

การวิเคราะห์ผลผลิตประสิทธิภาพ
(Productivity)
และกระบวนการทำงาน
(Workflow analysis)
ในมุมมององค์กรปกครองท้องถิ่น

โดย
งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ผลผลิตประสิทธิภาพ (Productivity) และกระบวนการทำงาน (Workflow analysis)

การวิเคราะห์ผลผลิตประสิทธิภาพ (Productivity Analysis) ในมุมมอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับพื้นที่ การวัดและวิเคราะห์ "ผลผลิตประสิทธิภาพ" หรือ Productivity จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ใช่เพียงเพื่อประเมินความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณภาษีประชาชนเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน

ทำไม Productivity ถึงสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในมุมมองของภาคธุรกิจ Productivity มักถูกวัดด้วยกำไรหรือผลตอบแทนจากการลงทุน แต่สำหรับ อปท. ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ตัวชี้วัดนี้มีความซับซ้อนและครอบคลุมมิติทางสังคมมากขึ้น

- **ความคุ้มค่าของภาษี (Value for Money):** อปท. บริหารจัดการเงินภาษีของประชาชน การวิเคราะห์ประสิทธิภาพช่วยให้มั่นใจว่าทุกบาททุกสตางค์ถูกใช้ไปเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน
- **การตอบสนองความต้องการประชาชน:** ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นหมายถึงการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดระยะเวลารอคอย เช่น การอนุมัติใบอนุญาตต่างๆ หรือการจัดการเรื่องร้องเรียน
- **การบริหารทรัพยากรอย่างจำกัด:** อปท. หลายแห่งมักเผชิญข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร การวิเคราะห์เชิงลึกจะช่วยระบุจุดที่สามารถประหยัดและจัดสรรทรัพยากรใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส:** กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและชัดเจนช่วยลดช่องว่างสำหรับการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้เสียภาษี

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในบริบทท้องถิ่น

การวัด Productivity ของ อปท. ต้องพิจารณาทั้ง ปัจจัยนำเข้า (Inputs) และ ผลลัพธ์ (Outputs/Outcomes) ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยนำเข้า (Inputs):

- งบประมาณรายจ่ายประจำและรายจ่ายลงทุน
- จำนวนบุคลากรและชั่วโมงการทำงาน
- วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆ

ผลลัพธ์ (Outputs/Outcomes):

ผลลัพธ์ในงานบริการสาธารณะมักจะต้องได้ยากกว่าสินค้าโรงงาน จึงต้องใช้ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงคุณภาพและผลกระทบจริง:

- ปริมาณงานบริการ: จำนวนใบอนุญาตที่ออกให้ต่อเดือน, ระยะทางถนนที่ได้รับการซ่อมบำรุง, จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ
- คุณภาพการบริการ: ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ (วัดผ่านแบบสอบถาม), อัตราความผิดพลาดในการทำงาน
- ผลกระทบทางสังคม (Outcomes): เช่น อัตราการลดลงของขยะในพื้นที่หลังดำเนินโครงการจัดการขยะ, จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าถึงบริการสาธารณสุขท้องถิ่น

อุปสรรคและความท้าทายในการเพิ่มประสิทธิภาพ

การเพิ่ม Productivity ใน อปท. มีความท้าทายเฉพาะตัว:

๑. กฎระเบียบที่ซับซ้อน: อปท. ถูกกำกับด้วยกฎหมายและระเบียบจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและล่าช้าโดยไม่จำเป็น
๒. การขาดแคลนเทคโนโลยีที่เหมาะสม: หลาย อปท. ยังขาดการลงทุนในระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การจัดการข้อมูลและการบริการยังคงพึ่งพาเอกสารกระดาษ
๓. วัฒนธรรมองค์กร: การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเดิมๆ ที่เคยทำมานานเป็นเรื่องยาก ต้องอาศัยการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจจากผู้บริหารสู่พนักงานทุกระดับ

แนวทางการวิเคราะห์และปรับปรุง

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกระบวนการทำงานปัจจุบัน (Workflow Analysis) และมองหาจุดที่สามารถปรับปรุงได้:

๑. วิเคราะห์กระบวนการ (Process Mapping): เขียนแผนผังขั้นตอนการทำงานบริการสำคัญๆ เพื่อระบุ "จุดคอขวด" (Bottlenecks) หรือขั้นตอนที่ใช้เวลานานเกินควร
๒. นำเทคโนโลยีมาใช้ (Digital Transformation): เปลี่ยนผ่านสู่การเป็น e-Government ใช้ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ ลดการใช้กระดาษและลดการเดินทางของประชาชน
๓. การพัฒนาบุคลากร: ลงทุนในการฝึกอบรมเพิ่มทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะการบริการ และการจัดการสมัยใหม่
๔. การรับฟังความคิดเห็น: ใช้กลไกรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการให้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทสรุป

การวิเคราะห์ผลผลิตภาพประสิทธิภาพในมุมมอง อปท. ไม่ใช่เพียงแค่การลดต้นทุน แต่เป็นการสร้างคุณค่าสูงสุดให้กับการบริหารจัดการท้องถิ่น เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นเครื่องยืนยันถึงความรับผิดชอบต่อประชาชนในฐานะผู้ให้บริการหลักในระดับพื้นที่ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพจะช่วยให้อปท. สามารถก้าวข้ามความท้าทายต่างๆ และเป็นเสาหลักที่เข้มแข็งในการพัฒนาประเทศไทยต่อไป

กระบวนการทำงาน (Workflow analysis) ในมุมมองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

เป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยทั่วไป กระบวนการทำงานพื้นฐานของงานบริการหรือการดำเนินโครงการใน อปท. สามารถสรุปได้ดังนี้:

กระบวนการทำงานพื้นฐาน (Core Workflow) ของ อปท.

กระบวนการพื้นฐานนี้มักใช้กับงานหลายประเภท เช่น การขอใบอนุญาต การรับเรื่องร้องเรียน หรือการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ:

๑. **รับเรื่อง (Receiving):** เริ่มต้นเมื่อประชาชนหรือหน่วยงานภายในยื่นเรื่อง คำขอ หรือปัญหาเข้ามา เช่น ยื่นคำขออนุญาตก่อสร้าง หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. **ตรวจสอบ (Verification/Checking):** เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และคุณสมบัติตามที่กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด
๓. **ประสานงานและดำเนินการ (Coordination and Operation):** หากจำเป็น อาจมีการประสานงานกับหน่วยงานภายในหรือภายนอกที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามขั้นตอนภายในของงานนั้นๆ เช่น การลงพื้นที่ตรวจสอบ การจัดทำเอกสาร หรือการเตรียมข้อมูล
๔. **เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา/อนุมัติ (Submission for Consideration/Approval):** นำเรื่องหรือผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาหรืออนุมัติตามอำนาจหน้าที่
๕. **รายงานผล (Reporting):** เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นหรือได้รับอนุมัติแล้ว มีการรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ หรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนทราบต่อไป

การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Workflow Analysis) ใน อปท.

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานใน อปท. ไม่ใช่เพียงการจัดทำ Flow Chart แต่เป็นการประเมินเพื่อหาจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุง โดยมีขั้นตอนหลักๆ ดังนี้:

๑. **การวางแผนและกำหนดขอบเขต (Planning and Scoping):** กำหนดวัตถุประสงค์ว่าต้องการวิเคราะห์กระบวนการใด เช่น ต้องการลดระยะเวลาการให้บริการ หรือเพิ่มความโปร่งใส

๒. การรวบรวมข้อมูล (Data Collection): ศึกษาและจัดทำแผนผังกระบวนการทำงานจริงในปัจจุบัน (As-Is Process) โดยละเอียด เช่น มีกี่ขั้นตอน ใครรับผิดชอบ เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๓. การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis): วิเคราะห์จุดที่เป็นปัญหาหรือคอขวด (Bottleneck) เช่น ขั้นตอนที่ใช้เวลานานเกินความจำเป็น ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน หรือจุดที่ต้องใช้ดุลยพินิจมากเกินไป
๔. การออกแบบกระบวนการใหม่ (To-Be Process Design): ปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือการมอบอำนาจให้เหมาะสม
๕. การนำไปปฏิบัติและติดตามผล (Implementation and Follow-up): นำกระบวนการใหม่ไปทดลองใช้ ติดตามและประเมินผลว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

ประโยชน์หลักของการวิเคราะห์ Workflow ใน อปท. คือการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น และทำให้การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัวและเป็นไปอย่างประหยัด คำนึงค่า

บทสรุปกระบวนการทำงาน (Workflow analysis) ในมุมมองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) คือการวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานหลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน โดยมักมีขั้นตอนหลักที่เป็นแบบแผนเดียวกันในหลายหน่วยงาน:

กระบวนการหลัก (Typical Workflow)

โดยทั่วไป กระบวนการทำงานของ อปท. สามารถสรุปเป็นขั้นตอนหลัก ๕ ขั้นตอน ได้แก่:

๑. รับเรื่อง (Receiving the Request/Issue): เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ เมื่อประชาชนหรือหน่วยงานภายในยื่นเรื่องหรือคำร้องต่างๆ เข้ามา เช่น คำร้องขอใบอนุญาต, เรื่องร้องเรียน, หรืองานสารบรรณรับเข้า
๒. ตรวจสอบตามข้อกฎหมาย/ระเบียบ (Legal and Regulatory Compliance Check): เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ข้อเท็จจริง และความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดทำ/ดำเนินการตามกระบวนการ (Preparation/Processing): เมื่อตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามขั้นตอนภายในของงานนั้นๆ เช่น จัดทำเอกสารเพิ่มเติม ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา/อนุมัติ (Submission for Executive Approval): นำเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรืออยู่ในขั้นตอนที่ต้องมีการตัดสินใจ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาหรืออนุมัติ
๕. รายงานผล (Reporting the Outcome): หลังจากได้รับอนุมัติหรือดำเนินการเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง (เช่น ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง) ทราบ หรือจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

เป้าหมายและประโยชน์

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานใน อบท. มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยมีประโยชน์ดังนี้:

- **ความถูกต้องและรวดเร็ว:** ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ และลดระยะเวลาในการให้บริการ
- **ความโปร่งใส:** สร้างความชัดเจนในขั้นตอนการทำงาน ทำให้สามารถตรวจสอบได้ และลดการใช้ดุลยพินิจที่ไม่จำเป็น
- **การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า:** ช่วยให้การใช้งบประมาณและทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสูง
- **การพัฒนาและปรับปรุง:** ผลจากการวิเคราะห์ช่วยให้ผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ อบท. ต่อไป

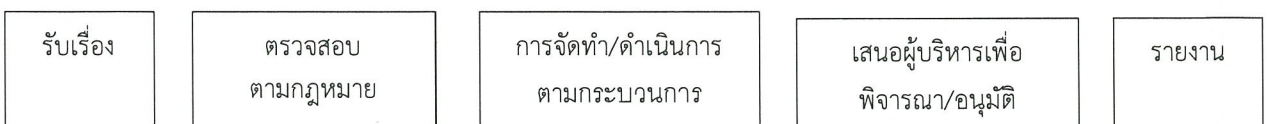
โดยในบริบทปัจจุบัน อบท. หลายแห่งกำลังปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้สู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดการใช้เอกสารทางกายภาพ

การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Workflow Analysis) ของแต่ละตำแหน่ง

๑. ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-ร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ ความคาดหวังและเป้าหมายของเทศบาล -วางแผนการนำนโยบายผู้บริหารไปปฏิบัติ และติดตามเร่งรัด การดำเนินงานให้เป็นตาม ทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ แผนงาน โครงการ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ -งานงบประมาณ การอนุมัติ อนุญาตต่างๆ -พิจารณาวินิจฉัยข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	-การดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ ตามที่กำหนดไว้ครบถ้วนสมบูรณ์ตาม ระยะเวลา -จัดทำงบประมาณแล้วเสร็จทันเวลา -ดำเนินการอนุมัติ อนุญาตต่างๆ ทันเวลา -ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ทันเวลา

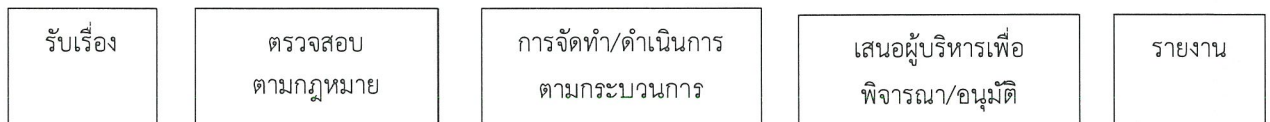
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๒. หัวหน้าสำนักปลัด (นักบริหารงานทั่วไป ระดับกลาง)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง - ควบคุมดูแลงานนโยบายและแผน งานบุคคล งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานบริหารงานทั่วไป งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานปกครอง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบถูกต้อง ทันเวลา	- การรวบรวมนโยบายและแผนงานของทุกส่วนราชการเสร็จทันเวลา - ควบคุม ดูแล การบริหารงานด้านต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)

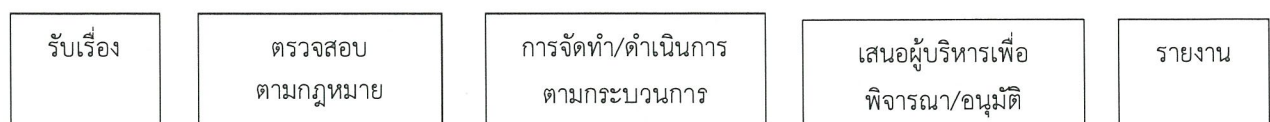


๒

๓. นักทรัพยากรบุคคล ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- งานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการวางระบบ การจัดทำมาตรฐาน หรือหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล - งานวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนะนโยบาย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล - งานวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนะเพื่อกำหนดตำแหน่งและวางแผนอัตรากำลัง - งานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบ และทักษะความสามารถของตำแหน่งให้เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร - งานดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาและเลือกสรร เช่น การคัดเลือก การโอน การย้าย การเลื่อนระดับ เป็นต้น	- การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - รวบรวมเอกสารเพื่อจัดทำแผนครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

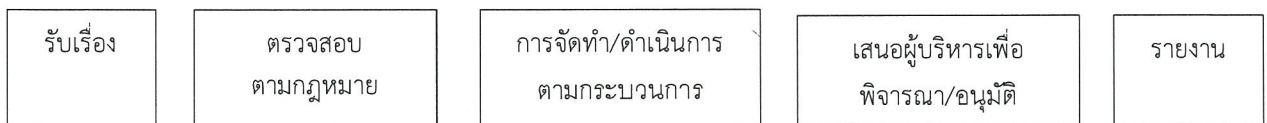
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๔. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- งานรวบรวมวิเคราะห์ให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องมาใช้ในการวางแผน และการประเมินผลแผนทุกระดับ - ประสานและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์ - งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อเสนอหน่วยงาน - ร่วมดำเนินการในคณะกรรมการระดับชุมชนองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นตามวัตถุประสงค์	- การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - รวบรวมเอกสารเพื่อจัดทำแผนครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - จัดทำโครงการ แผนงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

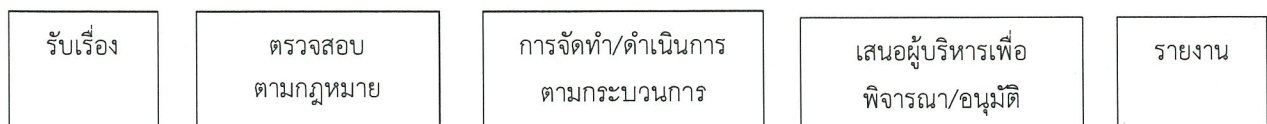
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๕. นักจัดการงานทะเบียนและบัตร ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนต่างๆ - ประสานงานและจัดกิจกรรมการเลือกตั้งที่เกี่ยวข้องทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่น - จัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนต่างๆ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงาน มาตรการต่างๆ	- การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - จัดทำโครงการ แผนงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

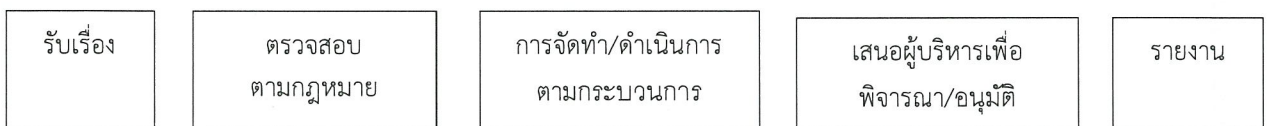
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๖ เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไปที่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิค - จัดเตรียมการประชุม บันทึกรายการประชุม เพื่อให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย - ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร - จัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน - ติดต่อประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานรายงานต่างๆ เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด - ประสานงาน ดำเนินการตามระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

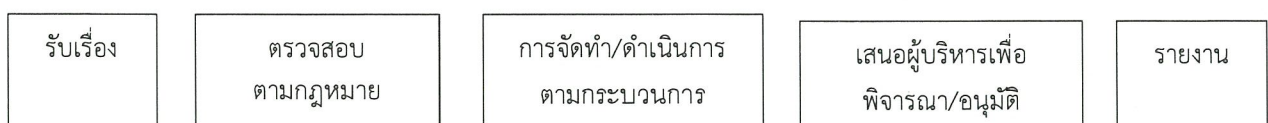
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๗. นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
- การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - ตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ ยานพาหนะต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในพื้นที่เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัย - เฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์และรายงานระดับความรุนแรงของสาธารณภัยที่เกิดขึ้น - รับแจ้งเหตุ รวบรวมข้อมูล รายงาน รวมทั้งประสานการช่วยเหลือบรรเทาเหตุเบื้องต้น - จัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด - มีการเตรียมความพร้อมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย - มีการเฝ้าระวังติดตามสถานการณ์สาธารณภัยต่างๆอยู่เสมอ - การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับ

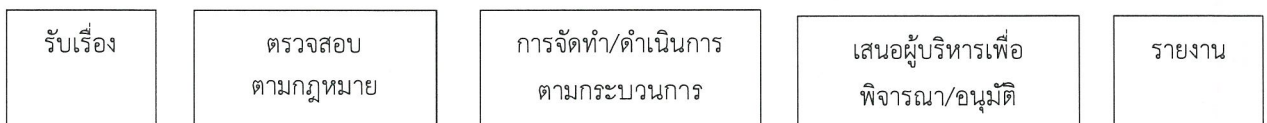
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๘. ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานการคลัง ระดับกลาง)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-กำหนดเป้าหมายแนวทางการดำเนินการคลัง เพื่อวางแผนงานของหน่วยงาน -กำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล งานเร่งรัดและ จัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และทรัพย์สิน ให้เป็นไปตามระเบียบ ถูกต้อง ทันเวลา -	-การวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลสถิติด้านการเงิน การคลังและงบประมาณเพื่อพัฒนาการ ปฏิบัติงานหรือระบบงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามระยะเวลา - ควบคุม ดูแล การบริหารงานด้านต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

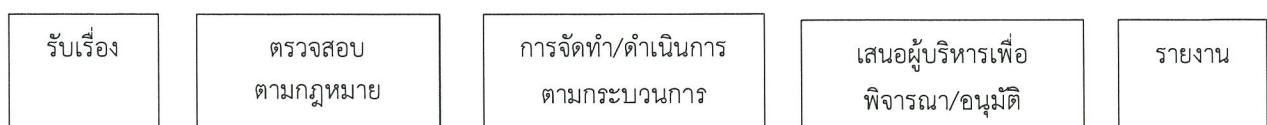
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๙. นักวิชาการพัสดุ ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างแบบต่างๆ -ปฏิบัติงานด้านการรับ เบิกจ่าย การเก็บรักษา และการนำส่งพัสดุ - ควบคุม ดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์และจัดทำ เอกสารทะเบียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานพัสดุ - ติดต่อประสานงานผู้ขาย,ผู้เสนอราคาและผู้ รับจ้างและอำนวยความสะดวกต่างๆในการ ดำเนินธุรกรรมกับเทศบาล - จัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวกับงานพัสดุเพื่อให้สอดคล้องและ สนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน	-ดำเนินการจัดหาได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตาม ระยะเวลา -ดำเนินการ ดูแลและจัดเก็บพัสดุได้ครบถ้วน สมบูรณ์ตามระยะเวลา -การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามระยะเวลา -ดำเนินการติดต่อ ประสานงานได้ครบถ้วน สมบูรณ์ตามระยะเวลา -จัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุได้ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา

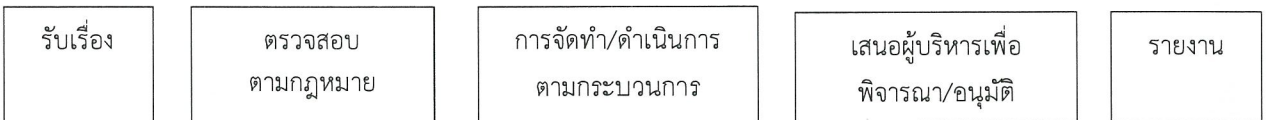
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๐.นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานระบบภาษีอากรและการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ของเทศบาล -จัดทำระบบฐานข้อมูลและบันทึกข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินทั้งหมดที่อยู่ในข่ายชำระภาษี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและตรวจสอบ - ออกสำรวจ รวบรวมข้อมูลลงในแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลจัดเก็บรายได้ -จัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ	-การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา -จัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ฐานข้อมูลภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

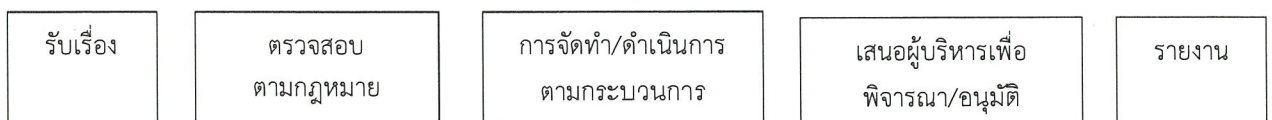
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๑.นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดทำบัญชี เอกสารเคลื่อนไหวทางการเงิน ทั้งเงินใน และเงินนอกงบประมาณ เพื่อแสดงฐานะการเงินของเทศบาล - วิเคราะห์และสรุปข้อมูลและรายงานการเงินของเทศบาลเพื่อพร้อมที่จะปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัย - ดูแลการจัดทำงบการเงินประจำวัน/ประจำเดือน/ประจำปี รายงานทางการเงินและรายงานทางบัญชีของเทศบาล -จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินและบัญชีในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงาน	-การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - รายงานทางการเงินครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

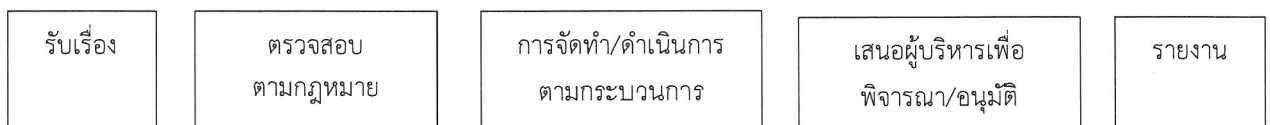
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๒. ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง ระดับกลาง)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-วางแผนงาน /โครงการหรือแผนปฏิบัติงาน ด้านงานช่าง งานสาธารณูปโภค งานสำรวจ และออกแบบ งานสวนสาธารณะ เพื่อเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่กำหนด -กำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานที่กำหนด	- ควบคุม ดูแล การบริหารงานด้านต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)

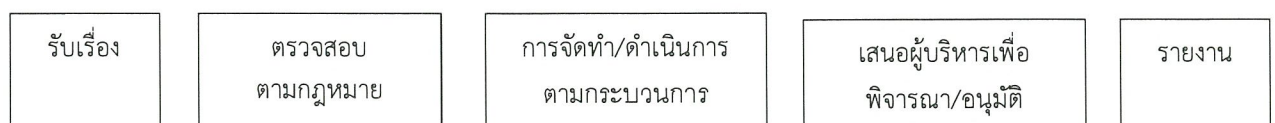


๗

๑๓. นายช่างโยธา ระดับชำนาญงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-สำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ก่อสร้าง บำรุงรักษา โครงการก่อสร้างต่างๆ เพื่อให้ตรงตามหลักวิชาช่างและเป็นไปตามความต้องการของหน่วยงานและงบประมาณที่กำหนด -ประมาณราคาก่อสร้างของโครงการ โดยแยกราคาวัสดุ ค่าแรงตามหลักวิชาช่างและมาตรฐานเพื่อใช้เป็นราคากลางในการดำเนินการก่อสร้าง -ควบคุมงานก่อสร้าง หรือตรวจการจ้างตามที่ได้รับมอบหมาย	- ดำเนินการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ โครงการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการประมาณราคาต่างๆ ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

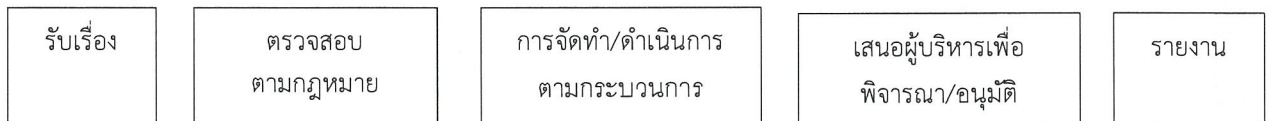
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (นักบริหารงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับกลาง)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-กำหนดเป้าหมายแนวทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเพื่อวางแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน -กำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค งานรักษาความสะอาด ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานที่กำหนด	- ควบคุม ดูแล การบริหารงานด้านต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกต้อง ทันเวลา

