

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย  
อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล

**Guidelines of Preparation Procedure of Engineering Division of Tungnui Sub-  
district Administrative Organization, Kuankalong District, Satun Province**

วินิต ไชยสงคราม\*

Winit Chaisongkram

<sup>1</sup>นักศึกษปริญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Abstract**

The objective of this study was to find guidelines of preparation procedure of Engineering Division of Tungnui Sub-district Administrative Organization by interviewing on Administrator and Chief Administrator of the SAO, Director of Division of Civil Works, Chief of the related subdivisions, Civil Works Chief Technician, Member of the Sub-district Administrative Organization Council, village community and citizen in area of Tungnui Sub-district Administrative Organization, Tungnui District, Satun Province.

Results showed that guidelines of preparation procedure of Engineering Division of Tungnui Sub-district Administrative Organization should improve operational processes of officers, for example; session of survey design correctly was to perform in accordance with the law, construct permission's processes were reduced to be faster. Each step of preparation procedure of Engineering Division should introduced technology to increase performance by both of primary and secondary procedures to continuously reduce problems. Importantly, this should be formatted and methods of effective management were in keeping with the standards. There was evaluation relating to performance of Division of Civil Works which reflected preparation procedure of Engineering Division in other aspects containing operational planning and achievement operation. Moreover, the information of duties and responsibilities of various procedures have an effect on political, social and economic aspects of citizen in the community including the operation of other related agencies which should take to agreeably adjust with condition of operating of each procedure.

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ปลัด หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง นายช่างโยธา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาคมหมู่บ้าน และประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล

ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งห้วย ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ระยะเวลาการสำรวจออกแบบให้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด การลดขั้นตอนการขออนุญาตสร้างบ้านให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการช่างควรนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการรอง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เป็นที่มาของความเดือดร้อนอย่างถูกต้องและแท้จริง ตลอดจนให้มีการปรับปรุงกระบวนการหลักและงานรองเพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรมีการจัดรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนโยธาซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการงานช่างในด้านต่างๆ โดยประกอบด้วย ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน รวมทั้งนี้ควรนำข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการงานช่าง ที่มีผลกระทบทั้งทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจของประชาชนในชุมชน รวมถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการงานช่างในปัจจุบันอีกด้วย

### บทนำ

หลังจากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อตอบสนองการปกครองและบริหารงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาอย่างแท้จริง ในพระราชบัญญัตินี้ได้บัญญัติว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น หน้าที่อาจจัดทำ เช่น จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค การบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างสาธารณะ เป็นต้น

ประกอบกับเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับพุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่เป็นการวางพื้นฐานให้เกิดการปฏิรูปการกระจายอำนาจ โดยเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการปกครองตนเอง การกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้เพื่อความเป็นอิสระที่จะบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องทำและอาจจัดทำเป็นการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาและบริการสาธารณะแก่ประชาชน สำหรับกระบวนการดำเนินงานช่าง พบว่า เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสำรวจ การออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา จนไปถึงการควบคุมงานและตรวจรับ จะเห็นได้ว่าขั้นตอนนี้ ถ้าปฏิบัติไม่รอบคอบ บกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ จะมีผลเสียทั้งในด้านกฎหมายและการดำเนินงานไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

การดำเนินงานช่างเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นงานที่มีกระบวนการงานที่ยืดหยุ่นหลักและระเบียบวิธีการในการทำงานถูกต้อง เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุด (ถาวร ลุนพันธ์, 2551) งานช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนโครงการ สำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลในการออกแบบ วางผังคำนวณด้านวิศวกรรม การควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษา และติดตามผลวิจัยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม การประมาณราคา ตรวจรับงานตรวจสอบรูปแบบและรายการ ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาในงานออกแบบ

และก่อสร้าง เป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจหลัก ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ คือ การสำรวจออกแบบ การกำหนดราคากลาง การควบคุม การตรวจรับงานไม่เป็นไปตามระเบียบ ปัญหาดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสียประโยชน์และเป็นเหตุให้พนักงานต้องถูกดำเนินการทางวินัยและทางละเมิดคดีใช้เงินคืนหรือถูกไล่ออก กรณีที่มีความผิดร้ายแรง สำหรับกระบวนการงานช่างดังที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า มีปัญหาเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ปัญหาการออกแบบ การสำรวจ และประมาณการ ปัญหาคณะกรรมการตรวจการจ้างขาดความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ส่งผลให้งานล่าช้าและเกิดความผิดพลาดได้ ถ้าบุคลากรที่ทำหน้าที่มีข้อมูลด้านกระบวนการงานช่าง ก็จะสามารลดขั้นตอนของทำงานและจะนำมาซึ่งการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากหลักการและเหตุผลในข้างต้น จึงทำการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล ทั้งนี้เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นบุคลากรเกี่ยวกับงานช่าง และจากประสบการณ์ที่ผ่านมา พบว่า การทำงานด้านช่างยังมีปัญหาในการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย อาจจะได้รับผลเสียที่ตามมา ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าควรดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการงานช่างเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมาย

กระบวนการ หมายถึง ลำดับของกิจการที่ดำเนินการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีความสมบูรณ์ สามารถกำหนดจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุด

#### ประเภทของกระบวนการ

1. กระบวนการหลัก คือ ภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนโดยตรง และเป็นอำนาจให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ กฎหมาย หรือข้อบังคับ
2. กระบวนการรอง คือ เป็นภารกิจที่มีความสำคัญน้อยกว่าภารกิจหลัก เป็นงานฝากที่เหนือขึ้นไปหรือเป็นงานชั่วคราว
3. กระบวนการสนับสนุน คือ กิจกรรมที่หน่วยงานปฏิบัติเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรอง เช่น การเบิกจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล อาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุ เป็นต้น

#### การจัดกระบวนการ

การจัดกระบวนการ คือ การรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานให้เป็นหมวดหมู่ตามอำนาจหน้าที่ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. กระบวนการที่สนับสนุนภายในองค์กรในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. กระบวนการที่สร้างความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชีวิตที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
3. มีคำอธิบายและความชัดเจนในการเลือกกระบวนการ เช่น กระบวนการที่สร้างผลกำไรให้แก่องค์กรหรือกระบวนการที่สร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน
4. ใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ
5. มีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ
6. มีวิธีการจัดทำกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน
7. มีการตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น งานด้านการเงิน พร้อมหาทางป้องกัน
8. มีระบบการควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้ตามมาตรฐาน
9. มีการอธิบายและอบรมพนักงานหรือลูกค้าถึงวัตถุประสงค์การจัดการกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและความเข้าใจเดียวกัน
10. มีกระบวนการที่ครอบคลุมชัดเจนและมีความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง

#### วิธีการจัดกระบวนการ

1. ควรคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการตอบสนองของผู้รับบริการ
2. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลา ซึ่งอาจจัดทำผังโดยละเอียดของกระบวนการใหม่
3. นำเทคโนโลยีมาใช้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา
4. วัดผลการดำเนินงานในกระบวนการ ต้องมีการกำหนดจุดวิกฤติในกระบวนการเพื่อวัดและสังเกตการณ์
5. กำหนดมาตรฐานของผลการดำเนินการภายในกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเมื่อมีความเบี่ยงเบนเกิดขึ้น
6. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้กัน โดยทั่วไป ได้แก่ การแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม

#### วิธีการปรับปรุงการจัดการกระบวนการ

1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้
  - 1.1 กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า องค์กรควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการที่คัดเลือกสร้างคุณค่าให้กับองค์กร
  - 1.2 คัดเลือกหลักเกณฑ์มากำหนดคะแนนแต่ละกระบวนการ โดยใช้หลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อหากระบวนการที่สร้างคุณค่า
2. กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่องค์กร เช่น งานการเงินการคลัง งานกฎหมาย งานทรัพยากรบุคคล และงานการบริหาร เป็นต้น

### ภารกิจการจัดทำกระบวนการของงานช่าง

ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของงานช่าง ประกอบด้วย การสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคาร งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมัน เชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### 1. การจัดทำกระบวนการของช่างตามวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan) คือ การกำหนดหัวข้อที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ พร้อมกับพิจารณาความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้าง เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยวิธีการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน
2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) คือ การลงมือเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกในขั้นการวางแผน ระหว่างการปฏิบัติกับทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบด้วย
3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ การประเมินผลจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
4. ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (Act) คือ การดำเนินงานโดยการพิจารณาจาก 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นตามแผนที่วางไว้ โดยนำแนวทางมาจัดทำตามมาตรฐาน พร้อมพิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้

#### 2. กระบวนการของส่วนโยธา

1. ศึกษาวิเคราะห์ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานโดยกำหนดเป็นกระบวนการหลักและงานรอง ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจของประชาชนในชุมชนรวมถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริหารจัดการ และนำข้อมูลที่ได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อรองรับการปฏิบัติให้มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน
3. กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยนำยุทธศาสตร์เพื่อบริหารจัดการกระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงานว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ว่าสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้หรือไม่ ในระดับใด และการปฏิบัติงานนั้นเป็นที่พึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารงานองค์กรการบริหารส่วนตำบลมากน้อยเพียงใด

#### 3. ขั้นตอนกระบวนการงานช่าง ประกอบด้วย

การศึกษาขั้นตอนกระบวนการงานช่าง ประกอบด้วย 1) การขออนุญาตก่อสร้างอาคารและที่พักอาศัย 2) การขออนุญาตรื้อถอนอาคารและที่พักอาศัย 3) การขออนุญาตดัดแปลงอาคารและที่พักอาศัย และ 4) การขออนุญาตขุดดินถม/ถมดิน พบว่า ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำร้องขออนุญาตพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ช่างโยธา

ทำการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นและทำการตรวจสอบสภาพสาธารณะเพื่อนำเสนอต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตโดยใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งสิ้น 10 วัน

ปัจจุบัน พบว่า ได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลงเหลือเพียง 5 วัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในกระบวนการงานช่างให้สนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

และเมื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการงานช่างเกี่ยวกับการจัดทำโครงการก่อสร้างถนนลาดยาง และการจัดทำโครงการขุดลอกแหล่งน้ำ พบว่า ขั้นตอนตั้งแต่นายช่างโยธา ทำการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา ตลอดจนนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาตั้งงบประมาณในการก่อสร้าง โดยใช้ระยะเวลาในการจัดทำทั้งสิ้น 15 วัน

ปัจจุบัน พบว่า ได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลงเหลือเพียง 10 วัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในกระบวนการงานช่างให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานช่าง พบว่า ควรปรับปรุงจัดกระบวนการหลักในแต่ละกิจกรรม โดยพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยการกำหนดเงื่อนไขวิธีการให้บริการ ตลอดจนจัดกิจกรรมเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการให้บริการ ซึ่งกำหนดให้จัดกระบวนการในแต่ละกิจกรรมที่เป็นภารกิจหลักและงานปฏิบัติเป็นประจำ ประกอบด้วย การขออนุญาตก่อสร้างอาคารและที่พักอาศัย การขออนุญาตรีดถอนอาคารและที่พักอาศัย การขออนุญาตตัดแปลงอาคารและที่พักอาศัย การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ตลอดจนการจัดทำโครงการก่อสร้างถนนลาดยาง และการจัดทำโครงการขุดลอกแหล่งน้ำ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ถือเป็นงานหลักที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ โดยกระบวนการภายในส่วนโยธาเป็นไปตามกระบวนการที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นกระบวนการที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมอบหมายให้หัวหน้าส่วนโยธาจัดประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามกระบวนการงานหลักและงานรอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เป็นไปตามความเดือดร้อนอย่างถูกต้องและแท้จริง โดยให้สร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จกับภารกิจประจำ ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและให้มีการนำใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานตามกระบวนการงานหลักและงานรองอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประการสำคัญควรมีการจัดรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนให้มีการตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น งานด้านการเงินการคลังโดยหาแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่มีผลต่อกระบวนการ รวมถึงกำหนดให้มีระบบในการควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้มาตรฐานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยจัดทำเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งกำหนดให้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และตรงตามความต้องการ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทุกกรณี ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจในระบบการบริหารที่ครอบคลุม ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

