

การนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

Policy Implementation of the Bangkok Metropolitan Administration Inspector



Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

ดร.สมภพ ระวังบุทช์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษานโยบายที่กรุงเทพมหานครให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ (2) เพื่อศึกษากระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาโครงสร้างและหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายที่กรุงเทพมหานครให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ มีหลายเรื่อง ได้แก่ การตรวจราชการที่เกี่ยวกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้านเศรษฐกิจ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านการจราจร การตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจพื้นที่ การตรวจและติดตามการกวดขันป้ายผิดกฎหมายในที่สาธารณะ การตรวจและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรการทั้ง จับ ปรับ และการติดตามผลความคืบหน้าการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ (2) กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มีการเตรียมการสำหรับการตรวจราชการด้านการจัดระบบข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นเครื่องมือให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครในการดำเนินการตรวจราชการเข้าไปยังหน่วยงานระดับสำนัก และหน่วยงานระดับสำนักงานเขตอย่างทั่วถึง และการรายงานผลการตรวจราชการต่อปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (3) โครงสร้างและหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครแบ่งเป็นตำแหน่งผู้ตรวจราชการระดับ 10 จำนวน 10 ตำแหน่ง ตำแหน่งผู้ตรวจราชการระดับ 9 จำนวน 6 ตำแหน่ง มีหน้าที่ตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนัก และตำแหน่งผู้ตรวจราชการระดับ 8 จำนวน 28 ตำแหน่ง มีหน้าที่ตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนักงานเขต อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า ควรมีนโยบายให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ตรวจราชการเฉพาะเรื่องที่เป็นนโยบายสำคัญของกรุงเทพมหานคร โดยเน้นเฉพาะเจาะจงมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบบูรณาการเป็นสำคัญ

คำสำคัญ : การนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร

¹ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Abstract

The objective of the research entitled the “Policy Implementation of the BMA Inspector - General” Aims to (1) study the policy assigned to the BMA inspector – general for implementation (2) to study the inspection process of the BMA inspector – general and (3) to study the structure and duty of the BMA inspector – general.

From the analysis, it was found that (1) the policy assigned by the BMA to the BMA inspector – General for implementation consists of several matter, namely, the inspection relating to Governor of Bangkok’s policies on economy, safety, environment, education, health, traffic; the inspection of performing official functions of agencies and in accordance with the BMA Performance Plan, the area inspection, supervision, following – up and tightening illegal billboards placed in public places, the inspection and following- up of strengthening the measure of arrest and fine people who litter in public places; and the following– up of the progress of public electricity installation (2) the process inspection the BMA inspector – general was prepared by the basic data systemization as the tool for the BMA inspector – general in taking the thorough inspection at department and district agencies, and the report of the result of inspection to Permanent Secretary for BMA and Governor of Bangkok (3) the structure and duty of the BMA inspector– general was divided into the position of three levels, including ten senior inspector – General positions and six inspector– general positions taking charge of department agencies and 28 inspector position doing of district agencies.

However, it was found that the interviewees noticed the policy assigned the BMA inspector – General to be the supervision of specific matters, especially the BMA’s important policies, mainly Focusing on the integrated, achievement – oriented ones should be set up. For the inspection process, it should be emphasized on the access of participating advice, the quick report of the result by applying the modern computer technology. For the structure and duty, only the senior – general position should be appointed with enough assistant Inspectors according to the amount of responsibility, namely, the inspection at department and district agencies, which will lead to the efficient working integration.

