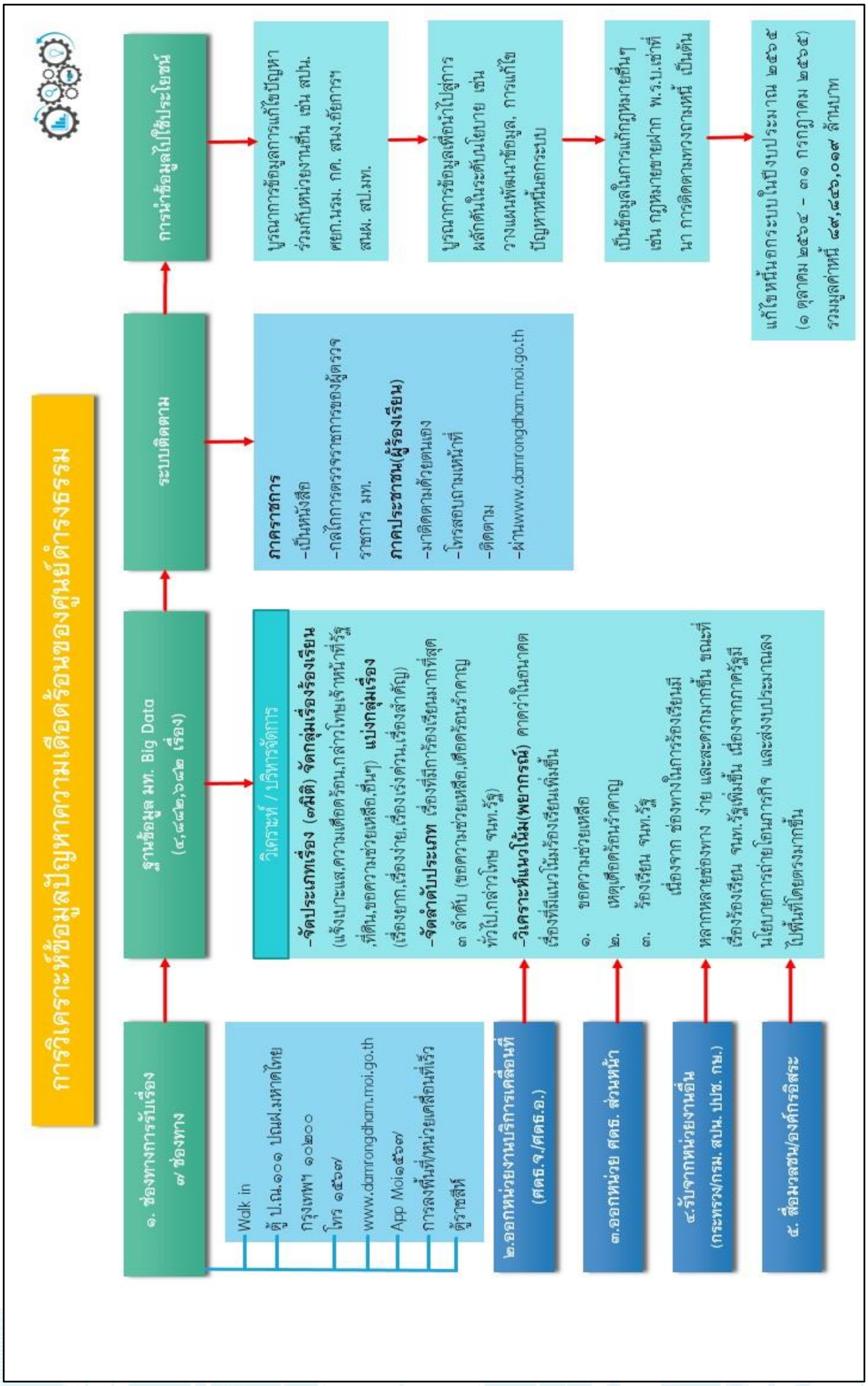
๑. จัดประเภทกลุ่มเรื่อง (๑) เรื่องยาก (๒) เรื่องง่าย

๒. จัดลำดับความสำคัญของเรื่อง (๑) ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา (๒) ร้องเรียนที่มาจากองค์อิสระ / สื่อมวลชน (๓) ร้องเรียนทั่วไป

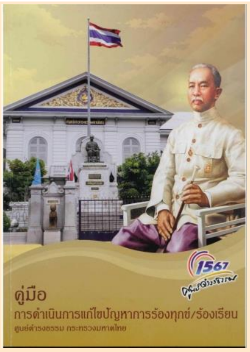
๓. กำหนดวิธีการทำงานที่ชัดเจน (๑) รับเรื่อง/อ่าน/วิเคราะห์/สรุปประเด็น (๒) ดำเนินการเอง – ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๓) ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงาน (๔) ยุติธรรม / เป็นธรรม (๕) มีมาตรการในการเร่งรัดติดตาม (๖) ติดตามผล (แจ้งผู้ร้องทราบ,ผู้บังคับบัญชาทราบ) (๗) ยุติเรื่อง (๘) ประชาสัมพันธ์

ข้อควรคำนึงถึง : เรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นเรื่องที่ปกปิดเป็นความลับ เนื่องจากต้องปกป้องคุ้มครองผู้ร้อง มิให้ผู้ร้อง/ผู้ให้เบาะแส ต้องได้รับภัยจากการร้องเรียน –ร้องทุกข์ (พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และแนวทางปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรม



เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างเอกสาร	QR Code
	คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
	เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย - ผลการดำเนินงานและภารกิจพิเศษ (Extra Job) ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ยุคใหม่

๔. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Change for Good
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

สรุปข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๗๖ ได้บัญญัติไว้ว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินการจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ”

มาตรา ๗๘ ได้บัญญัติไว้ว่า “รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชน มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น **การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน”

๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ ๒๕๓๔

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้แก้ไขเพิ่มเติมให้รองรับหลักการของรัฐธรรมนูญเพื่อปรับปรุงการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริการราชการแนวใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบายเป้าหมายและการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการกำกับ การนโยบาย และการปฏิบัติราชการ

โดยได้แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓/๑ ดังนี้

“การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดความสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานการจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน **การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน** ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

มาตรา ๓๕ วรรคแรก และวรรคสอง “ในกรณีที่ส่วนราชการใดที่โดยสภาพและปริมาณงานสมควรมีผู้ตรวจราชการก็สามารถกำหนดตำแหน่งผู้ตรวจราชการได้ ผู้ตรวจราชการของกระทรวง ทบวง หรือกรมที่ตั้งขึ้น จะมีอำนาจหน้าที่ตรวจและแนะนำการปฏิบัติราชการอันเกี่ยวกับกระทรวง ทบวง หรือกรมนั้น ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของกระทรวง ทบวง หรือกรม หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี

Change for Good
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “**การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**” ในภาพรวมซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง ว่าต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และ**มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งระบบการตรวจราชการก็เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินผล**การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ

๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๖๕

หมวด ๗ การกำกับและติดตาม

มาตรา ๕๕ เพื่อให้การบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการสัมฤทธิ์ผล ให้คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี **ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่และอำนาจร่วมกันเร่งรัด ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด** เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาภาค แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัด รวมทั้งการบริหารงบประมาณจังหวัด และงบประมาณกลุ่มจังหวัด เพื่อรายงานผลการเร่งรัด ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล พร้อมทั้งเสนอแนะต่อ ก.น.บ. อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน อาจเสนอให้ ก.น.บ. พิจารณารายงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง พร้อมทั้งเสนอแนะก่อนการรายงานผลประจำปีก็ได้

๕. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘

QR code	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
	ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการตรวจราชการ

๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

๒ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔ พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๕ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

๖ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕

๗ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๖

๘ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓

๙ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕

๑๐ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๑ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐

๑๒ พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๓ พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

๑๔ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๕ พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๖ พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔

๑๗ พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๘ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๙ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

๒๐ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๘

๒๑ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๐

๒๒ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๑

๒๓ พ.ร.บ. ลูกเสือ พ.ศ. ๒๕๕๑

๒๔ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐

๒๕ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒๖ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒๗ พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑

๒๘ พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

๒๙ พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๑

๓๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๒

อ้างอิง

กฤษฎา บุญราช. (๒๕๕๘). คู่มือการตรวจราชการ. การประชุมผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๔). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๘). การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการตรวจราชการ. เอกสารประกอบโครงการสัมมนาผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๘). คู่มือแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐบาล ของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๔). คู่มือแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. นายธนิต ภูมิถาวร	ผู้อำนวยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.
๒. นายณรงค์วิทย์ พบพาน	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม
๓. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา	ผู้อำนวยการกลุ่มงานสนับสนุนและประสานการตรวจราชการ
๔. นายปวเรศ รัฐขจร	ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

คณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวชารีญา นนทรังสี	นิติกรชำนาญการพิเศษ
๒. นางสาวศรีเพ็ญ งามขำ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
๓. นายบัญชา ดวงดีแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๔. ร้อยโทอกนิษฐ์ ศิริศักดิ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๕. นางสาวปัญญ์ธิรา รอดผล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๖. นางสาวเจนจิรา ชูติยานันท์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๗. นางสาวชวิกานต์ บัวแย้ม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๘. นางสาวหทัยทิพย์ แก้วชัยวงค์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๙. นายบัลลังก์ บวรเดชชนะกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑๐. นายนครินทร์ แป้นงาม	นิติกรปฏิบัติการ
๑๑. นายกริช สุปินะเจริญ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการ
๑๒. นางสาวพรทิพย์ ยิ้มชูเชิด	พนักงานราชการประจำสำนัก
๑๓. นางวรฤทัย สุวรรณะ	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๔. นางสาวรุ่งฤดี บุญรักษา	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๕. นางสาวชนาพร ไชยเลิศ	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๖. นางสาวอาภาภรณ์ บัวสังข์	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๗. นางสาวเพ็ญพักตร์ สำเภา	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๘. นางสาวยุพาพิน พินทรวิเศษ	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๑๙. นางสาวสุนิสา ไชยน้อย	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย
๒๐. นายอิศรา ผือลองชัย	เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานมหาดไทย

เรียบเรียงเนื้อหา / ออกแบบ Info-Graphics

๑. นายบัลลังก์ บวรเดชชนะกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

"... การเดินทางตรวจราชการนั้นสำคัญกว่าการนั่งออฟฟิศ จึงต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ๆ
จะรอเวลาการเดินทางต่อเมื่อการออฟฟิศเบาบางนั้นไม่ได้ ..."
"...ที่จะรู้ได้ว่า ที่ใดเรียบร้อยหรือไม่เรียบร้อยนั้น ไม่มีอะไรดียิ่งกว่าฟังเสียงราษฎร
ถ้าราษฎรมีเสียงร้องว่าเดือดร้อนแล้ว ถึงแม้ว่าการออฟฟิศจะเรียบร้อยหรือการอื่นจะดี
ก็ไม่เชื่อว่าเรียบร้อย... "

สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอฯ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ
องค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย

จัดทำโดย
กลุ่มงานสนับสนุนผู้ตรวจราชการ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๒ ๕๘๕๐

ไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
E-book

Change for Good

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข