

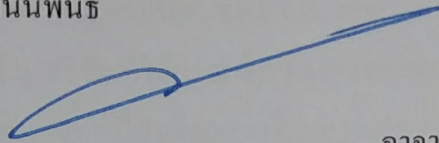
การศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร
ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ชัยณรงค์ ถาวรเพียร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม กลุ่มวิชาเทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ชัยณรงค์ ถาวรเพียร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม กลุ่มวิชาเทคโนโลยี
การจัดการงานก่อสร้าง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

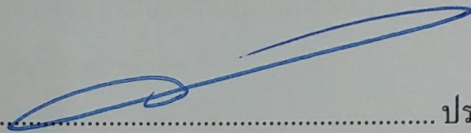
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

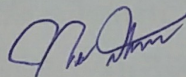
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)



..... กรรมการ

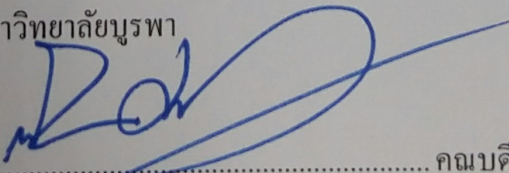
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีชัย สำราญวานิช)



..... กรรมการ

(ดร. จรัญ ศรีชัย)

คณะวิศวกรรมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม กลุ่มวิชาเทคโนโลยี
การจัดการงานก่อสร้าง ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณยศ คุรุกิจโกศล)

วันที่ 28 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว ประธานกรรมการและที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็น ที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางตลอดระยะเวลาในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์อันประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีชัย สำราญวานิช และ ดร. จริญญา ศรีชัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ของงานนิพนธ์ด้วยดีจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปอย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

กราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ กองช่างและประชาชนในเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อันได้แก่ เทศบาลตำบลน้ำคอก เทศบาลตำบลเกล็ดกระรอก เทศบาล ตำบลเชิงเนิน เทศบาลตำบลบ้านเพ เทศบาลตำบลเนินพระ และเทศบาลตำบลทับมา ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งยังให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามแก่ผู้วิจัย

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ภรรยา และบุตรของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและ ปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลงและรื้อถอนอาคารในเขต เทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยองและผู้ที่สนใจบ้างไม่มากนักน้อย

ชัยณรงค์ ถาวรเพียร

54921332: สาขาวิชา: เทคโนโลยีวิศวกรรม; วศ.ม. (เทคโนโลยีวิศวกรรม)

คำสำคัญ: ปัญหาการให้บริการ/ กฎหมายควบคุมอาคาร/ เทศบาลตำบล

ชัยณรงค์ ถาวรเพียร: การศึกษาปัญหาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง

รื้อถอนอาคาร ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง (A STUDY OF THE PROBLEMS OF SERVICE FOR CONSTRUCTION PERMIT. DEMOLITION OF THE BUILDING OF THE MUNICIPALITY SUBDIVISION IN MUANG DISTRICT, RAYONG PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อานนท์ วงษ์แก้ว, Ph.D., 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทาง มาตรการแก้ไขและส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลน้ำคอก เทศบาลตำบลแก่งกระเจ็ด เทศบาลตำบลบ้านเพ เทศบาลตำบลเชิงเนิน เทศบาลตำบลเนินพระ และเทศบาลตำบลทับมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สอบถามกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 20 คน และกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ที่ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2561 จำนวน 271 คน วิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 15 ข้อ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ย 10.07 (SD = 1.65) เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ พอใช้ และกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐมีความต้องการให้เทศบาลมีผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จัดทำทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาตฯ และจัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาต ฯ 2) กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ปัญหาที่พบจากการขออนุญาต ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 85.6 ปัญหาการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร ร้อยละ 11.1 และปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ร้อยละ 3.3 โดยปัญหาทั้ง 3 กรณี เกิดจากการไม่ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอน ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอน และไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างในการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอน ความพึงพอใจในการรับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ด้านความรวดเร็ว ด้านบริการของพนักงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ผลการสอบถามความต้องการและข้อเสนอแนะของกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีความต้องการให้เทศบาลจัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาตมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

54921332: MAJOR: ENGINEERING TECHNOLOGY; M.Eng.

(ENGINEERING TECHNOLOGY)

KEYWORDS: SERVICE PROBLEMS/ BUILDING CONTROL LAW/ MUNICIPALITIES

CHAINARONG THAWORNPEAN: A STUDY OF THE PROBLEMS OF SERVICE FOR CONSTRUCTION PERMIT. DEMOLITION OF THE BUILDING OF THE MUNICIPALITY SUBDIVISION IN MUANG DISTRICT, RAYONG PROVINCE.

ADVISORY COMMITTEE: ARNON WONGKAEW, Ph.D. 105 P. 2018.

The purpose of this research was to problems of arising from the enforcement of building control law 1979 of the people and to study ways to correct and promote the implementation of the Building Control Act 1979 on the request for construction, modification, demolition of the building of Tambon Municipality in Muang District, Rayong. It consists of Nam Khok, Klaeng Kachet, Banphe, Choeng Noen, Noen Phra and Thap Ma Municipal. Using the questionnaire as a research tool, two groups of samples were investigated. First were 20 state officers in the building control department. Second were 271 people applying for construction permits, modified and demolished in the fiscal year 2017-2018. The collected data were analyzed with descriptive statistics using frequency, percentage, mean, and standard deviation. State officers were tested with 15 questions on the building control law usage enforce in the districts. The results showed that the officers have known the building control law with mean score of 10.07 and standard deviation of 1.65, corresponding to the fair level comparing to the standard level. Suggestion from these officers to the municipality for improving the services were to have a clear service flow chart, and registration application control system for the building control unit. On people who applied for building control services, the most problems frequently occurred were applied for the building constructions with 85.6%. Applying for modified building and demolish building were second and third problems with 11.1% and 3.3%, respectively. Main reasons causing these three problems could be identified as lacking knowledge of the building code law. Satisfaction on the service to the building control departments surveying from people was shown with a high level. Suggestions from people in order to improve the performance of building control unit were concentrated on obvious application flow chart, registration control system, and enough state building staffs and engineers, correspondingly.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	23
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่การบริหารของกองช่าง	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	45
ข้อมูลพื้นที่ในการศึกษา	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิจัย.....	54
กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย.....	54
กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย.....	70
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2561.....	46
3-2 จำนวนประชาชนที่รับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาล ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปี พ.ศ. 2560-2561.....	46
3-3 ข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชาชนที่ปฏิบัติตามกฎหมายแยกตามเทศบาล..	48
3-4 เกณฑ์การให้คะแนนคำถามวัดความรู้.....	51
3-5 ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ยในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4-1 จำนวน ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ ผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร	55
4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มตัวอย่าง.....	58
4-3 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายข้อความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	59
4-4 การดำเนินการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประเด็น คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร	64
4-5 การดำเนินการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประเด็นระดับ ความคิดเห็น.....	68
4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย	69
4-7 จำนวน ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร	70
4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการ การให้ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และดัดแปลงอาคาร	80
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย	82

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบล	29
2-2 โครงสร้างกองช่างเทศบาลตำบล.....	30
2-3 กระบวนการและขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง.....	38
4-1 ร้อยละของความรู้ความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522.....	73
4-2 ร้อยละของปัญหาที่เคยพบอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522.....	73
4-3 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	74
4-4 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	75
4-5 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร	75
4-6 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ปัญหาก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้ รับอนุญาต	76
4-7 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ไขปัญหามาจากการขาดความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	77
4-8 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ไขปัญหามาจากประชาชนไม่ทราบเอกสารที่ต้องใช้ในการขอ อนุญาต	77
4-9 ร้อยละของการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของกลุ่มตัวอย่าง	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนับตั้งแต่ พ.ศ. 2543 มีการเปลี่ยนแปลงการปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด จำนวน 76 แห่ง 2) เทศบาล จำนวน 2,441 แห่ง (ประกอบด้วยเทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง) 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 5,334 แห่ง และ 4) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) รวม 7,853 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548) การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวความคิดให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมือง ในท้องถิ่นได้ เพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองมีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองกันเองเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเกี่ยวพัน มีส่วนได้เสียในการบริหารที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมระดับหนึ่ง ในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมที่ยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล และมีความใกล้ชิดประชาชน เกี่ยวเนื่องกับทุกชั้นของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชนประกอบกับการปกครองท้องถิ่น โดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service activities) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้าน

การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมา

ขอรับบริการ โดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น

การบริการเฉพาะด้าน (Specific services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด

เทศบาลตำบล การยกฐานะท้องถิ่นใดให้เป็นเทศบาลตำบลกฎหมายไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรและความหนาแน่น ของราษฎรไว้แต่ประการใดเพียงกำหนดไว้ ดังนี้ 1) เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร 2) มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในทางปฏิบัติท้องถิ่นจะยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนั้น ได้แก่ องค์การปกครองท้องถิ่น รูปสุขาภิบาล อยู่ก่อนแล้ว ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ได้วางหลักเกณฑ์การยกฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลไว้ ดังนี้ 1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่แล้วมาตั้งแต่ 5,000,001 บาท ขึ้นไป 2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนเป็นต้นไป 3) ความหนาแน่นของประชากร ตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร 4) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น การทำงานของทั้งสองฝ่ายทำให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาแยกจากกันอย่างชัดเจน มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ การบริหารการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ 1) เทศบาลจะต้องมีรายได้เพียงพอ และ 2) มีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการจัดทำวางแผนและการบริหาร โครงการพัฒนาต่าง ๆ การวางแผนเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานขององค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (บริษัท กำลิ่งแผ่นดินไทย จำกัด, 2561)

การบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

การบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนผู้ชำระภาษีเพื่อบำรุงท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ผู้บริหารท้องถิ่นต้องมุ่งเน้นการบริหารงานในหน่วยงานให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี ตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบ ข้อบังคับ และตามกฎหมายที่กำหนดไว้ การพิจารณาประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณและการพัฒนาโดยเฉพาะ ให้กับประชาชน ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ในการดำเนินงานก่อสร้างจำเป็นต้องจัดทำโครงการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงเกิดแนวความคิดการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยองขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์ปัญหา และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน นำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ กลยุทธ์การปฏิบัติงาน และความสามารถอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานก่อสร้างของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานบรรลุตามเป้าหมาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความศรัทธาต่อองค์กรภาครัฐยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

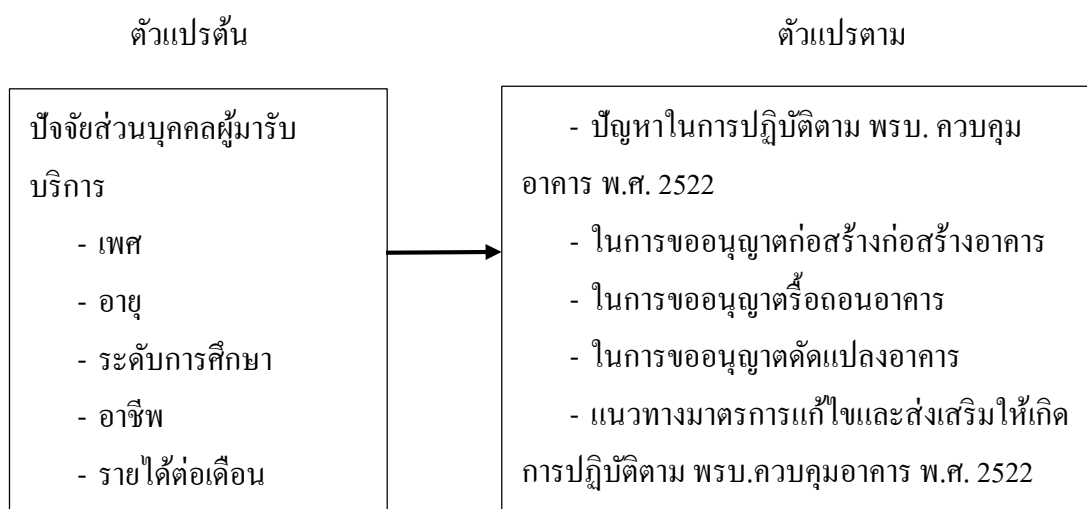
1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาแนวทาง มาตรการแก้ไขและส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำถามการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประสบปัญหาต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อย่างไร

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีข้อเสนอแนะแนวทางมาตรการแก้ไขและส่งเสริม มาตรการแก้ไขและส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง และรื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อย่างไร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อการให้บริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง และรื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

2. สามารถนำผลการศึกษาคิดเห็นและข้อเสนอแนะการทางแก้ไขของประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อการวางแผนงานและนำกลยุทธ์ ไปปรับใช้ให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ ในการให้บริการในอนาคตและเพื่อเป็นเครื่องมือในการค้นหาแนวคิดในการพัฒนาองค์กร ต่อไป

3. สามารถนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไปปรับปรุง พัฒนาการบริการ ขั้นตอน และกระบวนการบริการ ให้มีคุณภาพ ยิ่งขึ้น สะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในจังหวัดระยอง เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล นำมาแปรผลการศึกษาในส่วนของปัญหาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงฉบับแก้ไข พ.ศ. 2543

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัย ได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายไว้เฉพาะ คือ เทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประกอบด้วยเทศบาลตำบล จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

- 2.1 เทศบาลตำบลน้ำคอก อำเภอเมืองระยอง
- 2.2 เทศบาลตำบลเกล่งกระเจ็ด อำเภอเมืองระยอง
- 2.3 เทศบาลตำบลบ้านเพ อำเภอเมืองระยอง
- 2.4 เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง
- 2.5 เทศบาลตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง
- 2.6 เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง

3. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัย กำหนดประชากรที่ศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 กองช่างของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง และ 2) กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2561 ในเขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 6 แห่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สังกัด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งหรือยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขตเทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

กองช่างเทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยงานหนึ่งภายในเทศบาลตำบล ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมืองและการควบคุมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย และงานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ และงานธุรการ รวมทั้งดูแลรับผิดชอบงานจัดตกแต่งสถานที่ในงานราชพิธี งานรัฐพิธี และงานประเพณีท้องถิ่น ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ และงานไฟฟ้าสาธารณะ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงานวินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หรือคำสั่งที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการให้ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ในที่นี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบล ในจังหวัดระยอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดระยอง ในที่นี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะ ประชาชนผู้เข้ารับบริการงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

การก่อสร้าง หมายถึง กิจกรรม การกระทำให้เกิด การประกอบ หรือการติดตั้งและหรือการดำเนินการอื่นใด เพื่อก่อให้เกิดเป็นอาคาร โครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภค ซึ่งมีลักษณะคงทนถาวรและใช้ประโยชน์ได้ รวมทั้งการสร้างขึ้นแทนของเดิม

การปรับปรุง หมายถึง การแก้ไข กระทำ และหรือการดำเนินการอื่นใด เพื่อให้
สิ่งก่อสร้าง ซึ่งได้ก่อสร้างไว้แล้ว คงสภาพเดิม หรือให้มีสภาพที่ดียิ่งขึ้น

การรื้อถอน หมายถึง การรื้อ หรือ ดำเนินการอื่นใด เพื่อนำส่วนประกอบอันเป็น โครงสร้าง
ของสิ่งก่อสร้างหรือ สิ่งก่อสร้างทั้งหมด ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การตัดแปลง หมายถึง การต่อเติม เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม ลดหรือขยาย ซึ่งลักษณะ
ขอบเขต แบบ รูปทรง สัดส่วน น้ำหนัก เนื้อที่ ของ โครงสร้างหรือส่วนต่าง ๆ ของสิ่งก่อสร้าง ซึ่งได้
ก่อสร้างไว้แล้ว ให้ผิดไปจากเดิม แต่มิใช่เป็นกรณีของการซ่อมแซมหรือตัดแปลงที่กำหนดใน
กฎกระทรวง

การซ่อมแซม หมายถึง การซ่อม การดำเนินการ และหรือการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบ
อันเป็น โครงสร้างของ สิ่งก่อสร้างหรือสิ่งก่อสร้างทั้งหมด ให้คงสภาพและหรือใช้งานได้ตามปกติ
ดั้งเดิม

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หมายถึง พระราชบัญญัติที่ใช้บังคับสำหรับ
เขตท้องที่ได้มีการประกาศให้ ใช้บังคับผังเมืองรวมตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองหรือเขตท้องที่
โดยมีการประกาศดังกล่าว ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้บังคับตามเขตผังเมืองรวมนั้น โดยไม่ต้องตราเป็น
พระราชกฤษฎีกา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบล ในจังหวัดระยอง ครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีความต้องการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
5. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่การบริหารของกองช่าง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. หลักการให้บริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

1.1 จิตบริการ

- 1.1.1 เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 1.1.2 การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- 1.1.3 การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- 1.1.4 การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

1.2 การรับฟังด้วยใจ

- 1.2.1 เปิดใจที่จะรับฟัง

- 1.2.2 ให้เกียรติผู้พูด
- 1.2.3 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
- 1.2.4 ฟังอย่างมีสติ
- 1.2.5 ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- 1.2.6 ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
- 1.2.7 ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณผู้พูดต้องการสื่อสาร
- 1.2.8 ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพ

ความเป็นจริง

- 1.2.9 รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
- 1.2.10 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง
- 1.3 การสื่อความหมายด้วยใจ
 - 1.3.1 เปิดใจที่จะสื่อความ
 - 1.3.2 ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
 - 1.3.3 คิดก่อนพูดเสมอ
 - 1.3.4 ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
 - 1.3.5 มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
 - 1.3.6 ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
 - 1.3.7 สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดง

ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

- 1.3.8 สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

2. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือ ต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

2.1.1 ร่างกายสะอาด

2.1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ

2.1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2.2 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

2.2.1 กระตือรือร้น

2.2.2 รอบรู้

2.2.3 เต็มใจและจริงใจ

2.2.4 ความจำดี

2.2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ

2.2.6 มีความรับผิดชอบ

2.2.7 มีอารมณ์มั่นคง

2.3 คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม ดังนี้

2.3.1 พูดยาไพเราะอ่อนหวาน

2.3.2 รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร

2.3.3 ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

2.3.4 ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

2.3.5 พุดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

2.3.6 หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา

2.3.7 รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

2.4 คุณลักษณะภายในใจ

2.4.1 รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

2.4.2 ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

2.4.3 สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว คุณค้น คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจ

ที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร
ความเห็นอกเห็นใจและความจริงใจ

3. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือ ความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า
ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุป
ประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมา
นำเสนอไว้ ดังนี้

- 3.1 ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นสมมุติฐานที่ธรรมชาติได้สร้างไว้
ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้ คือ การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
- 3.2 รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้ม
ของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั่นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ
อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
- 3.3 ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จัก
ออกดีในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
- 3.4 เอาชนะตนเองให้ได้ สักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่
เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้
ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจ
ของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจ
ของพวกเขาได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ใน
การทำงาน

4. หัวใจการบริการ

- 4.1 ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน
ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์
ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถ
ใช้เวลาได้คุ้มค่า
- 4.2 ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือ
การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
- 4.3 การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้าย
บอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้อง

สอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

4.4 การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่า เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

4.5 การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

4.6 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

4.7 การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

4.8 การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาคนต่อไป

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2533) ได้กล่าวถึง การบริการให้กับประชาชนว่าเป็นกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ได้กล่าวถึง งานบริการมีลักษณะดังนี้ 1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นควบคู่พร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการ

แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการเท่าไร หรือสถานที่ใด เป็นต้น
 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับ
 เจือใจของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจาก
 การคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น 3) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการ
 ต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและ
 เมื่อนัดเวลาก็ต้องตรงเวลา