Keywords : Policy Implementation, Administration Inspector, Bangkok Metropolitan

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้บริหารขององค์การทุกประเภทต่างมีภารกิจหน้าที่พื้นฐานหลายประการ โดยครอบคลุมตั้งแต่เรื่องของการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบุคลากร (staffing) การงบประมาณ (budgeting) การประสานงาน (coordinating) ไปจนถึงการควบคุม (controlling) เป็นต้น ในองค์การขนาดเล็กและไม่ซับซ้อนมากนัก ผู้บริหารอาจเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติการหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดด้วยตนเอง หากเป็นองค์การขนาดใหญ่และสลับซับซ้อนมากขึ้น มักจะมีการจัดวางระบบการควบคุมเพื่อทำให้มั่นใจว่าจะสามารถบรรลุผลตรงตามที่ต้องการ โดยอาจจะมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในเรื่องของการควบคุม (Controller) ขึ้นเป็นการเฉพาะ อาทิเช่น Chief Accountant หรือ Chief Financial Officer และ Chief Planning Officer เป็นต้น ซึ่งมีสถานะเป็นฝ่ายช่วยอำนวยการ (staff) ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานเกี่ยวกับการเงินและ/หรือรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/ผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ เสนอต่อผู้บริหาร ระบบการควบคุมจึงถือเป็นเครื่องมืออันสำคัญของผู้บริหารที่จะช่วยในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย แนวทางหรือกฎระเบียบที่วางไว้ รวมถึงการติดตามและเร่งรัดการทำงาน โดยการให้ข้อมูลสารสนเทศป้อนกลับ (feedback information) แก่ผู้บริหารเพื่อส่งสัญญาณเตือนภัยถึงความเบี่ยงเบนและสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในองค์การ อันจะช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดความเสียหายที่ไม่พึงประสงค์ การแก้ไขปัญหามูลนิธิ รุ้วไหล และการบริหารงานที่ผิดพลาด

การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน การปรับปรุงผลงานและการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์การในระยะยาว (ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ, 2543 หน้า 4)

ผู้บริหารของแต่ละองค์การอาจจะแต่งตั้งบุคคลให้ทำหน้าที่อย่างเป็นทางการในการตรวจตราและสอดส่องดูแลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ตลอดจนดำเนินการตรวจสอบหรือการสอบทานความถูกต้องเหมาะสมและเพียงพอของระบบการควบคุม เพื่อนำเสนอรายงานและข้อมูลสารสนเทศ อย่างตรงไปตรงมาให้แก่ผู้บริหาร อันจะช่วยสร้างหลักประกันและทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น ซึ่งมักจะเรียกบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวว่า ผู้ตรวจราชการ (inspector general) ในระบบราชการพลเรือนนั้น ผู้ตรวจราชการมักจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่เจ้าผู้ปกครองหรือกษัตริย์ได้จัดส่งขุนนางผู้มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่วางใจออกไปคอยตรวจตราสอดส่องดูแลการบริหารราชการของบรรดาหัวเมืองต่างๆ เพื่อรายงานข้อมูลข่าวสารให้รับทราบเป็นระยะๆ (ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ, 2543, หน้า 5)

การตรวจราชการและระบบการการตรวจราชการ เป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร ที่จะช่วยให้การปฏิบัติราชการหรือการจัดทำภารกิจของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายสู่มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืนภายใต้แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 12 ปี (พ.ศ. 2552 - 2563) แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน รวมทั้ง

เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติราชการ หรือการจัดกระทำภารกิจของหน่วยงาน และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการตรวจราชการที่ดีจะเป็นหลักประกันความเชื่อมั่นหรือขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ให้บรรลุผล ที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการตรวจราชการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ มีความโปร่งใส (Transparency) ตรวจสอบได้ (Accountability) และเป็นข้อมูลที่ชัดเจนให้ผู้บริหารนำข้อมูลมาเป็นแนวทางกำหนดทิศทาง นโยบาย และจัดทำโครงการสำคัญต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน (ฐานิตา แพร่วาณิชย์, 2553, หน้า 1)

กรุงเทพมหานครแบ่งการตรวจราชการออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) การตรวจราชการระดับสำนัก (2) การตรวจราชการระดับสำนักงานเขต และกำหนดกรอบอัตรากำลังของผู้ตรวจราชการประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการระดับ 10 ระดับ 9 และระดับ 8 ซึ่งการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการจะมีความเป็นอิสระ โดยมีระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 รองรับอำนาจหน้าที่และแนวทางในการดำเนินงาน มีกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงาน การตรวจราชการ ได้แก่ การตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตรวจแนะนำ ชี้แจงนโยบายและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบการตรวจราชการแทนปลัด

กรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย

ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานคร ซึ่งช่วยผู้บริหารในการกำกับให้การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ตามแผนการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษานโยบายที่กรุงเทพมหานครให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษากระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาโครงสร้างและหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการ Spiral process ในการวางแผนเขียนกรอบในการวิจัย กล่าวคือ ศึกษาวิจัยก่อนแล้วจึงไปเปรียบเทียบกับทฤษฎี โดยเริ่มจากประเด็นที่ต้องการวิจัยแล้วนำไปสู่การทบทวนทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงมาออกแบบการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์จนนำไปสู่ข้อค้นพบ ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. การออกแบบการวิจัย 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งอาศัยจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่มากนัก เหตุผลในการใช้รูปแบบดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีรายละเอียดของข้อมูลในทุกด้านในประเด็นที่ศึกษา การวิจัยเรื่องการนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร จึงเหมาะสมที่จะทำการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เกี่ยวกับการนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะนำไปสู่ข้อค้นพบและสรุปเป็นข้อเสนอแนะให้เป็นแนวทางหรือรูปแบบที่เหมาะสมของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครต่อไป

สำหรับการวิจัยเรื่องการนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยคุณลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยมากที่สุด 5 ประการ ดังนี้

1. ทำการวิจัยในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่จริงของกรณีศึกษา คือ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวคำถามตามแนวทางการตรวจราชการของกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถตอบได้ตามความสมัครใจและสะดวกใจ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติและเป็นกันเองโดยการพูดคุยหรือการสนทนากัน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าเหมือนถูกบังคับให้ตอบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการบันทึกทุกเรื่องที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูล

2. ผู้วิจัยก็ได้ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์

(สุรางค์ จันทวานิช, 2542 หน้า 131) และอาศัยกรอบแนวคิดในการตรวจราชการที่มีความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับและเข้าใจโดยทั่วไปมาใช้ปรับในรายละเอียดให้เหมาะสมกับบริบทของการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์ประกอบรองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบจำลองมาจากรัฐบาล ซึ่งเมืองใหญ่ๆ ทั้งหลายได้นำเอากระบวนการจัดการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครไปเป็นตัวอย่าง และที่สำคัญผลการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเองก็มีผลกระทบต่อภาพรวมของประเทศด้วย ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์และให้ความหมายเพื่อนำไปสู่การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยเพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางหรือรูปแบบที่เหมาะสมในการตรวจราชการของกรุงเทพมหานครได้

3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงใช้ข้อมูลและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลัก เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก การวิเคราะห์เอกสาร เป็นต้น ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงเป็นลักษณะเชิงพรรณนาปรากฏการณ์ที่พบข้อมูลส่วนใหญ่จึงไม่อยู่ในลักษณะของตัวเลข

4. การติดต่อโดยตรงและมีความใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมาย สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการขอเข้าพบเพื่อพูดคุย และอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้กับผู้ตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารสำนัก และผู้บริหารสำนักงานเขตได้ทราบและชี้แจงถึงความสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ที่จะกลับมาเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร

5. การใช้วิธีวิจัยที่มีความยืดหยุ่น โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบโครงสร้างคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกตามแนวทางการตรวจราชการ เพื่อให้ได้แนวคำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ หากทำการสัมภาษณ์จริงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางครั้งอาจต้องมีการปรับคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ จะไม่เบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน คือ ช่วงเดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนมีนาคม 2554 ในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการเขต โดยการเก็บข้อมูลจะพิจารณาจากความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ และการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้กำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับรูปแบบการวิจัย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงเน้นข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลัก ได้แก่ (1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูล (2) การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาควบคู่กันไปด้วย และเพื่อความชัดเจนในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนแรก การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยประชากรในการศึกษาหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการเขต รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 9 คน โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกนี้ได้กำหนดแนวคำถามทั้งแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างผสมผสานกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่

ครอบคลุมมากที่สุด และเพื่อไม่ให้เกิดการสัมภาษณ์นั้นดูเป็นทางการมากเกินไปจนผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอึดอัดไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูล และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้ 3 ประเด็นหลักของการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร คือ (1) นโยบายกรุงเทพมหานครที่ให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ (2) กระบวนการตรวจราชการ (3) โครงสร้างและหน้าที่ ขั้นตอนที่สอง การวิเคราะห์เอกสารซึ่งถือว่ามีความสำคัญพอๆ กับการสัมภาษณ์ กล่าวคือ การวิจัยเอกสารเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษาและทำการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าทางเอกสารจะแบ่งออกเป็นเอกสารข้อมูลเดิมและเอกสารที่เป็นข้อมูลรองทุติยภูมิ (ปิยะนุช เงินคล้าย และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์, 2550, หน้า 113) กล่าวคือ เอกสารข้อมูลเดิม เป็นเอกสารหรืองานเขียนต้นฉบับ เป็นข้อมูลแรกที่ปรากฏ เช่น จดหมายเหตุ บันทึก หรือเป็นข้อมูลที่เก็บจากแหล่งกำเนิดข้อมูลโดยตรง ส่วนข้อมูลรองหรือข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่คัดลอกมาจากคนอื่นอีกที ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์โดยตรง เช่น สารานุกรม ตำราประวัติศาสตร์ เป็นต้น (บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์, 2531, หน้า 156, 198) อย่างไรก็ดี ข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ล้วนมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงได้เป็นอย่างดีเพื่อนำไปสู่แนวทางที่ดีที่สุด ซึ่งในการวิจัยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เอกสารข้อมูลทั้ง 2 ประเภท

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยมีประสบการณ์การทำงานในกรุงเทพมหานครเป็นเวลา 35 ปีแล้ว จึงมีความรู้ความเข้าใจและรู้จักหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานเป็นอย่างดี จึงสามารถเลือกบุคคลที่จะให้ข้อมูลได้กระจ่างและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี คือ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการเขต รวม 9 คน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนเตรียมการก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้จะเริ่มจากการติดต่อประสานไปยังผู้ให้ข้อมูล จนถึงก่อนเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ดังนี้

1. ติดต่อประสานกับผู้ให้ข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งบางส่วนเป็นการติดต่อประสานทางโทรศัพท์ และบางส่วนเป็นการติดต่อประสานด้วยตัวผู้วิจัยเอง เมื่อได้รับการตอบรับแล้วจึงได้กำหนดตารางเวลาในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้ผู้วิจัยนำมาเตรียมความพร้อมในการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลล่วงหน้า

2. ยืนยันกำหนดการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนอีกครั้งหนึ่ง ทั้งในเรื่องของวัน เวลา และสถานที่เพื่อไม่ให้เสียเวลาทั้งสองฝ่าย

ขั้นตอนระหว่างทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้เริ่มจากการเดินทางไปยังสถานที่ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจนแล้วเสร็จ ดังนี้

1. เดินทางไปยังสถานที่ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มต้นจากผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการเขต

2. การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา โดยได้รับความอนุเคราะห์ด้านเอกสาร

ขั้นตอนหลังทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้จะเริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแล้วเสร็จ จนถึงการจัดระบบข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ อภิปรายผล และสรุปผลนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ผู้วิจัยเป็นผู้จัดบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จึงสะดวกต่อการนำมาสังเคราะห์ข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่สังเคราะห์แล้วทั้งหมด คัดกรองเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา เพื่อนำไปสู่ข้อค้นพบ การวิเคราะห์และอภิปรายผล

3. เมื่อจัดระบบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมาหาข้อสรุปก่อนนำมาอภิปรายผลต่อไป

4. นำเอกสารที่ได้รับมาทำการแยกแยะและจัดระเบียบข้อมูลว่ามีส่วนใดเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลประเภทอื่นๆ ที่ได้รับ

5. กำหนดรูปแบบการแสดงผลข้อมูล ซึ่งเป็นกระบวนการนำเสนอข้อมูลในรายงานผลการวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการพรรณนา ซึ่งเป็นผลจากการเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วเข้าด้วยกันตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงต้องมีการจัดระเบียบโครงสร้างและหาความหมายของข้อมูลที่รวบรวมมา

เป็นการค้นหาข้อความทั่วไปที่จะบอกความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ แล้วนำผลมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาเป็นหลัก ดังนั้น เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการและเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงเพื่อบูรณาการและหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่างๆ จากข้อมูลการสัมภาษณ์เจาะลึกและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยในส่วนของ การเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการจัดระเบียบของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำมาวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลมานำเสนอเป็นข้อค้นพบ เพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป การตีความ และการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคที่สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งในรูปของเอกสารหรือข้อเขียนและคำพูดที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือสนทนา เป็นการวิเคราะห์ทั้งความหมายทางภาษาโดยตรงจากเอกสารหรือตัวบทและความหมายทางความรู้สึกหรือวิเคราะห์นัยที่แอบแฝงอยู่ รวมถึงการตีความทางบริบทหรือสภาพแวดล้อมประกอบข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ด้วย (สุภางค์ จันทวานิช, 2542, หน้า 144 - 145) เป็นการวางเค้าโครงของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และอภิปรายผล โดยเริ่มจากการนำเสนอข้อมูลทั่วไปและข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เอกสาร

2. อภิปรายผลจากข้อมูลที่น่าเสนอโดยวิเคราะห์ทั้งในส่วนที่เป็นคำพูดจากการสัมภาษณ์เอกสารไปพร้อมๆ กัน โดยให้ความสำคัญทั้งความหมายในทางภาษาและตีความจากความรู้สึกที่แฝงอยู่ในข้อมูลนั้นๆ ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิจัยเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยจะนำหลักการตรวจสอบข้อมูลที่เรียกว่า การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าหรือ triangulation มาใช้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2542, หน้า 129 - 130) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้านี้จะประกอบไปด้วย กระบวนการวิธีที่หลากหลาย เช่น การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคลผู้ให้ข้อมูล การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลของผู้วิจัยแต่ละคน การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบแนวความคิดและทฤษฎี เนื่องจากหากมีการเปลี่ยนทฤษฎีการตีความข้อมูลก็จะเปลี่ยนไป และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) ได้แก่ การใช้หลายๆ วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา

นโยบายที่ให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ

ในเรื่องนี้เป็นกรณีที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจราชการในส่วนที่เป็น

งานของกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า กรุงเทพมหานครได้มีคำสั่งที่ 3939/2553 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2553 กำหนดให้ผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานครตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2554 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการ นำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร คือ

1. ตรวจโครงการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- (1) ด้านเศรษฐกิจ
- (2) ด้านความปลอดภัย
- (3) ด้านสิ่งแวดล้อม
- (4) ด้านการศึกษา
- (5) ด้านสุขภาพ
- (6) ด้านการจราจร

1. การตรวจราชการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) ตรวจราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

(2) ตรวจการปฏิบัติราชการที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน

(2.1) ตรวจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขออนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เป็นต้น

(2.2) ตรวจความสัมฤทธิ์ผลของงาน เช่น งานตามสัญญาจ้างที่สำคัญ (โครงการขนาดใหญ่) ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน

(3) ตรวจพื้นที่ประจำเดือน

(4) ตรวจเรื่องร้องเรียน

(5) สอบสวนเรื่องต่าง ๆ

(6) การตรวจราชการที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย ได้แก่

(6.1) ตรวจและติดตามการ กวดขันป้ายผิดกฎหมายในที่สาธารณะ

(6.2) ตรวจและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรการทั้ง-จับ-ปรับ

(6.3) ตรวจติดตามการ ป้องกันการแพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่ 2009

(6.4) ตรวจการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของฝ่ายเทศกิจและฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

(6.5) ตรวจและติดตามความ คืบหน้าการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

(7) การตรวจราชการงานเฉพาะกิจ งานโครงการพิเศษ และติดตามนโยบายที่ผู้บริหาร มอบหมาย

การรายงานผลการตรวจราชการ

1. ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการระดับสำนักและเขตตรวจราชการระดับสำนักงานเขต ให้รายงานผลการตรวจราชการ ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ในข้อ 1.1 และ ข้อ 1.2 (2) (3) (6) ส่วนในข้อ 1.2 (1) ให้รายงาน ครั้งที่ 1 ในวันที่ 5 เมษายน 2554 และครั้งที่ 2 ในวันที่ 5 ตุลาคม 2554

2. ผู้ตรวจราชการงานเฉพาะกิจ งานโครงการพิเศษ และติดตามนโยบายตามผู้บริหาร มอบหมาย ให้รายงานผลการตรวจราชการทุก รอบ 3 เดือน

3. กองงานผู้ตรวจราชการ

1.) วิเคราะห์เชิงบูรณาการรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ทุกเดือน

2.) จัดทำรายงานผลการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร รายงานผู้บริหาร กรุงเทพมหานครและเผยแพร่ต่อไป

ผลการตรวจราชการตามแผนตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2554

ส่วนที่ 1 ตรวจโครงการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ และด้านการจราจร จำนวน 92 โครงการ

ตาราง 1

ผลงานของโครงการตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ด้าน	โครงการ/ กิจกรรม (รวม)	ผลงาน (ร้อยละ)		
		บรรลุเป้าหมาย (100%)	มากกว่า 50%	น้อยกว่า 50%
เศรษฐกิจ	15	2	7	6
ความปลอดภัย	1	1	0	0
สิ่งแวดล้อม	25	4	9	12
การศึกษา	26	11	7	8
สุขภาพ	15	8	0	7
การจราจร	10	2	0	8
รวม	92	28	23	41

ส่วนที่ 2 การตรวจราชการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงาน และตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

การตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนักผลการดำเนินงานโครงการสำคัญ จำนวน 32 โครงการ โครงการที่บรรลุเป้าหมาย (100%) จำนวน 12 โครงการ และโครงการที่มีความก้าวหน้าตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป จำนวน 11 โครงการ รวมเป็น 23 โครงการ โครงการนอกนั้น

มีความก้าวหน้าลดหลั่นกันไป สะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ประเด็นที่น่าสนใจ คือ โครงการบ้านยืม 2 มีผู้มาขอใช้สิทธิจำนวนมากกว่างบประมาณที่ได้รับ ทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งทางสำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัยให้สิทธิสำรองผู้มายื่นสิทธิจากวงเงินที่เต็มแล้ว

การตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนักงานเขต การสุ่มตรวจโครงการ/กิจกรรมที่มีผลกระทบ

ต่อความเป็นอยู่ของประชาชน 6 ด้าน ผลการดำเนินงานในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นงานโครงการ/กิจกรรมตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ งานด้านการโยธาและการระบายน้ำ ด้านรักษาความสะอาดและด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการคลังด้านการปกครองและทะเบียน ด้านเทศกิจ ด้านการศึกษาและด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขออนุญาตกิจการที่ควบคุมการกำหนดให้มีการพิจารณาเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านการปกครอง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งหน่วยงานกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจ และมูลนิธิต่างๆ ควรมีการประชุมร่วมกันในการจัดทำแผนและซักซ้อมการระงับเหตุ

ส่วนที่ 3 ตรวจสอบพื้นที่

1. ด้านการจราจร ตรวจสอบจราจรและทางเท้า ป้ายต่างๆ ของทางราชการ รวม 488 รายการ

2. ด้านสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบป้ายผิดกฎหมาย ต้นไม้ (ตัดแต่งและเพิ่มพื้นที่สีเขียว ขยะ การจอดรถ และตั้งวางสิ่งของบนบาทวิถี รวม 1,420 รายการ

3. ด้านเศรษฐกิจ ตรวจสอบหาบเร่ แผงลอย การประกอบกิจการค้าในที่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาต รวม 48 รายการ

4. ด้านความปลอดภัย ตรวจสอบความผิดตาม พ.ร.บ. อาครร รวม 39 รายการ

5. ด้านคุณภาพชีวิต ตรวจสอบสาธารณูปโภค ข้ำรุด รวม 100 รายการ

6. ด้านอื่นๆ ตรวจสอบเยี่ยมโรงเรียน ตรวจสอบเยี่ยมศูนย์เด็กเล็ก รวม 41 รายการ

ส่วนที่ 4 ตรวจสอบและติดตามการกวาดล้างป้ายผิดกฎหมายในที่สาธารณะ

การดำเนินงานเป็นการดำเนินการแบบบูรณาการกับสำนักเทศกิจ และเมื่อบูรณาการร่วมกับสำนักเทศกิจ จำนวนป้ายที่จัดเก็บ รวมจำนวน 191,189 ป้าย ดำเนินคดี 421 ราย และปรับเป็นเงิน 993,000 บาท

ส่วนที่ 5 ตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรการทิ้ง-จับ-ปรับ

1. วักกล่าวตักเตือน จำนวน 802 ราย

2. ปรับ จำนวน 1,794 ราย จำนวนเงินค่าปรับ 1,625,300 บาท

ส่วนที่ 6 ตรวจสอบติดตามและความคืบหน้าการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

1. ติดตั้ง 972 จุด จำนวน 7,607 ดวง

2. มีการซ่อมบำรุงรักษา 690 จุด จำนวน 7,025 ดวง

โครงสร้างและหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครมีโครงสร้างและหน้าที่ตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 ดังต่อไปนี้

1. ผู้ตรวจราชการ ระดับ 10 จำนวน 10 ตำแหน่ง มีหน้าที่ตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนักและสำนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร กิจการเกี่ยวกับตลาดนัด สถานีวิทยุกระจายเสียง และบริษัทที่กรุงเทพมหานครจัดตั้งขึ้น รวมจำนวน 25 หน่วยงาน

2. ผู้ตรวจราชการ ระดับ 9 จำนวน 6 ตำแหน่ง มีหน้าที่ตรวจราชการร่วมกับผู้ตรวจราชการ ระดับ 10

3. ผู้ตรวจราชการ ระดับ 8 จำนวน 28 ตำแหน่ง มีหน้าที่ตรวจราชการหน่วยงานระดับสำนักงานเขต รวมจำนวน 50 หน่วยงาน

โดยมีการกำหนดเขตตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 923/2553 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 และที่ 4211/2553 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2553 ตามภาคผนวก

ให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ตรวจ แนะนำ ชี้แจงนโยบาย และการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ติดตามความก้าวหน้า ความสำเร็จ อุปสรรค และรับทราบข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน งาน และโครงการ ตลอดจนผลกระทบอันจะพึงมี รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพงานและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

2. สังเกตเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับการตรวจปฏิบัติ หรือดเว้นการปฏิบัติงานใดๆ ในระหว่างการตรวจราชการไว้ก่อน หากเห็นว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือประโยชน์ของประชาชนอย่างร้ายแรง และเมื่อผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้สั่งการดังกล่าวแล้ว ให้รายงานผู้บังคับบัญชา

ในกรณีที่ผู้รับการตรวจไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งนั้นได้ ให้ผู้รับการตรวจชี้แจงพร้อมเหตุผลให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครทราบ และให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครรายงาน ปลัดกรุงเทพมหานครผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

3. สั่งให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการพิจารณา รวมทั้งการมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับคำสั่ง การร้องเรียน หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

5. ตรวจเยี่ยม รับฟังทุกข์สุข และความคิดเห็น ตลอดจนให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และบำรุงขวัญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประมวลผลการดำเนินการ ดังกล่าว พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของปลัดกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริหารงานบุคคลผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

6. ศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผล และเสนอแนะต่อปลัดกรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี เพื่อทราบพิจารณา วินิจฉัยสั่งการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์แก่กรุงเทพมหานครผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ในระหว่างการตรวจราชการ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครอาจเรียกประชุมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อชี้แจงนโยบายหรือซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติราชการก็ได้ และมีอำนาจบันทึกผลการตรวจ หรือเสนอแนะการปฏิบัติราชการในสมุดตรวจราชการที่ไปตรวจ อาจเสนอความเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้ง

การพิจารณาความดีความชอบประจำปี การดำเนินการทางวินัย ตลอดจนพฤติกรรม ในทางส่วนตัวของผู้รับการตรวจต่อปลัด กรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการพิจารณาผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ผู้รับการตรวจ มีหน้าที่ (1) อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจราชการ

กรุงเทพมหานครในการเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการ (2) จัดเตรียมบุคคล เอกสาร หลักฐาน ในการรับการตรวจให้ครบถ้วน และพร้อมที่จะให้ผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานครตรวจสอบได้ (3) ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และ (4) ดำเนินการอื่นที่เป็นประโยชน์ในการตรวจราชการ

เอกสารอ้างอิง

- ฐานิตา แพร่วาณิชย์. (2553). รายงานการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการตรวจราชการของ กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเขตวังทองหลาง
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการตรวจราชการและผู้ตรวจราชการ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์
- ปิยะนุช เงินคล้าย และพงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์. (2550). ระเบียบวิจัยทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุภางค์ จันทวานิช. (2542). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย