

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายสุรกันต์ เข้มเพชร

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการประเมินกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลักที่ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบวกล้าง (2) วิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ความเสี่ยงและโอกาสของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (3) วิเคราะห์หาวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และ (4) ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์บุคคลแบบเจาะลึกจากผู้ปฏิบัติงานกระบวนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบวกล้าง ผู้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ปลัดเทศบาลตำบลบวกล้าง และหัวหน้าสำนัก/กองต่างๆ ที่มีหน้าที่ในการนำนโยบายของผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น 35 คน และการเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานของเทศบาลตำบล บวกล้าง ผลการศึกษาพบว่า

1. กระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลบวกล้าง ประกอบด้วย 5 สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ให้บริการประชาชน มีจำนวน 8 กระบวนงาน โดยแต่ละกระบวนงานได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการบริหารประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และเพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาล

2. การวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ความเสี่ยงและโอกาสของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีจุดเด่น คือ ในแต่ละกระบวนงานของเทศบาลมีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการจัดสรรบุคลากรเพื่อดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำระเบียบ ข้อบัญญัติเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการบ้านเมืองที่ดีในเรื่องเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับจุดด้อย และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า บางกระบวนงานยังมีความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ เนื่องจากขาดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจคล้ายกันหรือทับซ้อนกัน และบุคลากรยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยเนื่องจากยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงาน

3. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านความร่วมมือระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเทศบาลยังขาดความร่วมมือที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละด้าน อีกทั้ง เทศบาลยังขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน และถูกจำกัดด้วยงบประมาณในการสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้ประสิทธิภาพอีกด้วย

Independent Study Title Evaluation of Work Simplification Process of
Buak Khang Municipality, Sankhampang
District, Chiang Mai Province

Author Mr. Surakarn Khampatch

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayuthya

ABSTRACT

The study “Evaluation of Work Simplification Process of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province” aimed to (1) study the main work process in providing services for the people of Buak Khang Municipality, (2) analyse the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of the process and steps in providing services for the people of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province, (3) explore ways to improve and simplify the work process in providing services for the people of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province, and (4) examine the problems and obstacles in work simplification and the duration of the operation. This qualitative research investigated related documents and employed in-depth interview method. The study included 35 participants consisting of the mayor of Buak Khang Municipality, municipal clerks and division leaders, as well as municipal staff. Furthermore, the study included a participant observation method to examine the responsibilities of the municipal. The data revealed that:

1. In the work simplification process of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province, the committee members were appointed to reduce to work process of the municipal administrative structure which consisted of 5 offices including the clerk office, treasury, engineering, education, and health and environment. In addition, there were 8 work

processes in which committee members were appointed to provide effective services to the people and reduce work process of the staff.

2. In the analysis of the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of the process and steps in providing services for the people of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province, it was found that the strength was a group of committee was appointed in the work process of the municipal to share responsibilities. Another strength found was that there was the allocation of staff to increase the effectiveness of and simplify the work process which was done by the establishing the municipal regulations based on the royal decree of the good governance. For the weakness and obstacles, the data pointed out that there was an overlapping in the work process causing the lack of unity in the work process. This was caused by the lack of the clear guidelines in the work process among agencies which had similar tasks. Also the staff did not have access to up-to-date information technology to use in the work process.

3. For the problems and obstacles in the work simplification process of Buak Khang Municipality, Sankhampang District, Chiang Mai Province, it was found that there was a lack in cooperation between the administrators and the practitioners in simplifying the work process. In addition, the staff members were lack of expertise. Also the municipal was lack of equipment and information technology and other support facilities to use in the work process caused by the limited budget.