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น ดังนั้น
 งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้
 ผู้มารับบริการพอใจ ซึ่งผู้มารับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างกัน ดังนั้น
 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการต่อผู้มารับบริการจะทำให้ผู้มารับบริการพอใจทั้งความต้องการ
 และความคาดหวังจึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ณรงค์ฤทธิ์ โตริก (2542) ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการ
 หรือกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยมี
 คุณลักษณะ 7 ประการแห่งบริการที่ดีแห่งการบริการที่ดี หรือเรียกอีกอย่างว่า
 “การสร้างหัวใจการบริการ” ประกอบด้วย

S = Smiling and sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนา
 การให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก “Package service”
 ดังนี้

ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐใน
 เชิงรุกจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการมีดังนี้
 คือ 1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า
 ที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจ

ในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น และ 3) จากการใช้ดุลยพินิจมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้มารับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ 1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน 2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้มารับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว และ 3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้มารับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิจะรับรู้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการ เป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการบิดการะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม มาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการที่มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ มีความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน 2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการแนะนำการบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้า

เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้ง หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้าน กลุ่มเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่าง เช่น การให้บริการ ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งมีลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จ ในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้มารับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องนั้นด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรับต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการ ในเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อ ความศรัทธาของประชาชนในที่สุด

การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผน ของทางราชการและถูกต้องในทางศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มี

ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืนนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย ในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่าแม้ว่า นายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะ มีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้อง เป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็น การตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญ ก็คือ การตรวจสอบ โดย ประชาชน และประการสุดท้าย ก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย ความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับ ทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตน มีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพในสิทธิและ ศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้อง ให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้ 1) การให้บริการ จะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2) การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชน บางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับ บริการจากรัฐ เช่น ผู้มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัด หน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถ ของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่า ผู้มารับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียก ความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เพื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจ ของคนที่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะ ท่าทาง เป็นต้น

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มาใช้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกชอบหรือ พอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

เกรียงไกร เจริญพานิช (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ใน การทำงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม ก็มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคล

ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ซาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

ดิเรก รัตนสุข (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ทวีพงษ์ หินคำ (25418) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ปรีชากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศก์งาน เป็นต้น

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความพอใจ การชดเชยการไถ่บาป การแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สง่า ภูมรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง

อันก่อให้เกิดความสุขทางกายผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะ ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Simon (1960) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้น สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยให้ทัศนะความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมั่นปรารถนา (Aspiration) ในงานที่รับผิดชอบนั้น

Campbell (1976 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Shelly (1995 อ้างถึงใน ประกายดาว ดำรงพันธ์ 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ขณะที่

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

Kotler and Armstrong (2001) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคน ไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

Maslow (1943) ค้นพบว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกระเบียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด
- 1.3 เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.4 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการ การยอมรับจากเพื่อน ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการ การยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่าง ได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก

(ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นถัดต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

Freud (1965) ตั้งสมมุติฐานว่า บุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรมฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

3. การวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ความพึงพอใจต่อการบริการที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกรับบริการของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

3.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือการขอความร่วมมือจากกลุ่มคณะบุคคลที่ต้องการสอบถามแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่นั้น เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือ การวัดโดยวัตถุประสงค์ (Objectives) และ 2) ด้านความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งแต่ละด้านก็จะเป็นวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

การพัฒนาของโลกทางด้านวัตถุ ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วด้วยกิจกรรมอัน สลับซับซ้อนมากมายและผลของการพัฒนาทางด้านวัตถุนี้เองก่อให้เกิดผลสะท้อนหรือผลกระทบ อย่างมาก ต่อจิตใจของพลโลก จึงทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาจิตใจ ของมนุษย์โลกควบคู่กันด้วย ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังให้มนุษย์โลกได้ใช้ความเจริญทั้งทางด้านวัตถุและ การพัฒนาทางด้านจิตใจให้สอดคล้องกันไปและมนุษย์โลกเรานั้นอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข แบ่งปันและใช้ประโยชน์ของความเจริญร่วมกันและมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน โครงการอันมากมาย ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการเกษตรการสาธารณสุขความมั่นคงปลอดภัยและอื่น ๆ เพื่อพัฒนา ความเจริญดังกล่าวแล้ว ต้องใช้จ่ายทรัพยากรเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และ กำลังคน โครงการบางโครงการ มีประโยชน์มากและเห็นคุณค่าอย่างชัดเจน โครงการบางชนิดเมื่อ กระทำไปแล้วไม่เกิดประโยชน์และคุณค่าประการใด การที่จะตัดสินใจระบุงไปว่า โครงการใด มีประโยชน์ มีคุณค่า หรือมีประโยชน์น้อยเพียงใด ย่อมจะต้องมีการพิสูจน์ วิเคราะห์ โดยเครื่องมือที่ใช้ ก็คือ ศาสตร์ที่ว่าด้วยการประเมิน โครงการ

การประเมินโครงการอย่างมีระบบย่อมจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหาร โครงการได้ตระหนักถึง คุณภาพของ โครงการที่กำหนดขึ้นไว้ว่าจะสามารถตัดสินใจในการดำเนินการ การปรับปรุง และ เปลี่ยนแปลง โครงการให้มีความถูกต้องเหมาะสม และส่งผลให้โครงการนั้น ดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ทุกประการ

การประเมิน โครงการที่มีความมุ่งหมายและมีความสำคัญตามความคิดเห็น ของ นักวิชาการ ในหลายแง่มุมดังต่อไปนี้

การประเมิน โครงการเป็น “ศาสตร์ประยุกต์” (Applied science) หรือเป็นวิทยาการ ประยุกต์ ที่เกิดจากการผสมผสานของศาสตร์หลายแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแนวคิดและวิธีการที่ ผูกพัน กับวิชาการสาขาเศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมากอย่างไรก็ดีถ้าพิจารณาเฉพาะคำว่า “การประเมิน โครงการ” แล้วอาจบอกได้ว่าเป็นคำประสมสองคำ คือ คำว่า “การประเมิน” กับคำว่า “โครงการ” ซึ่งทั้งสองคำนี้ต่างมีความหมาย หรือคำจำกัดความเฉพาะของตนเอง

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Evolution” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ดำเนินการ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำอื่น ๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การ ประเมินการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น ซึ่งคำดังกล่าวอาจสรุปเป็น ความหมาย หรือคำจำกัดความร่วมกัน ได้ว่าเป็นการประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้น

จากการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สังเกต และวิธีการอื่น ๆ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้น มีคุณค่า หรือบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

การประเมิน โครงการ หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นมากน้อยเพียงใด

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการในการพิจารณา วิเคราะห์ถึงคุณลักษณะ และคุณภาพของโครงการ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการ แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

Suchman (1995) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และเชื่อถือได้ เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าวดีหรือไม่คืออย่างไร หรือเป็นการค้นหาว่า ผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมเป็นไปด้วยความต้องการหรือวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมาย ของโครงการหรือไม่ และเสนอให้มีการพิจารณาถึงเงื่อนไขสำคัญของการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ

- 1) การพิจารณาถึงคุณลักษณะ ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ก่อให้เกิดความสำเร็จในระดับสูง หรือต่ำมากน้อยเพียงใด
- 2) การพิจารณาศึกษาผู้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการว่าผู้ใดหรือกลุ่มใด ได้รับผลกระทบมากหรือน้อย
- 3) การศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น พื้นที่ เวลา และ สถานการณ์ ที่ทำให้นโยบาย แผนงานหรือโครงการ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว และ
- 4) การพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ซึ่งอาจมีลักษณะ เป็นผลกระทบเดี่ยว ผลกระทบ เชิงซ้อน ผลกระทบที่ตั้งใจ ผลกระทบที่ไม่ตั้งใจและผลกระทบทางตรง ผลกระทบทางอ้อม เป็นต้น

อนึ่ง ระวังเสมอว่า การประเมินผลโครงการ มิได้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการพิสูจน์ หรือตรวจสอบโครงการ แต่เป็นการกระทำเพื่อปรับปรุง แก้ไข ส่วนบกพร่องของโครงการ เป็นสำคัญ ดังข้อเขียนของ คัพเฟิลบีม ที่ว่า “ความมุ่งหมายที่สำคัญ ของการประเมิน โครงการ มิใช่เพื่อการพิสูจน์แต่เพื่อการปรับปรุง (The most important purpose of program evaluation is not to prove but to improve)”

จากความมุ่งหมายของการประเมินโครงการ ดังที่ได้กล่าวแล้ว จะสามารถกล่าวเป็นข้อสรุปที่แสดงถึงความสำคัญหรือคุณประโยชน์ ของการประเมินโครงการ ดังนี้

1. การประเมินจะช่วยทำให้ การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการดำเนินงาน มีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบ อย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์ของ มาตรฐาน ในการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน แจ่มชัด จะต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข ให้มีความถูกต้อง ชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยทำให้ โครงการมีความชัดเจน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติอย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

2. การประเมินโครงการ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์ เต็มที่ทั้งนี้ เพราะการประเมินโครงการ จะต้องวิเคราะห์ ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใด หรือปัจจัยใด ที่เป็นปัญหาจะได้รับ การจัดสรรให้อยู่ในจำนวน หรือปริมาณ ที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากร หรือมากเกินไป จะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้ รับการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้น การประเมินโครงการ จึงมีส่วนที่ทำให้ การใช้ทรัพยากรของโครงการ เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงาน บรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า โครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้น เมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินไปด้วยดี และบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ที่ได้ กำหนดไว้หาโครงการใดโครงการหนึ่ง มีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อ แผนงาน ทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้เช่นเดียวกันว่า หากการประเมินโครงการ มีส่วนช่วยให้โครงการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึง การประเมินโครงการ มีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุถึง วัตถุประสงค์ และดำเนินงานไปด้วยดีเช่นเดียวกัน

4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา อันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง ดังตัวอย่างโครงการ เชื้อนน้ำโจน ซึ่งในการสร้างถนน เพื่อไปสู่สถานที่สร้างเขื่อนนั้น ต้องผ่านป่าไม้ธรรมชาติ ทำให้ เกิดการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและสัตว์ป่าหลายชนิดอาจต้องสูญพันธุ์ การประเมินโครงการ จะช่วยให้เกิดโครงการป้องกันรักษาป่า โครงการอนุรักษ์และอพยพสัตว์ป่าขึ้น เพื่อการแก้ปัญหา เป็นต้น ด้วยตัวอย่างและเหตุผลดังกล่าว จึงถือได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยใน การแก้ปัญหาได้

5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่ได้ กล่าวแล้วว่า เป็นการประเมินโครงการ การตรวจสอบ และควบคุมชนิดหนึ่ง ดำเนินงานอย่างมี ระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกอย่างของโครงการ และปัจจัยทุกชนิด ที่ใช้ใน

การดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ทั้งข้อมูลนำเข้า (Input) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบ ประเมินผลทุกขั้นตอน ส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพ ได้รับการพิจารณาย้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้การดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น จึงถือได้ว่า การประเมินผล เป็นการควบคุมคุณภาพของโครงการ

6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเสนอแนะวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการ อันย่อมจะนำมาซึ่งผลงานที่เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยมีลักษณะเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจ กระตือรือร้น ที่จะปฏิบัติงานต่อไป และมากขึ้น ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการ มีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ข้อดี ความเป็นไปได้ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการโครงการ โดยข้อมูลดังกล่าว จะช่วยทำให้ ผู้บริหาร ตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผน หรือการกำหนดนโยบาย ของผู้บริหาร และฝ่ายการเมือง

จากความหมายที่ได้กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ได้มาซึ่งข้อมูลอย่างมีระบบ ระเบียบ ตามสภาพความเป็นจริงในการประกอบการพิจารณาตัดสินว่า ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้หรือไม่ เพื่อปรับปรุงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

สรุปการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้น อย่างมีระบบและตัดสินว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อการดำเนินงานต่อไป หรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการของการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการอย่างมีระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย เพื่อการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น กระบวนการในการประเมินผลโครงการอาจมีขั้นตอน และรายละเอียดของขั้นตอนแตกต่างกันไป ตามแนวคิดของนักวิชาการทางการประเมินผลโครงการแต่ละบุคคล หรืออาจมีรายละเอียดที่

แตกต่างกันเพราะรูปแบบของประเภทของการประเมินผลหรือประเมินไปตามแต่ละประเภทของโครงการ อย่างไรก็ตามการประเมินผลโครงการนอกจากจะประเมินโครงการทั้งหมดโดยส่วนรวมแล้วแต่ละส่วนของโครงการจะต้องได้รับการประเมินเพื่อคู่กันไปด้วยเสมอคือการประเมินข้อมูลนำเข้า (Inputs) การประเมินตัวกระบวนการ (Processor) และการประเมินผลงาน (Outputs) ซึ่งแต่ละส่วนและโดยทั้งหมดของโครงการจะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. การศึกษาและพิจารณา ถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการซึ่งเป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่า โครงการที่กำหนดขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่มีการปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ให้มีความเฉพาะเจาะจงและปฏิบัติได้โดยลักษณะใด การประเมินโครงการในขั้นตอนนี้ ถือได้ว่าเป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจสอบและทบทวนความเรียบร้อยของวัตถุประสงค์โครงการเป็นสำคัญ

2. การศึกษาความเป็นไปได้ของข้อมูล ซึ่งเป็นการประเมินข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ดำเนินการว่า ยังมีความเหมาะสมเพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานหรือไม่ข้อมูลและทรัพยากรที่มีอยู่สามารถที่จะสนองตอบวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้หรือไม่ การประเมินในขั้นตอนนี้ เป็นการตรวจสอบทบทวนความเหมาะสมของทรัพยากรที่จะต้องใช้เพื่อการบริหารโครงการนั่นเอง

3. การเก็บรวบรวมและการกระทำกับข้อมูลและทรัพยากร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ถึงกระบวนการดำเนินการโครงการ ในลักษณะการรวบรวมและจำแนกข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่เป็นส่วนและให้มีความเป็นจริงมากที่สุดเพราะหากการดำเนินงานในขั้นตอนนี้มีปัญหายอมทำให้ผลงานที่เกิดขึ้นมีปัญหาตามไปด้วย กล่าวคือ แม้ว่าผู้บริหารโครงการจะทราบถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ทั้งปริมาณและคุณภาพเป็นอย่างดีแล้ว แต่ในขั้นตอนของการรวบรวมและจัดดำเนินการกับข้อมูลไม่ดีพอ ผลที่เกิดขึ้นย่อมไม่มีคุณภาพ หรือด้อยคุณภาพ ตัวอย่าง เนื้อยาง ที่ยางกับเตาที่ไฟแรงเกินไปยอมได้เนื้อยางที่ไหม้เกรียม เป็นต้น การประเมินในขั้นตอนนี้ เป็นการตรวจสอบกระบวนการว่าเหมาะสมกับข้อมูลหรือทรัพยากรที่นำเข้าหรือไม่

4. การวิเคราะห์การแปลความหมายและการสรุป ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ข้อมูลได้ผ่านกระบวนการเรียบร้อยแล้ว และผู้ประเมินจะต้องทำการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ตรงตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ จะมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ดียิ่งขึ้น ในลักษณะใดและผลที่เกิดขึ้นจะมีแนวโน้มไปในลักษณะใด การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินผลงานของโครงการที่เกิดขึ้น และรวมไปถึง การประเมินโครงการโดยทั้งหมดด้วยว่า ทรัพยากรหรือข้อมูลนำเข้าที่มีอยู่ ด้วยกระบวนการที่ใช้และด้วยผลงานที่ปรากฏนั้น โครงการโดยรวมเป็นเช่นใด

เป็นโครงการที่ให้ประโยชน์คุ้มค่ากับการดำเนินงานหรือไม่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นแล้ว
ดำเนินงานต่อไป หรือจะล้มเลิกยุติโครงการนี้เสีย

ลักษณะที่เป็นความคาดหวัง หรือด้วยความจงใจเจตนา (Intention) กับลักษณะที่เป็น
ความจริง (Actuality หรือ Observation) เป็นความสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน
(Congruence) ซึ่งกันและกันว่าถ้าความคาดหวังเป็นเช่นนี้ แล้วความจริงที่เกิดขึ้น จะเป็นอย่างไร
หรือเท่าใด โดยไม่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่น (Reliable) หรือความเที่ยงตรง (Valid) ของสิ่งที่เกิดขึ้น
จริงเหล่านั้น

ส่วนการปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ภายในระหว่างข้อมูลนำเข้า (Inputs) กระบวนการ
(Transactions) และผลงาน (Outcomes) ของรายละเอียดโครงการทั้งสองลักษณะจะเป็น
การปฏิสัมพันธ์เฉพาะลักษณะ กล่าวคือ รายละเอียดโครงการที่เป็นความคาดหวังจะมีความสัมพันธ์
กันแบบการปฏิสัมพันธ์ โดยเหตุผลเชิงตรรกวิทยา (Empirical contingency) ส่วนรายละเอียด
โครงการที่เป็นความจริง จะมีความสัมพันธ์กันแบบปฏิสัมพันธ์โดยการพิสูจน์ (Empirical
contingency) ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

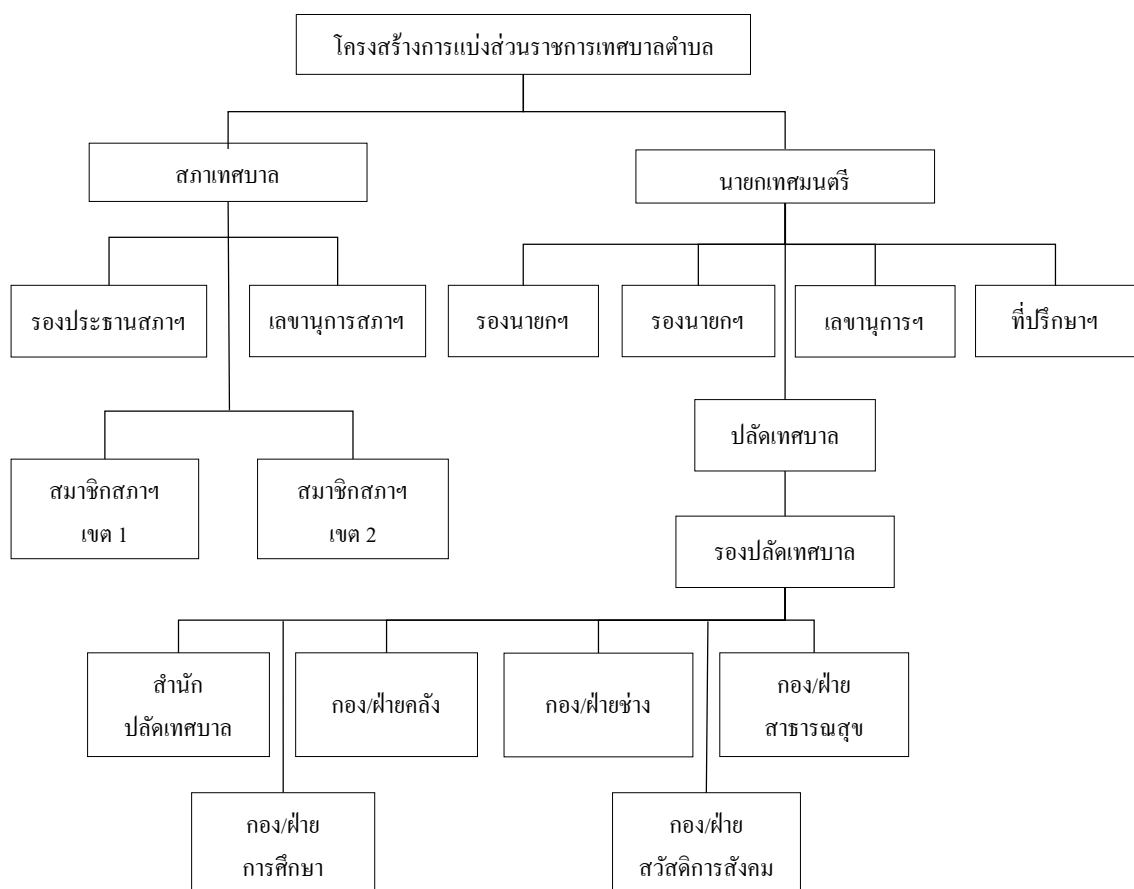
1. การปฏิสัมพันธ์ โดยเหตุผลเชิงตรรกวิทยา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียด
โครงการที่เป็นความคาดหวัง ทั้งที่เป็นข้อมูลนำเข้า กระบวนการและผลงานจะมีความสัมพันธ์กัน
ตามหลักการ ทฤษฎี และประสบการณ์ที่สมเหตุสมผล แก่กันและกัน หรือเป็นไป ตามหลักเหตุผล
เชิงตรรกศาสตร์ (Logical contingency)

2. การปฏิสัมพันธ์ โดยการพิสูจน์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียดโครงการที่
เป็นความจริงทั้งที่เป็นข้อมูลนำเข้ากระบวนการและผลงานจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตาม
หลักการที่เกิดจากการพิสูจน์การทดลองเพื่อให้เห็นและทราบโดยชัดเจนว่ามีความเป็นเช่นนั้นจริง
หรือมีความเป็นจริง (Reality) ตามหลักของเหตุผล โดยการพิสูจน์ (Empirical contingency)

สต๊อฟเฟิลบีม จึงได้นำไปกำหนดรูปแบบการประเมิน โครงการที่เรียกว่า “CIPP Model”
ซึ่ง เป็นการประเมินทั้งสถานะแวดล้อม (Content) ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ
ผลงาน (Product) ของ โครงการและเป็นรูปแบบการประเมิน โครงการที่คณะกรรมการสมาคม
เกียรตินิยมทางการศึกษาให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกา
การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมิน โครงการ
การดำเนินงานโครงการใดใดขององค์กรจะต้องมีการประเมินสถานะแวดล้อมของ โครงการ
(Context evaluation) โดยจะต้องมาประเมินทั้งสถานะแวดล้อมภายนอกและสถานะแวดล้อมภายใน
โครงการ ผลจากการประเมินสถานะแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลง
โครงการซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการ โครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไป

เป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการผู้ดำเนินโครงการ จะต้องชี้แจงสื่อให้เห็นถึง ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (Input evaluation) ก็จะได้รับการตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสมการทดสอบด้วยวิธีต่าง ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาขึ้นทั้งนี้เพื่อให้โครงการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้านี้เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้หลังจากนั้นก็จะต้องมีการประเมินกระบวนการและผลผลิตหรือผลงานว่ากระบวนการทั้งสองชนิดนี้มีคุณค่าหรือไม่และมากน้อยเพียงใดถ้ากระบวนการและผลผลิตได้รับการพิจารณาตัดสินใจว่าด้วยคุณค่าไม่คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงไปโครงการนั้นอาจได้รับการตรวจสอบใหม่อีกครั้งหรืออาจเลิกลงไปแล้วก็ได้ อย่างไรก็ตามโครงการนั้นมีกระบวนการและผลผลิตที่มีคุณค่าควรแก่การพึงพอใจโครงการนั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาและสามารถสนับสนุนให้ดำเนินกิจการต่อไป

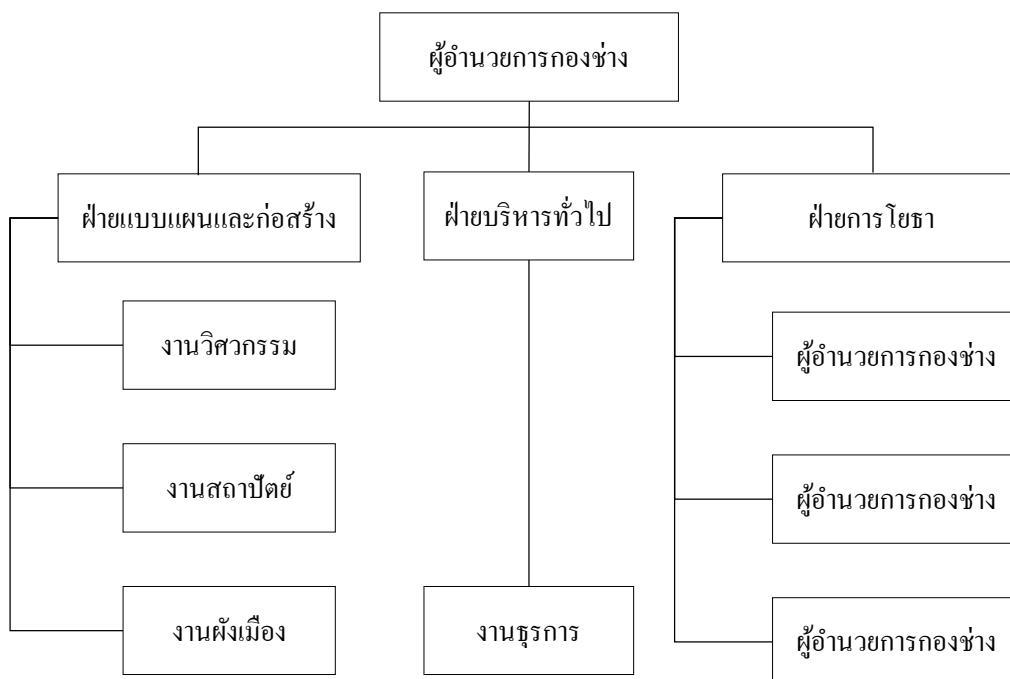
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่การบริหารของกองช่าง



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบล

1. โครงสร้างการบริหารงานของกองช่าง

เทศบาลอาจประกาศกำหนดกอง หรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของเทศบาล โดยความเห็นชอบของ ก.ท.จ. ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงมีโครงสร้างการบริหารงานของกองช่าง ดังนี้



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างกองช่างเทศบาลตำบล

จากภาพ 2-2 งานวิจัยนี้จะเกี่ยวข้องเฉพาะการปฏิบัติงานกองช่างของเทศบาลตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ให้เทศบาลกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาลในการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่การบริหารจัดการของกองช่าง

กองช่างเทศบาลตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการ ตามระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรีและหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 กฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543) ฯลฯ ทั้งยังมีหน้าที่ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบปฏิบัติงาน เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และการควบคุมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย และงานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ รวมทั้งดูแลรับผิดชอบ งานจัดตกแต่งสถานที่ในงานราชพิธี งานรัฐพิธี และงานประเพณีท้องถิ่น ตอบปัญหาและชี้แจง เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะ และ งานไฟฟ้าสาธารณะ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงานวินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองช่างได้แบ่งงานออกเป็น 3 งาน ดังนี้

2.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมืองและการควบคุมอาคารให้เป็นไปตาม กฎหมาย

2.1.1 งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1.1.1 ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม

2.1.1.2 งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.3 งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทาง

ด้านวิศวกรรม

2.1.1.5 งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.6 งานสำรวจหาข้อมูลรายละเอียดเพื่อคำนวณ ออกแบบกำหนด

รายละเอียดทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.7 งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.8 งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

2.1.1.9 งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม

2.1.1.10 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2 งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1.2.1 งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์

- 2.1.2.2 งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- 2.1.2.3 งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 2.1.2.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างด้านสถาปัตยกรรม

ตามกฎหมาย

- 2.1.2.5 งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- 2.1.2.6 งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม
- 2.1.2.7 งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- 2.1.2.8 งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 2.1.2.9 งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 2.1.2.10 งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์และงานคดีด้าน

ศิลปกรรมต่าง ๆ

- 2.1.2.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.1.3 งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 2.1.3.1 งานจัดทำผังเมืองรวม
 - 2.1.3.2 งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
 - 2.1.3.3 งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
 - 2.1.3.4 งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์
 - 2.1.3.5 งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
 - 2.1.3.6 งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ
 - 2.1.3.7 งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
 - 2.1.3.8 งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
 - 2.1.3.9 งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
 - 2.1.3.10 งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
 - 2.1.3.11 งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
 - 2.1.3.12 งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 - 2.1.3.13 งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
 - 2.1.3.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ฝ่ายการโยธา มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล และงานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

2.2.1 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ

2.2.1.1 งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง

2.2.1.2 งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า

2.2.1.3 งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่

2.2.1.4 งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

2.2.1.5 งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง

2.2.1.6 งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา

2.2.1.7 งานประมาณราคางานซ่อมบำรุงรักษา

2.2.1.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า ทั้งงานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่น ๆ

2.2.2.1 งานประมาณการ

2.2.2.2 งานจัดสถานที่เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่น ๆ

2.2.2.3 งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่

2.2.2.4 งานสำรวจออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า

2.2.2.5 งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า

2.2.2.6 งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล

2.2.2.7 งานให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้า

2.2.2.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.2.3.1 งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม ฯลฯ

2.2.3.2 งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.2.3.3 งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่าง ๆ

2.2.3.4 งานจัดทำ คู่มือรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่าง ๆ

2.2.3.5 งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่าง ๆ

2.2.3.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของกองหรือฝ่ายและงานดังต่อไปนี้

2.3.1 งานสารบรรณ

2.3.2 งานดูแลรักษาจัดเตรียมประสานงานและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2.3.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะผู้บริหาร และพนักงาน เทศบาล

2.3.4 งานตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

2.3.5 งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

2.3.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์

2.3.7 งานจัดทำคำสั่งและประกาศ

2.3.8 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

2.3.9 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบ กรณีพิเศษ

2.3.10 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ

2.3.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ลักษณะงานควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ. 2543) มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

3.1 ควบคุม ดูแล การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง/ รื้อถอนอาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย

3.2 การเสนอร่างออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกองช่าง เช่น เสนอร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น ว่าด้วย พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ร.บ.บุคดิน และถมดิน พ.ร.บ.ผังเมือง และเสนอร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. คำแนะนำการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง/ รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาล ตำบล

อาคารที่ต้องขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง/ รื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 และ พ.ศ. 2543) และกฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

4.1 อาคารที่อยู่อาศัย

4.2 ตึกแถว

4.3 อาคารพาณิชย์

4.4 โรงงานอุตสาหกรรม

4.5 อาคารสาธารณะ

4.6 สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ตามกฎกระทรวงกำหนดไว้ให้เป็นอาคาร

อาคารที่ไม่ต้องขออนุญาตและยกเว้นค่าธรรมเนียม เว้นค่าธรรมเนียมแต่ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบ ได้แก่ อาคารของรัฐ เช่น อาคารเรียน อาคารที่ทำการที่เป็นรัฐ อาคารของวัด หรืออาคารที่ใช้ในกิจการของรัฐ ยื่นเฉพาะแบบแปลนและรายการคำนวณให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจสอบก่อนทำการก่อสร้าง

5. เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุญาต

5.1 อาคารพักอาศัย 1 ชั้น มีเอกสารดังนี้

5.1.1 แบบ ข 1

5.1.2 แบบแปลนอาคารจำนวน 3 ชุด

5.1.3 สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาต

5.1.4 สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

5.1.5 โฉนดที่ดินถ่ายสำเนาขนาดเท่าฉบับจริงหน้า-หลัง

5.1.6 ผู้เขียนแบบ วุฒิไม่ต่ำกว่า ปวช.พร้อมลายมือชื่อ-ที่อยู่ในแบบ

5.1.7 สถาปนิกออกแบบ (พื้นที่ตั้งแต่ 150 ตารางเมตรขึ้นไป ใช้ภาคีสถาปนิกพื้นที่ตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไปใช้สามัญสถาปนิก)

5.1.8 กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ใช่คนเดียวกับเจ้าของที่ดินให้ดูตามข้อ 5.4

5.2 อาคาร 1-2 ชั้น ตั้งแต่ 2 คูหาขึ้นไป (ห้องแถวหรือบ้านแถว) มีเอกสารดังนี้

5.2.1 แบบ ข 1

5.2.2 แบบแปลนอาคารจำนวน 3 ชุด

5.2.3 สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาต

5.2.4 สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

5.2.5 โฉนดที่ดินถ่ายสำเนาขนาดเท่าฉบับจริงหน้า-หลัง

5.2.6 ผู้เขียนแบบ วุฒิไม่ต่ำกว่า ปวช.พร้อมลายมือชื่อ-ที่อยู่ในแบบ

5.2.7 สถาปนิกออกแบบ (พื้นที่ตั้งแต่ 150 ตารางเมตรขึ้นไป ใช้ภาคีสถาปนิกพื้นที่ตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไปใช้สามัญสถาปนิก)

5.2.8 วิสวกรออกแบบ

5.2.9 กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ใช่คนเดียวกับเจ้าของที่ดินให้ดูตามข้อ 5.4

5.3 อาคาร 3 ชั้น (ขึ้นไป) มีเอกสารดังนี้

5.3.1 แบบ ข 1

5.3.2 แบบแปลนอาคารจำนวน 3 ชุด

5.3.3 สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาต

5.3.4 สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

5.3.5 โฉนดที่ดินถ่ายสำเนาขนาดเท่าฉบับจริงหน้า-หลัง

5.3.6 รายการคำนวณ

5.3.7 สถาปนิกออกแบบ (พื้นที่ตั้งแต่ 150 ตารางเมตรขึ้นไป ใช้ภาคีสถาปนิก
พื้นที่ตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป ใช้สามัญสถาปนิก)

5.3.8 วิศวกรออกแบบ

5.3.9 วิศวควบคุมงานก่อสร้าง

5.3.10 กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ใช่คนเดียวกับเจ้าของที่ดินให้ดูตามข้อ 5.4

5.4 กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ใช่คนเดียวกับเจ้าของที่ดินต้องมีเอกสาร ดังนี้

5.4.1 สำเนาบัตรประชาชนเจ้าของที่ดิน

5.4.2 สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของที่ดิน

5.4.3 หนังสือยินยอมเจ้าของที่ดินในการก่อสร้างอาคาร

5.5 หมายเหตุ ถ้าผู้ขออนุญาตทำการปลูกสร้างอาคารชิดแนวเขตที่ดินข้างเคียงให้นำ
ใบชิดแนวเขตที่ดินข้างเคียง จำนวน 3 ฉบับมาแสดงด้วยพร้อมด้วยเอกสาร ดังนี้

5.5.1 โฉนดที่ดินที่ทำการชิดเขต

5.5.2 สำเนาบัตรประชาชนของเจ้าของที่ดินที่ชิดเขต

5.5.3 สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของที่ดินที่ชิดเขต

6. อัตราค่าธรรมเนียม

6.1 ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท

6.2 ใบอนุญาตตัดแปลง ฉบับละ 20 บาท

6.3 ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 20 บาท

6.4 ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย ฉบับละ 20 บาท

6.5 ใบอนุญาตเปลี่ยนการใช้ ฉบับละ 20 บาท

6.6 ใบรับรองการใช้อาคาร ฉบับละ 20 บาท

6.7 ใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมหรือรีสอร์ท ฉบับละ 500 บาท

6.8 ใบรับรองการตรวจสอบอาคาร ฉบับละ 100 บาท

6.9 ใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบรับรอง ฉบับละ 20 บาท

6.8 การต่ออายุใบอนุญาตให้ขึ้นไปตามอัตราใน 6.1 ถึง 6.4 โรงมหรสพให้ขึ้นไปตามอัตรา ใน 6.7

6.9 การตรวจสอบแบบแปลนก่อสร้าง หรือตัดแปลงอาคาร ให้คิดค่าธรรมเนียมสำหรับการก่อสร้าง หรือสำหรับส่วนที่มีการตัดแปลงนี้

6.9.1 อาคารที่สูงไม่เกินสองชั้นหรือสูงไม่เกิน 12 เมตร คิดตามพื้นที่ของแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 0.50 บาท

6.9.2 อาคารสูงไม่เกิน 3 ชั้น หรือสูงไม่เกิน คิดตามพื้นที่ของแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 2 บาท

6.9.3 อาคารสูงเกิน 3 ชั้น หรือเกิน 15 เมตร ตารางเมตรละ 4 บาท

6.9.4 อาคารที่รับน้ำหนักบรรทุกทุกเกิน 500 กิโลกรัม/ 1 ตารางเมตร ๆ ละ 4 บาท

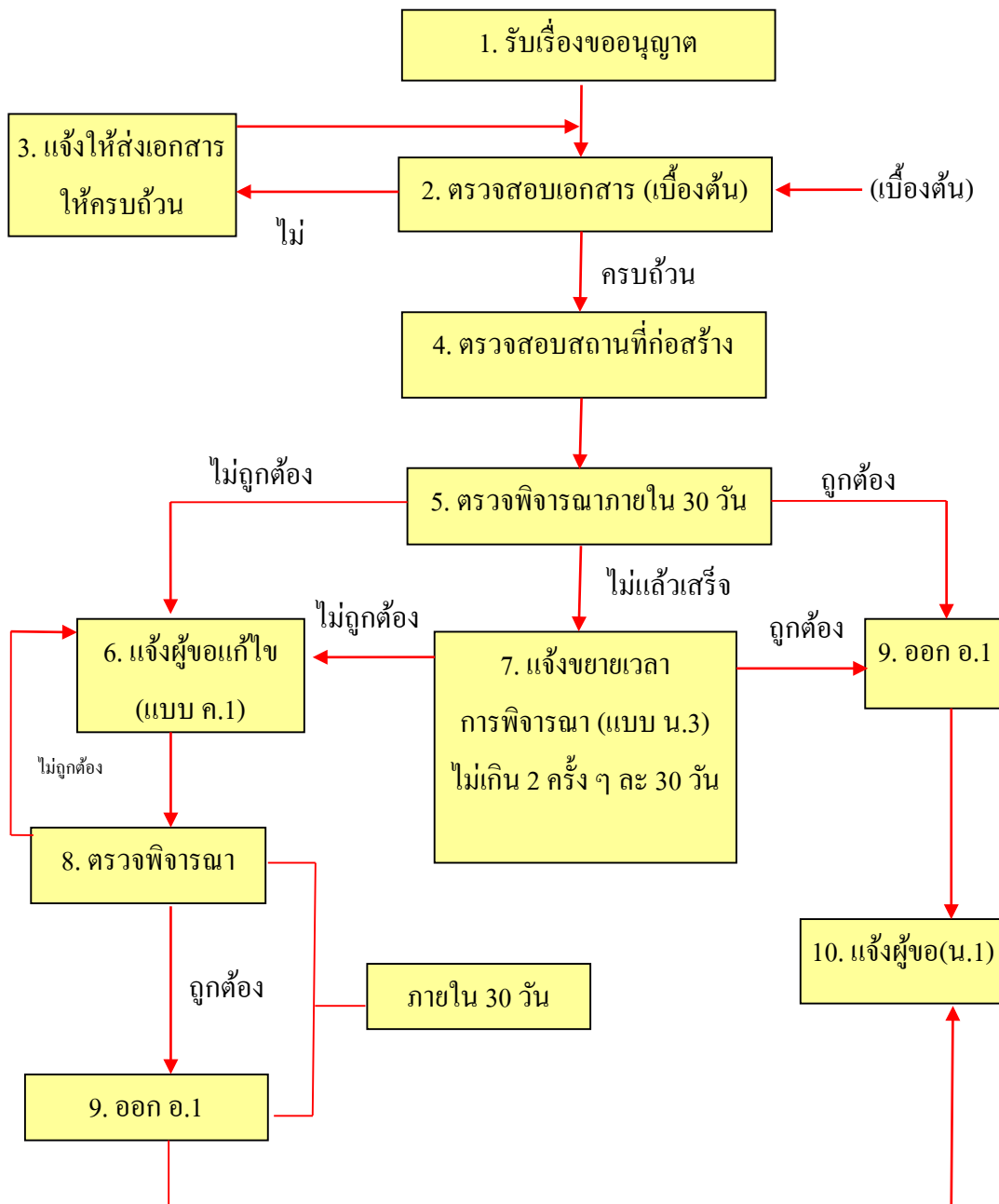
คำเตือน

1. ผู้ใดก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร โดยเจ้าของอาคารไม่ได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยังคงระวางโทษปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง (มาตรา 65 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535)

2. ผู้ใดได้รับคำสั่งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น และฝ่าฝืนคำสั่งดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท และผู้ฝ่าฝืนยังคงระวางโทษปรับอีกวันละไม่เกิน 30,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง (ตามมาตรา 67 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535)

3. ถ้าเป็นการกระทำของผู้ดำเนินการให้ปรับเป็น 2 เท่า ของความผิดนั้น

4. ถ้าเป็นการกระทำเกี่ยวกับอาคารอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การศึกษา หรือการสาธารณสุข หรือเป็นการกระทำในทางเกี่ยวกับการค้า เช่น การขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับ 10 เท่า หรือทั้งจำทั้งปรับ



ภาพที่ 2-3 กระบวนการและขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง

จากภาพ 2-3 แสดงผังขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร แบบแปลน สถานที่ขออนุญาตและพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไม่เกิน 45 วันนับจากวันยื่นเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และห้องบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในระดับพึงพอใจมากเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านมนุษย์สัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการรับความรู้ในการติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1-ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษย์สัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ และด้านมนุษย์สัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001-18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพ พนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ปัญหา อุปสรรค ในการติดต่อ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้น และขาดวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ในด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยในส่วนของงานโยธา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ในกิจกรรมบริการเก็บค่าน้ำประปา บริการประปา เพื่อการอุปโภค และการก่อสร้าง และซ่อมแซมสะพานทางเดินเท้าและในส่วนของการรักษาความปลอดภัย ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

ในระดับก่อนข้างพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ในกิจกรรมการบริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย บริการถัง และที่ทิ้งขยะมูลฝอย สำหรับบริการเฉพาะด้านนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ของทางเทศบาล ตำบลศรีดอนไผ่ และในทุก ๆ ด้าน โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับก่อนข้างพอใจถึงพอใจมากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ด้านสาธารณูปโภค ในส่วนของงานโยธา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริการน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค บริการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลัก ถนนซอย สะพาน และทางเดินเท้า ได้แก่ ความทั่วถึงเพียงพอและการพัฒนาก้าวหน้า บริการเก็บค่าน้ำประปา ได้แก่ ความรวดเร็ว ในขั้นตอนการให้บริการ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ บริการและบุคลิกภาพ ท่าทีมีมารยาท ในส่วนของงานรักษาความสะอาด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการบริการเก็บขนขยะมูลฝอยบริการถัง ที่ทิ้งขยะมูลฝอย ได้แก่ ความทั่วถึง เพียงพอ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และการพัฒนาก้าวหน้า บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย การรักษาความสะอาดในลำคลอง และการรักษาความสะอาดถนนและทางเดินเท้า ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ ความทั่วถึงเพียงพอและรวดเร็วในขั้นตอนบริการ

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัย พบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการ ของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำคณะบัญชี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อแนะนำบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชาย และ นักศึกษานักศึกษาชายและนักศึกษาคณะอื่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะอื่น เรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาคณะอื่นพอใจมากกว่านักศึกษาคณะอื่นในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมี

ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มี ความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05 คำสำคัญ ความต้องการ การให้บริการ ความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามา บันทึกรายชื่อ ข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธี ของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน ไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมาก และด้านประปาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็น รายตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสาโรง และความพึงพอใจต่อ การบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบล สายออ 3) ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อ โครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบล สำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบล มะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้าน ไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบล กาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมากมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสายออ

ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

ธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริหาร บ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้นต์ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บ้านเพลินิจิตร อาร์ทเม้นต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตร อาร์ทเม้นต์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 65 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีการทดสอบกำลังสองอย่างน้อยมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือคั่นเน็ดต์ที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็น โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ อายุระหว่าง 18-27 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพ นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีระยะเวลาการเข้าพักอาศัยมากกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยให้บริการของบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้นต์ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับไม่ดี ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ โดยตรงที่คาดหวังไว้สูงสุด มีความพึงพอใจในการบริการของบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้นต์ดีกว่าเมื่อเทียบกับ อาร์ทเม้นต์อื่นที่เคยพักมา มีความพึงพอใจในการบริการจากบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้นต์ที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไปอยู่ในระดับพึงพอใจ

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในสวนงานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม และเพื่อศึกษาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในสวนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในสวนของงานถนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านระหว่างลงมือ

ก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีคะแนนต่ำที่สุด และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีคะแนนสูงที่สุด และพบว่าเรื่อง การรับแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซม และเรื่องการเกิดความเสียหายซ้ำซาก ควรปรับปรุง เพื่อเป็นการพัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมักร หยด้อย (2556) ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชน ผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี รวมทั้งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยแยกปัญหาออกเป็นสามประเด็น คือ ปัญหาการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ปัญหาการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร และปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ส่วนการศึกษาความพึงพอใจจะแยกความพึงพอใจออกเป็นสี่ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การศึกษาจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 124 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฏระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

เกษวลี เนื่องศรี (2555) ศึกษาการบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารการพัฒนาในด้านการพัฒนาการบริหารและในด้านการบริหารเพื่อพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพัฒนาและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาจากประชากรวิจัยที่เป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งประเภทเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 108 แห่ง ๆ ละ 2 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน (Inferential

statistic) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า การบริหารเพื่อการพัฒนาและด้านการพัฒนาการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมมีระดับการบริหารการพัฒนาอยู่ในระดับดี โดยในด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านโครงสร้าง ผลการศึกษา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงสะพาน และบำรุงรักษาสะพาน ส่วนในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดระบบผังเมือง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและทิศทางของความสัมพันธ์เป็นบวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543 ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ โดยการสำรวจและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร เพื่อหาผลวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นที่ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลพื้นที่ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้ใช้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลใน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลใน อำเภอเมืองจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบลน้ำคอก อำเภอเมืองระยอง
2. เทศบาลตำบลแก่งกระเจ็ด อำเภอเมืองระยอง
3. เทศบาลตำบลบ้านเพ อำเภอเมืองระยอง
4. เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง
5. เทศบาลตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง
6. เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

การศึกษา เรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของ กองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากร (Population) ในการศึกษา เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร และกลุ่มประชาชน ผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ที่มาขอใช้บริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ในปีงบประมาณ 2560-2561 ที่ผ่านมา จำแนกดังตารางที่ 3-1 และตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2561

ลำดับ	เทศบาลในอำเภอเมือง	จำนวน (ราย)
1	เทศบาลตำบลน้ำคอก	3
2	เทศบาลตำบลเกล่งกระเจ็ด	3
3	เทศบาลตำบลบ้านเพ	3
4	เทศบาลตำบลเชิงเนิน	4
5	เทศบาลตำบลเนินพระ	3
6	เทศบาลตำบลทับมา	4
รวม		20

ตารางที่ 3-2 จำนวนประชาชนที่รับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาล ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปี พ.ศ. 2560-2561

ลำดับ	เทศบาลในอำเภอเมือง	จำนวน (ราย)
1	เทศบาลตำบลน้ำคอก	38
2	เทศบาลตำบลเกล่งกระเจ็ด	52
3	เทศบาลตำบลบ้านเพ	137
4	เทศบาลตำบลเชิงเนิน	130
5	เทศบาลตำบลเนินพระ	139
6	เทศบาลตำบลทับมา	343
รวม		839

2. กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร และกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ในเขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งครอบคลุมเทศบาลตำบล 6 แห่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยใช้เกณฑ์การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสมการ ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่ n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

แทนค่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

$$n = \frac{20}{(1 + 20(0.05^2))} = 19.04$$

แทนค่า กลุ่มที่ 2 กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย

$$n = \frac{839}{(1 + 839(0.05^2))} = 270.86$$

ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการศึกษาได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้เป็นความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่ได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่ให้มีการกระจุกตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลใดเทศบาลหนึ่งมากเกินไป ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จำนวน 20 คน จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 19.04 นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 20 ตัวอย่างตามขนาดของประชากร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่ต้องทำการสุ่ม และให้ใช้จำนวนตัวอย่างทั้งหมดในการวิจัย

กลุ่มที่ 2 จำนวน 271 คน จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 270.86 ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 271 ตัวอย่าง และทำการสุ่มให้กระจายไปตามแต่ละเทศบาลตามสัดส่วน ในตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชาชนที่ปฏิบัติตามกฎหมายแยกตามเทศบาล

ลำดับ	เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง	จำนวน (ราย)	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
1	เทศบาลตำบลน้ำคอก	38	12.27	12
2	เทศบาลตำบลแกลงกระแดง	52	16.80	17
3	เทศบาลตำบลบ้านเพ	137	44.25	44
4	เทศบาลตำบลเชิงเนิน	130	41.99	42
5	เทศบาลตำบลเนินพระ	139	44.90	45
6	เทศบาลตำบลทับมา	343	11.79	111
	รวม	839	100.00	271

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งคำถามผู้วิจัยได้ประยุกต์มาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาปรับปรุงจากงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลในจังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ของกองช่างเทศบาลตำบล ในจังหวัดระยอง โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วน 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ส่วนลักษณะของผู้ตอบ มีรายละเอียด เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ จำนวนปีที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 8 ข้อ เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามว่า มีความคิดเห็นถึงระดับความพร้อมที่ต่างกัน

ส่วน 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ลักษณะคำถามเป็นแบบวัดความรู้ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์เกณฑ์การให้คะแนนของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรกลุ่มนี้ รวมทั้งสิ้น 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของการตอบคำถามของกลุ่มประชากรกลุ่มนี้รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ เพื่อจะได้นำความคิดเห็นมาประกอบในการพิจารณาปรับแก้ไข

2. แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง รื้อถอนตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริหารของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแสดงความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของการตอบคำถามของกลุ่มประชากรกลุ่มนี้รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ เพื่อจะได้นำความคิดเห็นมาประกอบในการพิจารณาปรับแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในจังหวัดระยอง ครั้งนี้ ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการติดต่อประสานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้มาขอรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง/ รื้อถอนอาคาร ของกองช่างในเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 6 แห่ง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2561

