



การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
QUALITY IMPROVING FOR PUBLIC SERVICES OF THE TECHNICIAN
DIVISION IN MUANG PHON MUNICIPALITY, PHON DISTRICT,
KHON KAEN PROVINCE

คณิต เจตน์วิทยาชาณู* เอี่ยมพร ทองกระจ่าง**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางราชการและการประชุมแบบมีส่วนร่วม (Appreciation-Influence-Control หรือ A-I-C) ในกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง 5 กลุ่ม ได้แก่ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำชุมชน จำนวน 47 คน ใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล (1) ด้านบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามกฎหมายควบคุมอาคาร ทั้งการออกใบอนุญาต การตรวจตราควบคุมและการออกคำสั่ง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานถนนและทางระบายน้ำยังไม่เพียงพอ (2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า มีไม่เพียงพอและมีสภาพชำรุด ต้องซ่อมแซมบ่อย และ (3) ด้านการบริหารจัดการ พบปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ และขาดการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

This study aims to investigate the barriers and solutions to improving the quality of public services of the technician division in Muang Phon Municipality, Phon District, Khon Kaen Province. Tools for data collection by research papers and conference participation (Appreciation-Influence-Control or AIC) in five specific sample group include executive council, head of government, staff worker and community leaders total 47 people. Used for data analysis by content analysis.

The results showed that the problems in the public service of the technician division in Muang Phon Municipality was (1) the personnel responsible for the lack of understanding on the implementation of the building codes. Both for licensing, surveillance, control and commandnd. Addition, the operational staff on the road and drainage is not enough (2) the equipment is found to be inadequate and a state of disrepair. To repair it, and (3) the management was the delay in service, lack of good planning practice.

Keyword: quality for public services

* นักศึกษาปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

** รองศาสตราจารย์ ดร., บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น



1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งจัดตั้งในเขตชุมชนที่มีความเจริญและความหนาแน่นเพื่อความสะดวกในการบริหารท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนรู้ปัญหาความต้องการของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจว่าจะเป็นองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะสามารถแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายทั้ง ในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภชนา การศึกษา การประกอบอาชีพ สุขภาพอนามัย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก นอกจากนี้ เทศบาลยังมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจากผลการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นทำให้เป็นที่คาดหวังของประชาชนในพื้นที่ว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง (โกวิท พวงงาม, 2552)

เทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น เป็นเทศบาลรุ่นแรกของประเทศไทยได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “เทศบาลตำบลเมืองพล” เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2470 และยกฐานะขึ้นเป็น “เทศบาลเมืองเมืองพล” เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538 มีพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตารางกิโลเมตรแบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 6 กอง 1 สำนัก ได้แก่ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม กองวิชาการ และแผนงานและสำนักปลัดเทศบาลนอกจากนี้ ยังมีหน่วยตรวจสอบภายในสถานธนาถนุบาล และสถานีขนส่ง ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลฯ ด้วย ในส่วนของกองช่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุงานออกแบบและเขียนแบบงานตรวจสอบ

การก่อสร้างงานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงการควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุงงานแผนงานทางด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลงานการรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลงานการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานไฟฟ้าสาธารณะงานสวนสาธารณะงานที่เกี่ยวกับแผนงานการควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายโดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมซึ่งนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน

การปฏิบัติงานทางด้านช่างของเทศบาลเป็นงานยากกลับซับซ้อนเพราะเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง พัฒนาปรับปรุงซ่อมแซมหรือแก้ไขงานโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและชุมชนโดยตรง ภายใต้กรอบของกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งกำกับไว้ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จึงต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะนำมาปรับปรุงงานให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบุคลากรของกองช่างต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเท มีความรับผิดชอบสูงมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความซื่อสัตย์สุจริต (ชมรมช่างเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2544)

ปัจจุบันกองช่างเทศบาลเมืองเมืองพลต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่เป็นจำนวนมากและยังคงมีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในลักษณะต่างๆมากมายจากข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของงานธุรการ กองช่าง เมื่อปี พ.ศ.2554 พบว่า มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคาร จำนวน 34 ครั้ง การก่อสร้างซ่อมแซมถนนหนทาง จำนวน 87 ครั้ง การดูแลและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 152 ครั้ง การดูแลและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ จำนวน 67 ครั้ง และด้านอื่นๆ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้แก่ประชาชน จำนวน 35 ครั้ง

รวมจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของกองช่าง จำนวน 340 เรื่อง จากจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะทั้งหมดของเทศบาลเมืองเมืองพล จำนวน 1,092 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 31.14 (ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองเมืองพล, 2554) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล ยังมีปัญหาเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ อาจมีสาเหตุจากหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ ทั้งในส่วนของงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ หรือวิธีการ และการขาดการบริหารจัดการที่ยังไม่เป็นระบบชัดเจน ดังนั้น เพื่อให้การบริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลเมืองเมืองพลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการอย่างแท้จริงผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลเมืองเมืองพลในประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงโดยการเก็บข้อมูลทั้งจากเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องและการประชุมแบบมีส่วนร่วม (A-I-C) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคล และผู้แทนของกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม และรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางในการพัฒนา ร่วมตัดสินใจอนาคต ร่วมดำเนินกิจกรรมการพัฒนา และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น สร้างการยอมรับความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกของชุมชน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนมีส่วนร่วม กระบวนการพัฒนา จึงเกิดความต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความสำเร็จสูง (ประชาสรรค์ แสนภักดี, 2555) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองช่างเทศบาล ปลัดเทศบาลรองปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการของเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล คณะผู้บริหารเทศบาล และผู้นำชุมชนซึ่งผลการศึกษานี้จะนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรคและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลเมืองเมืองพลต่อไป

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร มุลศรี (2553) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะมีทั้งด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

ยุพาพร พิทักษ์วงศ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การให้บริการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตไม่ควรถ่าค่า ด้านเจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษา งานโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจากสิ่งที่จำเป็นก่อนหลัง เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพมาตรฐานงานก่อสร้าง

จิรศักดิ์ พยุงวงศ์ (2550) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าของอาคารที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายควบคุมอาคารที่สามารถนำไปบังคับใช้ได้จริง มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ผู้ควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด โดยมีการปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ในการบริการให้สะดวกรวดเร็วและโปร่งใสยิ่งขึ้น

ตรีณพ ชื่นชม (2550) ศึกษาความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า แนวทางที่จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ให้มีคุณภาพงานที่ดีขึ้น ควรปรับปรุงงานด้านการออกแบบโครงการ ด้านงานช่าง และด้านการบริหารโครงการ

บุญเรือง โพธิ์นิล (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านสถานะผู้นำผู้บังคับบัญชา ต้องมีการ



ตัดสินใจสั่งการที่แน่นอนและชัดเจน มีการมอบอำนาจ แบ่งงานให้ทุกคนได้รับผิดชอบตามที่ และต้องมีความเป็นกลางต่อเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ยังขาดการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในหลักสูตร ต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในกองช่างและภายนอกมาใช้ประโยชน์ ในการให้บริการสาธารณะเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มี มาตรการควบคุมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ดีพอ ด้าน ขวัญและกำลังใจภายในกองช่าง ควรมีการประชุมหารือ เกี่ยวกับงานที่ให้บริการทุกเดือน เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการ ทำงานและการให้บริการต่อผู้มาขอใช้บริการของกอง ช่าง พร้อมทั้งชี้แจงการพิจารณาความดีความชอบการ ปรับเลื่อนตำแหน่งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับรู้อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ด้านอาคารเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่อง ใช้ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนสถานที่ภายใน กองช่างยังคับแคบไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ศุภสิทธิ์ ไตศุกุลวรรณ (2546) ศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการแก่ประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จะต้องฝึกอบรมบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำ แนะนำเกี่ยวกับข้อระเบียบกฎหมายหลักเกณฑ์ต่างๆ กับ ประชาชนผู้มาติดต่อด้วยอัยยาศัยอันดี ผู้บริหารจะต้อง จัดมาตรฐานการบริการใหม่ให้ดีกว่าเดิม ปรับปรุงสภาพ แวดล้อมด้านสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ รวมทั้ง จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีความ พร้อมในการให้บริการประชาชน

3. ระเบียบวิธีในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจัดการ ประชุมแบบมีส่วนร่วม (Appreciation-Influence-Control : A-I-C) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง 5 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ของกองช่าง หัวหน้าส่วนราชการฝ่ายข้าราชการประจำ คณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล และผู้นำ ชุมชน จำนวน 47 คน หัวข้อของการประชุมกลุ่มแบบ มีส่วนร่วมกำหนดประเด็นหลัก ได้แก่ สถานการณ์และ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะ และแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกอง ช่างเทศบาล ประกอบด้วย 3 งาน คือ 1) งานการควบคุม อาคาร 2) งานถนน และทางระบายน้ำ และ 3) งาน ไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีตัวแปรในการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และด้านการบริหาร จัดการ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4. ผลการศึกษา

4.1 สถานการณ์การให้บริการสาธารณะของ กองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล

กองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล มีอำนาจ หน้าที่ในการควบคุมดูแลและรับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และการ ควบคุมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย งานสาธารณสุขโรค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล งานสถานที่ และไฟฟ้าสาธารณะ รวมทั้งดูแลรับผิดชอบงานจัดตั้ง สถานที่ในงานราชพิธี งานรัฐพิธีและงานประเพณีท้องถิ่น ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานสาธารณสุขโรค งานสวนสาธารณะ และงานไฟฟ้าสาธารณะ ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง เมืองพล และปฏิบัติงานอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหาร

กองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล มีจำนวน บุคลากรทั้งสิ้น 40 คน มีผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหาร งานช่าง 8) เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด แบ่งโครงสร้างภายใน กองออกเป็น 1 งาน 2 ฝ่าย คือ งานธุรการ ฝ่ายแบบแผน และก่อสร้าง มีบุคลากรเป็นพนักงานเทศบาล 3 คน เป็น หัวหน้าฝ่าย 1 คน วิศวกรโยธา 2 คน มีหน่วยงานย่อยใน ฝ่าย 3 งาน คือ งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม และงาน ผังเมือง ฝ่ายการโยธา มีหัวหน้าฝ่ายหนึ่งคน นายช่างโยธา

2 คน ช่างไฟฟ้า 1 คน ลูกจ้างประจำ 6 คน พนักงานจ้าง 11 คน และพนักงานจ้างเหมา 21 คน มีหน่วยงานย่อย คือ งานสาธารณูปโภค งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานสวนสาธารณะ และงานศูนย์เครื่องจักรกล (งานธุรการ กองช่าง, 2555)

ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเครื่องมืออุปกรณ์ขนาดเล็ก เนื่องจากเครื่องจักรกลขนาดใหญ่ที่ใช้สำหรับงานด้านช่างมีราคาค่อนข้างสูง เกินกำลังของเทศบาลที่จะจัดหาได้ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงต้องให้มีการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการ

ส่วนด้านการบริหารจัดการ จากการสำรวจข้อมูลสถานภาพการดำเนินงานให้บริการงานถนน งานทางระบายน้ำ และงานไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองเมืองพลในปัจจุบัน งานถนน ประกอบด้วย ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนลูกรัง มีจำนวนรวม 223 สาย ระยะทางรวม 101,513 เมตร พื้นที่รวม 507,641 ตารางเมตร งานไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวนกิโลโอม รวม 1,810 โคม ติดตั้งบนถนน 177 สาย และ ระบบทางระบายน้ำ ประกอบด้วย ทางระบายน้ำแบบท่อกลม และรูปตัวยู มีจำนวน รวม 48 สาย ระยะทางรวม 38,332 เมตร และมีท่อเหลี่ยมลอดถนน จำนวน รวม 7 สาย ระยะทางรวม 64 เมตร สำหรับการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาล ในส่วนของงานที่เกินศักยภาพของเทศบาล จะทำการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการ โดยงานที่เทศบาลดำเนินการเอง และต้องจ้างเหมาเอกชนดำเนินการ คือ งานถนน งานทางระบายน้ำ และงานไฟฟ้าสาธารณะ สำหรับงานที่เทศบาลดำเนินการเองทั้งหมด คือ งานการควบคุมอาคาร

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล

1) งานควบคุมอาคาร

(1) ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตให้ก่อสร้าง ดัดแปลงและรื้อถอนอาคาร

ดำเนินการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้และไม่เป็นไปตามระยะเวลาการพิจารณาที่กำหนดไว้ มีการออกใบอนุญาตไม่ได้ตรวจสอบพื้นที่จริงที่ขออนุญาตในกิจการต่างๆ เกี่ยวกับอาคาร และไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทั้งในระหว่างการก่อสร้างอาคารหรือก่อสร้างอาคารแล้วเสร็จ และขาดการตรวจตราควบคุมการก่อสร้างภายในเขตเทศบาล ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบและกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุญาตและการควบคุมการก่อสร้างอาคารพ.ศ. 2522อย่างต่อเนื่องและจริงจัง (ข้อมูลจากกลุ่มหัวหน้าส่วนราชการ) นอกจากนี้ ยังพบการออกคำสั่งโดยไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของกฎหมาย

(2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ยานพาหนะของเทศบาลฯ ที่จะช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการออกสำรวจพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างและตรวจตราอาคารและสิ่งก่อสร้างต่างๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบไม่เพียงพอขาดแคลนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการสำรวจพื้นที่และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นมีไม่เพียงพอ

(3) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาการอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคารที่กำหนดไว้นานเกินไป ขาดการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารหรือการเตรียมการในการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร ไม่มีการวางแผนในลักษณะปฏิทินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้ที่มารับบริการหรือผู้ขออนุญาต

2) งานถนนและทางระบายน้ำ

(1) ด้านบุคลากร พบว่า จำนวนผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานภาคสนามในการซ่อมแซมบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำมีน้อย และควรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการซ่อมแซมถนนและทางระบายน้ำที่ดี

(2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ขาดแคลนเครื่องจักรกลที่จะช่วยทำให้การซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องบดอัดยาง รถตักหน้าขูดหลัง เป็นต้น นอกจากนี้

นี้ เครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำที่มีอยู่ เช่น เครื่องกระทุ้งดิน เครื่องผสมคอนกรีต และอื่นๆ ใช้งานมานาน มีสภาพเก่าและชำรุด

(3) **ด้านการบริหารจัดการ** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่จะต้องซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำที่ชัดเจน การบริหารจัดการในซ่อมแซมถนน ทางเดินเท้า และทางระบายน้ำ ยังไม่ประสบผลสำเร็จตามที่วางไว้ เนื่องจากหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ยังต้องทำหน้าที่งานบริการจัดสถานที่ กางเต็นท์ งานต่างๆ ทำให้บางครั้งไม่สามารถบริหารจัดการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้ ความซ้ำซ้อนกับภารกิจของหน่วยงานอื่น เช่น ประปา ไฟฟ้า ที่มีส่วนในการซ่อมแซมปรับปรุงถนนและทางระบายน้ำที่ชำรุด การสนับสนุนทรัพยากรจากเทศบาลยังมีน้อย ไม่เพียงพอ ควรมีการก่อสร้างถนนและทางระบายน้ำแห่งใหม่หลายสาย จะเหมาะกว่าการซ่อมแซม

2) งานไฟฟ้าสาธารณะ

(1) **ด้านบุคลากร** พบว่า งานไฟฟ้าสาธารณะมีจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานบริการสาธารณะได้

(2) **ด้านเครื่องมืออุปกรณ์** พบว่า ยังขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น หลอดไฟฟ้าสำรอง รถกระเช้าขนาดเล็กสำหรับซ่อมแซมโคมไฟฟ้าถนนที่อยู่ซอยที่แคบ

(3) **ด้านการบริหารจัดการ** พบว่า การดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

4.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล

1) งานควบคุมอาคาร

ภาพที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้คือ “บริการถูกต้อง รวดเร็ว ติดตามต่อเนื่อง ทรัพยากรพร้อม ด้วยความเข้าใจของประชาชน” ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดยุทธศาสตร์หรือแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งโครงการและกิจกรรมโดยจำแนกเป็นรายด้านไว้ดังนี้

(1) **ด้านบุคลากร** ควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานควบคุมอาคารในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และพัฒนาทักษะของผู้รับผิดชอบงานควบคุมอาคารในด้านการสื่อสาร การประสานงาน การบริการประชาชน และภาวะผู้นำ

(2) **ด้านเครื่องมืออุปกรณ์** ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจตรา ตรวจสอบ การควบคุมอาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น รถยนต์กระบะ อุปกรณ์ตรวจวัดระดับทางภูมิประเทศ เครื่องวัดระยะทาง เป็นต้น ตามโครงการจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานควบคุมอาคาร

(3) **ด้านการบริหารจัดการ** ควรมีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการเกี่ยวกับการอนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคารให้เหลือไม่เกิน 15 วัน แล้วประกาศให้ประชาชนทราบ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ตามโครงการประชาสัมพันธ์กฎหมายควบคุมอาคาร จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการควบคุมอาคาร ทั้งในด้านการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ การวางแผน การปฏิบัติงาน การรายงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยให้กองช่างเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ จัดทำแผนที่ควบคุมอาคาร เพื่อจำแนกอาคารที่ต้องควบคุม ทั้งในส่วนของลักษณะและประเภทของอาคาร อาคารที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการควบคุมอาคาร โดยให้กองช่างเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ และจัดทำชุดเอกสารประกอบการขออนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคารสำหรับให้บริการประชาชน พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูล โดยให้กองช่าง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ รวมทั้ง พัฒนาระบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต โดยให้กองช่าง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

2) งานถนนและทางระบายน้ำ

ภาพที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ “ตรวจสอบต่อเนื่อง แก้ไขรวดเร็ว วัสดุเครื่องมือเพียงพอ ก่อสร้างอย่างมีคุณภาพ” ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดยุทธศาสตร์หรือแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งโครงการและกิจกรรมโดยจำแนกเป็นรายด้านไว้ดังนี้

(1) ด้านบุคลากรให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานควบคุมการก่อสร้างถนนและทางระบายน้ำให้สามารถควบคุมกำกับกับการก่อสร้างถนนและทางระบายน้ำอย่างมีคุณภาพ พัฒนาทักษะของผู้รับผิดชอบงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนและทางระบายน้ำสาธารณะ

(2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ จัดให้มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางระบายน้ำที่มีคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น หินคลุก แอสฟัลต์ เครื่องกระทุ้งดิน คอนกรีต เป็นต้น

(3) ด้านการบริหารจัดการให้มีการจัดทำขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางระบายน้ำสาธารณะให้เหลือไม่เกิน 2 วัน แล้วประกาศให้ประชาชนทราบ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านถนนและทางระบายน้ำสาธารณะ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและกำกับดูแลงานดูแลและบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำสาธารณะ โดยการเปิดช่องทาง การรับฟังความคิดเห็นและแจ้งเหตุชำรุดบกพร่องของถนนและทางระบายน้ำ ทั้งในส่วนของการสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมายแจ้งเหตุ การแจ้งผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาเทศบาล และทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ เทศบาลฯ ควรจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำและทางเดินเท้าใหม่ในถนนหลายสาย เช่น ถนนเสริมสวย สวัสดิ์ ถนนรามราช ถนนเจริญสุข และถนนพลรัตน์ เนื่องจาก มีสภาพชำรุดผุพังบ่อย เนื่องจากใช้งานมานาน

และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานถนนและสาธารณะจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำเดือน ประจำสัปดาห์ และประจำวัน อย่างต่อเนื่อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้การจัดกำลังคนเข้าทำงานมีความเหมาะสม

3) งานไฟฟ้าสาธารณะ

ภาพที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ “ตรวจสอบต่อเนื่อง แก้ไขรวดเร็ว วัสดุเครื่องมือเพียงพอ ประสานงานชัดเจน” ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดยุทธศาสตร์หรือแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งโครงการและกิจกรรมโดยจำแนกเป็นรายด้านไว้ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร จัดให้มีการพัฒนาทักษะของผู้รับผิดชอบงานปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ

(2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ จัดให้มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะที่มีคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ เช่น รถกระเช้าขนาดเล็ก หลอดไฟส่องสว่าง อุปกรณ์ป้องกันอันตราย และวัสดุไฟฟ้าที่จำเป็นอื่น ๆ

(3) ด้านการบริหารจัดการ ให้มีการจัดทำขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะให้เหลือไม่เกิน 1 วัน แล้วประกาศให้ประชาชนทราบ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านไฟฟ้าสาธารณะ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและกำกับดูแลงานดูแลและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยการเปิดช่องทาง การรับฟังความคิดเห็นและแจ้งเหตุชำรุดบกพร่องของถนนและทางระบายน้ำ ทั้งในส่วนของการสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมายแจ้งเหตุ การแจ้งผ่านทางผู้นำชุมชนหรือสมาชิกสภาเทศบาล และทางอินเทอร์เน็ต และจัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างเทศบาลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพล เพื่อวางระบบการประสานงานแก้ไขปัญหาาระบบไฟฟ้าชำรุดบกพร่องให้มีความรวดเร็ว และมีการจัดทำบันทึกความเข้าใจระหว่างกัน โดยให้กองช่างเป็นหน่วยรับผิดชอบประสานงาน

5. การอภิปรายผล

5.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างด้านบุคลากร

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน ควรจะต้องพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศให้แก่ผู้เข้าทำงานใหม่ การเข้ารับการศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะ เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิด ทักษะคติในการทำงานและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีแหล่งที่จะศึกษาค้นคว้าความรู้ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ตลอดทั้งให้มีการปรับปรุง ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และระดับผู้บริหาร ควรจะมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีการติดตามนิเทศงานอย่างใกล้ชิด การจัดโครงสร้างองค์กร ระบบงานและบรรยากาศ ที่สร้างความพอใจในการทำงาน พร้อมเปิดโอกาส ให้พนักงานมีความก้าวหน้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดทั้งในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานนั้น ใช้ระบบคุณธรรม ส่งเสริมความก้าวหน้าแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหมั่นตรวจตราควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และให้เกียรติพร้อมรับฟังความคิดเห็น

จากแนวทางดังกล่าว กระบวนการพัฒนาบุคลากรของกองช่างนั้น นับได้ว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มกำลังความสามารถ โดยในการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอได้นั้น อาจทำได้ยาก เนื่องจากหลักเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปงานบริหารบุคคลของเทศบาล ที่กำหนดกรอบค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร ที่ต้องไม่เกินร้อยละ 40 ของรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน และต้องมีมาตรการเสริมในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเอาใจใส่ต่องาน สร้างจิตสำนึกที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้

5.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง ด้านเครื่องมืออุปกรณ์

เทศบาลฯ ควรให้จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาให้มีคุณภาพที่เหมาะสมและปริมาณเพียงพออยู่เสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาจ้างหรือโอนหน้าที่ให้กับเอกชนดำเนินการในงานที่เกินขีดความสามารถของเทศบาล นอกจากนี้ ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ที่มีเครื่องมือ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเทศบาลใกล้เคียง เพื่อบูรณาการการใช้งานร่วมกันให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุด

5.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างด้านการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ ประการแรก ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานทุกด้าน เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง ควรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ประการที่สาม ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในงานที่ทำอยู่ ประการที่สี่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารงานมากขึ้น ในรูปแบบของการประชุม การจัดเวทีประชาคม และเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนให้มากขึ้น