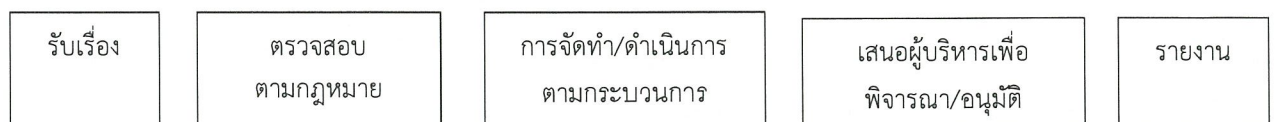
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๕. นักวิชาการสาธารณสุข ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-งานส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพิบาล เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังโรค การปฏิบัติด้านสุขภาพ การบริการอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การส่งเสริมการะโภชนาการ การสุขศึกษา การทออนามัยสิ่งแวดล้อม -งานรวบรวมข้อมูลสถิติทางวิชาการด้านสาธารณสุข -งานพัฒนาเนื้อหา องค์ความรู้ คุณภาพมาตรฐานเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและระบบบริการสุขภาพ	- จัดทำโครงการ แผนงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา -การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา -รวบรวมเอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

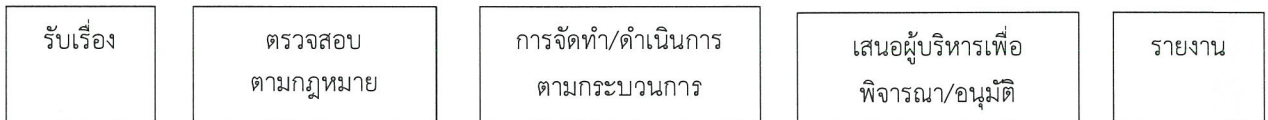
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา (นักบริหารงานการศึกษา ระดับต้น)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-วางแผนงาน /โครงการหรือแผนปฏิบัติงาน ด้านการศึกษาทั้งในระบบนอกระบบ งานส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานพัฒนากิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน -กำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานที่กำหนด	- ควบคุม ดูแล การบริหารงานด้านต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

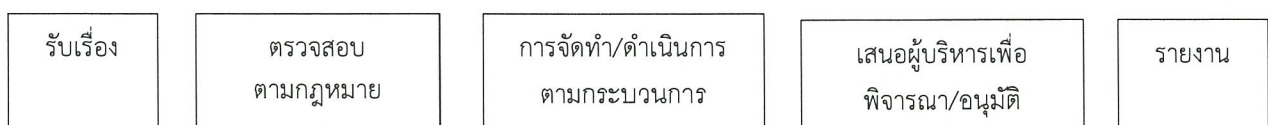
กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๗. นักพัฒนาชุมชน ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-งานด้านพัฒนาชุมชน เพื่อจัดทำแผนงาน สนับสนุนการรวมกลุ่มของประชาชนในชุมชนประเภทต่างๆ ในเทศบาล -งานกำหนดกลไกในการพัฒนาและส่งเสริมการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และมีการมีส่วนร่วมของชุมชน -งานพัฒนาระบบสารสนเทศในการพัฒนาชุมชนและระบบสารสนเทศชุมชนเพื่อกำหนดนโยบาย แผนงานทุกระดับ -งานพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพชุมชนและเศรษฐกิจชุมชนเพื่อสร้างความสมดุลในการพัฒนาชุมชน	-การรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา -รวบรวมเอกสารเพื่อจัดทำแผนครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - จัดทำโครงการ แผนงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ตามระยะเวลา - ประสานงาน วางแผน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา

กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)



๑๘. นักวิชาการตรวจสอบภายใน ระดับชำนาญการ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผลผลิตประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ
-งานรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตัวเลขหลักฐานการทำสัญญา และเอกสารต่างๆ ทางด้านการเงิน การบัญชี เพื่อให้การตรวจสอบดำเนินไปอย่างถูกต้องและได้ผลตรงกับหลักฐานที่เกิดขึ้นจริง - ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางการบริหารงบประมาณ การเงิน พัสดุและทรัพย์สินและการบริหารด้านอื่นๆ ของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ของการตรวจสอบภายใน - สรุปรายงานผลการตรวจสอบต่างๆ และเสนอแนะให้ผู้บริหารทราบ	-การตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้านต่างๆ การบริหารงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ - ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา

กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)

