

## การควบคุมและเร่งรัดงาน

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีส่วนเกินการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

**การควบคุมและเร่งรัดงาน** ถือเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนหรือผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ หรือผู้บริโภค ให้ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการตามพระราชบัญญัติฯ หมวด 7 มาตรา 37 และมาตรา 38 กำหนดว่า

“ในการปฏิบัติงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จในส่วนราชการนั้นต่อไปได้”

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตลอดหนึ่ง

เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่ง”

**การควบคุมและเร่งรัดงาน** ก็ถือเป็นหัวใจสำคัญในระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO ที่กำหนดว่า ต้องระบุข้อตกลงของการบริการ และต้องมีการติดตามตรวจวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

**การควบคุมและเร่งรัดงาน** ต้องเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและผู้บังคับบัญชาทุกลำดับต้องปฏิบัติงานให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุม หมายถึง ดูแล-กำกับดูแล ดังนั้นหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาลำดับสูงขึ้นไป ต้องกำกับดูแลในทางที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารดำเนินงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล พร้อมทั้งมีหลักฐานครบถ้วน และเสร็จสิ้นโดยเร็ว โดยจะต้องกำกับดูแลว่างานที่มอบหมายให้ปฏิบัติไปถึงขั้นตอนไหน สำเร็จแล้วหรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ หรืออยู่ระหว่างหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีปัญหาอย่างไร เพื่อจะได้หาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อาจจะวิธีการเร่งรัดงานประจำปี 15 วัน เร่งรัดประจำปีเดือน และสรุปเรื่องที่ค้างอยู่เป็นราย 6 เดือน และเป็นรายปี นำเสนอเข้าที่ประชุมหน่วยงานระดับตนเอง ทางทางแก้ไข หากทางองค์กรแล้วบันทึกไว้ในรายงานการประชุม พร้อมทั้งเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปตามลำดับชั้น บางมหาวิทยาลัย/สถาบัน กำหนดให้ผู้ช่วยอธิการบดี ทำหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมทุกคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย/สถาบัน แล้วรายงานว่าใครปฏิบัติไม่ถึงไหน ทำเสร็จแล้วหรือไม่ มีปัญหาอย่างไร โดยจะต้องรายงานให้ที่ประชุมทราบทุกครั้ง เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ก็ถือเป็นการควบคุมและเร่งรัดงานวิธีหนึ่งของผู้บังคับบัญชา

ในส่วนของการควบคุมและเร่งรัดงาน ตามระเบียบสำนักงานรัฐมนตรี กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เอาใจใส่ควบคุมเร่งรัดงานให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้
  - 1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบก็ให้ตอบให้ถูกต้องครบถ้วนโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น ๆ
  - 1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องพิจารณาเสนอความเห็นทันทีให้เสร็จในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น
  - 1.3 งานที่ประทับตราคำว่าด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้

เสร็จโดยทันที สำหรับงานที่กำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหา ให้แจ้งเจ้าของเรื่องที่ถามทราบถึงปัญหาชั้นหนึ่งก่อน

2. การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการเร่งรัดเป็นงวด ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่รับเข้ามาในสัปดาห์ที่หนึ่ง งานเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยแล้วตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างมีมากน้อยเพียงใด คัดล้างอยู่เท่าใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยแล้วระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างติดอยู่เท่าใด และได้ดำเนินการไปแล้วเพียงไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นว่ามีล่าช้า ให้เตือนเป็นหนังสือ

2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้พิจารณาว่า หนังสือที่เก็บไว้นั้นจะต้องได้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกด้วย

2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นการพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ

ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

การกำหนดให้หนึ่งประจำโต๊ะทำงาน การกำหนดให้แต่งชุดแบบฟอร์มในการทำงาน การกำหนดให้ใส่ป้ายชื่อแขวนคอในการปฏิบัติงาน การกำหนดไม่ให้ใส่ผ้าเย็นในการปฏิบัติงาน คงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่มีคุณภาพของปฏิบัติ อาจจะมองได้ว่าเป็นคุณลักษณะการปฏิบัติงาน การรักษาวินัยของปฏิบัติ อาจจะได้การสนับสนุนหรือการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนผู้บังคับบัญชาได้

แต่คงไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดของการปฏิบัติที่มีคุณภาพของปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา แต่การควบคุมและเร่งรัดงาน เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเจ้านาย จะทำให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีคุณภาพและเกิดผลดีเพียงพอใจของผู้ใช้บริการ ดีกว่าการกำหนดให้ถือปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น

+++++