### การอภิปรายผล

ภารกิจของส่วนโยธา สามารถแบ่งออกเป็น ภารกิจหลัก ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ถนน ทางเดิน ทางเท้า และจราจร การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ ด้านไฟฟ้าสาธารณะและทางระบายน้ำ การดำเนินงานเพื่อการอุปโภคและบริโภค การควบคุมและตรวจสอบเกี่ยวกับผังเมืองและอาคาร ภารกิจรอง ได้แก่ การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบชุมชนและสังคม และสิ่งแวดล้อม ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังได้บัญญัติให้มีหน้าที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

สำหรับการศึกษาระบบงานช่างของส่วนโยธา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ประกอบด้วย การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานโดยกำหนดเป็นกระบวนการหลัก และงานรอง และศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบทั้งทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจของประชาชน ในชุมชน รวมถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมบูรณ์ เสน่พงษ์ (2550) ศึกษาบทบาทของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลาต่อการพัฒนาด้านภารกิจการจัดทำกระบวนการของงานช่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรต่อการพัฒนาด้านภารกิจการจัดทำกระบวนการของงานช่างส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้ความสำคัญการพัฒนาท้องถิ่นด้านภารกิจการจัดทำกระบวนการช่าง ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจ ต่อนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น

การประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เช่น กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน การจัดทำแบบประเมินผล เพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉาวร ลุนพันธ์ ที่ทำการศึกษาการดำเนินงานในการปฏิบัติงานช่างหรืองานโยธา พบว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานด้วยความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะงานด้านโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นงานที่มีการกระบวนการที่ยืดหยุ่นและระเบียบวิธีการในการทำงานที่ดีและถูกต้อง เพื่อให้การทำงานนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถตอบสนองนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการช่าง พบว่า ควรสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมาย โดยมอบหมายให้หัวหน้าส่วนโยธาประชุมชี้แจงการปฏิบัติในงานหน้าที่ รวมถึงกระบวนการงานหลักและงานรองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เป็นที่ไปตามความเดือดร้อนอย่างถูกต้องและแท้จริง ให้สร้างความเชื่อมโยงระหว่างตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จให้เป็นที่ไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่น และให้นำใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและวิธีการที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศักดา ตรีเทศ ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาคมตำบลต่อการดำเนินงานด้านภารกิจ

การจัดทำกระบวนการของงานช่างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาคมตำบลจะต้องพัฒนาเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อการดำเนินงานด้านภารกิจการจัดทำกระบวนการของงานช่าง เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง โดยแต่งตั้งตัวแทนผู้ติดชอปร่วมจัดทำแผนพัฒนากับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผล รวมถึงการมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้การประชุมประชาคมตำบลจะต้องกำหนดระยะเวลาและวาระการประชุมให้ชัดเจน โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ส่งผลทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และนอกเหนือจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนส่งผลให้การศึกษาสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทุกประการ

### บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2550). มาตรฐานถนน ทางเดิน และทางเท้า. กรุงเทพฯ : เสมอธรรม.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2551). การคลังท้องถิ่นรวมบทความวิจัยเพื่อเพิ่มพลังให้ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พี.เอ. ลีฟวิง จำกัด.
- พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ. (2543). การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มงคล จันดา. (2551). การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหินเพ็ด อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิกรม ลิมศิรินันท์. (2545). ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านโยธาของสำนักงานเขตวังทองหลาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถิต ตั้งตระกูล. (2543). การบริหารการพัฒนา อบต.หนองไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมบุญม์ เสน่พงษ์. (2550). บทบาทของบุคลากรใน อบจ.ยะลา ต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน. รายงานการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). การจัดการด้านกระบวนการ. กรุงเทพฯ : เอส พี การพิมพ์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุ้ย. (2554). กระบวนการช่าง. ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบล : เอกสารอัดสำเนา.