จะเห็นว่าการบริหารจัดการนับว่า เป็นส่วนที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นหน้าที่หลัก ของนักบริหารงานของเทศบาล ตั้งแต่ระดับกองขึ้นไป ที่จะต้องบริหารจัดการวางกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ภายใต้เงื่อนไขที่เกิดขึ้น เช่น คน งบประมาณและเวลา เป็นต้นโดยการบริหารงานช่าง จะเป็นการผสมผสานกัน ระหว่างวิธีทางเทคนิคและวิธีการบริหารสมัยใหม่ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์และด้านศิลปะ การบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จ ต้องสามารถรวมวิทยาศาสตร์และศิลปะเข้าด้วยกันให้ได้ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ จะช่วยในการตัดสินใจเลือกแนวทาง เทคนิคและวิธีดำเนินการ ความรู้ด้านศิลปะจะช่วยในการบริหารงานบุคคลที่ร่วมงาน ให้มี

ประสิทธิภาพมากที่สุด งานทางด้านช่าง เป็นงานที่มีบุคคลหลายวิชาชีพมาทำงานร่วมกันการดำเนินการโครงการก่อสร้าง มีลักษณะแตกต่างไปจากการดำเนินโครงการประเภทอื่น ๆ คือ มีลักษณะผสมผสานระหว่าง งานเทคนิค การเงิน และการบริหารทั่วไป ดังนั้น แนวทางในการดำเนินงานก่อสร้างสมัยใหม่ โดยวิธีการบริหารงานช่าง จึงนับว่าเป็นส่วนที่สำคัญ ที่จะช่วยให้โครงการก่อสร้างเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยปราศจากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด และส่วนสำคัญที่นักบริหารงานช่างต้องมี คือ คุณธรรม เพื่อให้มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ ประชาชน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

(1) ควรมีการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของเทศบาล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ควรเปิดเวทีให้กับประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางและต้องมีการเผยแพร่ พร้อมประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง

(2) ให้มีการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างมีเหตุผล ชัดตรง สามารถตอบคำถามได้ สามารถเปิดเผยข้อมูล ให้เหตุผลและความกระจำต่อสาธารณชนได้ตลอดเวลาและทันที โดยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และต้องปิดประกาศเอกสารให้ประชาชนทราบ

(3) เปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมจากประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในฐานะผู้รับบริการ ต้องมีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน แบบมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างผลงานร่วมกัน

(4) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนที่มีคุณภาพ ที่มีความรู้ ความสามารถจริง ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพสูง ทำได้ด้วยตัวเองคิดเอง ดำเนินการเอง และรับผิดชอบ

(5) ควรพัฒนาวิธีการบริหารจัดการภายใน กองช่างให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพสูง สามารถวัดผลงานได้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือ ในการทำงานเกือบทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงจำนวนคนและรูปแบบวิธีการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง

(6) มีการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในด้านอื่น เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพในทุกด้าน สอดคล้องความต้องการของประชาชน

(2) ควรศึกษาการนำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพ มาใช้ในการดำเนินการกิจงานบริการสาธารณะของกองช่างเทศบาล เช่น การพัฒนาคุณภาพโดยรวม การประกันคุณภาพ รวมถึง การหามาตรการกระตุ้นจิตใจ ในการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ เป็นต้น

(3) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริการสาธารณะสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล



7. เอกสารอ้างอิง

1. โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
2. งานธุรการ กองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล.(2555). เอกสารบรรยายสรุปผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2554 กองช่าง เทศบาลเมืองเมืองพล. เอกสารอัดสำเนา.
3. จิรศักดิ์ พยุงวงศ์. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าของอาคารที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
4. ชมรมช่างเทศบาลแห่งประเทศไทย. (2544). การประชุมสัมมนาผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง. เอกสาร
5. ตรีนพ ชื่นชม. (2550). ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น].ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
6. บุญเรือง โปธิ์นิล. (2550). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
7. ประชาสรรค์ แสนภักดี. (2553). ขั้นตอนกระบวนการ A-I-C. ค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/aic.html>
8. ยุพาพร พิทักษ์วงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
9. ศุภสิทธิ์ โตศุกลวรรณ. (2546). ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานทั่วไป)]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.