2. ผู้วิจัย นำแบบสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือถอนอาคารของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมายวัน เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และให้ได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยมีลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของงานการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมจุดประสงค์การวิจัย
2. กำหนดตัวแปรที่ศึกษาและนำมาจัดทำแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เป็นฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้คำถามที่เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มทดสอบ โดยเลือกพื้นที่เทศบาลตำบลมะขามคู่ อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดระยอง ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และจำนวน 33 คน แบ่งเป็น กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 3 คน และกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (Cronbach, 1972) โดยจะต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.7 ขึ้นไป ผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.874 และกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.808 มากกว่าที่กำหนดไว้ คือ มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร และกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ในรูปแบบความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผล ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อหาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับคำถามที่วัดความรู้ ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์คุณภาพเป็นแบบอิงเกณฑ์ สำหรับข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3-4 เกณฑ์การให้คะแนนคำถามวัดความรู้

เกณฑ์การให้คะแนนแบบอิงเกณฑ์	ร้อยละของคะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน (15 ข้อ)
ปรับปรุง	0.00 - 50.00	0.00 - 7.50
พอใช้	50.01 - 69.99	7.51 - 10.49
ดี	70.00 - 79.99	10.50 - 11.99
ดีมาก	80.00 - 89.99	12.00 - 13.49
ดีเยี่ยม	90.00 - 100.00	13.50 - 15.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย นำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ช่วงคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงษ์รัตนะ, 2541)

ตารางที่ 3-5 ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ยในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.50-4.49	ระดับเห็นด้วยมาก
2.50-3.49	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.50-2.49	ระดับเห็นด้วยน้อย
1.00-1.49	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ภายในเขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร นำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ช่วงคะแนน (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2541) ดังตารางที่ 3-5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย นำมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ช่วงคะแนน (ชูศรี วงษ์รัตน์, 2541) ตารางที่ 3-5

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ %

F แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมณัเลิศ, 2549)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

T = ผลรวมทั้งหมด

n_i = จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

N = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

k = จำนวนตัวแปรทั้งหมด

X_{ij} = ค่าของตัวอย่างที่ i ในตัวแปรที่ j

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 20 ตัวอย่างและกลุ่มประชาชน ผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 271 ตัวอย่าง นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปแบบ ตารางและความเรียง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งการนำเสนอออกเป็น ดังนี้

กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุ ระหว่าง 30-40 ปี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีอายุ 41-50 ปี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 มีสถานภาพสมรส 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 เป็นโสด 4 คน ร้อยละ 20.00 หย่า 1 คน ร้อยละ 5.00 และหม้าย 1 คน ร้อยละ 5.00

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ การศึกษาระดับปริญญาโท 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น นายช่างโยธา 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมามีตำแหน่งเป็นนายช่างสำรวจ 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 ตำแหน่งวิศวกรโยธา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีตำแหน่งเป็นนายช่างไฟฟ้า 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในพื้นที่ศึกษา พบว่า มีผู้ดำรงตำแหน่ง นานกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ดำรงตำแหน่งระยะเวลา 4-5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และดำรงตำแหน่งระยะเวลา 3-4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ

เมื่อพิจารณาด้านระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่ามีผู้ปฏิบัติหน้าที่ระยะเวลามากกว่า 5 ปี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ปฏิบัติหน้าที่ระยะเวลา 4-5 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระยะเวลา 3-4 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

เมื่อพิจารณาจากรายได้ต่อเดือน พบว่า มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=20)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	20	100.00
	หญิง	-	-
	รวม	20	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	1	5.00
	อายุ 30-40 ปี	9	45.00
	อายุ 41-50 ปี	9	45.00
	อายุ 51-60 ปี	1	5.00
	อายุ 60 ปี ขึ้นไป	-	-
	รวม	20	100.00
3. สถานภาพ	โสด	4	20.00
	สมรส	14	70.00
	หย่า	1	5.00
	หม้าย	1	5.00
	แยกกันอยู่	-	-
	รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=20)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	-	-
	อนุปริญญา/ ปวส.	4	20.00
	ปริญญาตรี	13	65.00
	ปริญญาโท	3	15.00
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-
	รวม	20	100.00
5. ตำแหน่ง	ช่างโยธา	-	-
	ช่างสำรวจ	-	-
	ช่างไฟฟ้า	-	-
	นายช่างโยธา	11	55.00
	นายช่างสำรวจ	4	20.00
	นายช่างไฟฟ้า	1	5.00
	วิศวกรโยธา	4	20.00
	หัวหน้าส่วนโยธา	-	-
	ผู้อำนวยการกองช่าง	-	-
	รวม	20	100.00
6. ระยะเวลาในการ ดำรงตำแหน่ง (ในพื้นที่ศึกษา)	1-2 ปี	-	-
	2-3 ปี	-	-
	3-4 ปี	1	5.00
	4-5 ปี	4	20.00
	5 ปี ขึ้นไป	15	75.00
		รวม	20

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n = 20)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ระยะเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับ พรบ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	1-2 ปี	-	-
	2-3 ปี	-	-
	3-4 ปี	1	5.00
	4-5 ปี	4	20.00
	5 ปี ขึ้นไป	15	75.00
	รวม	20	100.00
8. รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-
	10,001-15,000 บาท	4	20.00
	15,001-20,000 บาท	2	10.00
	20,001-25,000 บาท	6	30.00
	25,001-30,000 บาท	3	15.00
	สูงกว่า 30,000 บาท	5	25.00
	รวม	20	100.00

2. ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ส่วนแรก จำนวน 15 ข้อ นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการประเมินระดับคุณภาพแบบอิงเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนต่ำสุด 7 คะแนน (ระดับควรปรับปรุง) และสูงสุด 13 คะแนน (ระดับดีมาก) พิจารณาที่ค่าคะแนนเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 10.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้ว อยู่ในเกณฑ์ พอใช้ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มตัวอย่าง

ประเด็นคำถาม (คะแนนเต็ม 15 คะแนน)	Min.	Max.	\bar{X}	SD	ความหมาย
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	7	13	10.07	1.65	พอใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบว่าต้องขออนุญาต ฯ ก่อสร้างอาคารทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระยะเวลาในการออกใบอนุญาตหลังจากยื่นคำขอ ไม่เกิน 45 วัน กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุของใบอนุญาตก่อสร้าง ฯ ไม่เกิน 1 ปี กลุ่มตัวอย่างตอบถูกร้อยละ 100.00 สำหรับการต่อใบอนุญาตก่อสร้างกรณีใบอนุญาตก่อสร้างหมดอายุสามารถต่อได้ 2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 25.00 อัตราค่าธรรมเนียมในอนุญาต ฯ ราคา 20 บาท กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ร้อยละ 100.00 อัตราค่าธรรมเนียมในการตรวจแบบ ฯ ตารางเมตรละ 0.50 บาท กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ร้อยละ 95.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของนายช่าง/นายตรวจ ระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกดิน กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 85.00 สำหรับอาคารที่มีแบบก่อสร้าง รายการคำนวณโครงสร้างและวิศวกรเซ็นรับรองแบบ จะต้องมีพื้นที่ตั้งแต่ 150 ตารางเมตรขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 90.00 บทลงโทษกรณีไม่ยื่นขออนุญาต ฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 คือ จำคุกไม่เกิน 3 เดือน ปรับไม่เกิน 6 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 95.00 จำนวนห้องน้ำและห้องส้วมในอาคารที่พักอาศัยต้องมีห้องน้ำ 1 ห้อง ห้องส้วม 1 ห้อง กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 85.00 การก่อสร้างอาคารใกล้ทางสาธารณะที่มีเขตทางน้อยกว่า 6 เมตร ต้องก่อสร้างห่างจากกึ่งกลางทางสาธารณะเป็นระยะ 3 เมตร กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ร้อยละ 95.00 การก่อสร้างอาคารสามารถก่อสร้างชิดเขตที่ดินได้ กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ร้อยละ 15.00 คุณวุฒิของนายช่างอย่างน้อยต้องระดับ ปวช. กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ร้อยละ 30.00 สำหรับคุณวุฒิของนายตรวจอย่างน้อยต้องระดับ ปวส. กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 45.00 และการตรวจเอกสารกรณีที่ดินที่อาคารเกิน 150 ตร.ม. เจ้าหน้าที่จะตรวจเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับรายการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 65.00

ตารางที่ 4-3 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายชื่อความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การก่อสร้างอาคารต้องทำการขออนุญาตก่อสร้างหรือไม่		
ไม่ต้องขออนุญาต ฯ	0	-
ต้องขออนุญาต ฯ	20	100.00
ขออนุญาต ฯ หรือไม่ขออนุญาต ฯ ก็ได้	0	-
รวม	20	100.00
2. กำหนดระยะเวลาในการออกใบอนุญาตหลังจากยื่นคำขอ ฯ		
ไม่เกิน 15 วัน	-	-
ไม่เกิน 30 วัน	11	55.00
ไม่เกิน 45 วัน	8	40.00
ไม่เกิน 60 วัน	1	5.00
รวม	20	100.00
3. ใบอนุญาตก่อสร้างมีอายุกี่ปี		
1 ปี	20	100.00
2 ปี	-	-
2 ปี	-	-
ไม่มีกำหนดอายุ	-	-
รวม	20	100.00
4. กรณีใบอนุญาตก่อสร้างหมดอายุ สามารถต่อได้อีกกี่ครั้ง		
ต่อไม่ได้	-	-
ต่อได้ 1 ครั้ง	2	10.00
ต่อได้ 2 ครั้ง	5	25.00
ต่อได้ 3 ครั้ง	13	65.00
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
5. อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ฯ		
10 บาท	-	-
20 บาท	20	100.00
100 บาท	-	-
200 บาท	-	-
รวม	20	100.00
6. อัตราค่าธรรมเนียมการตรวจแบบ ฯ คือ ตารางเมตรละ		
ไม่เสียค่าธรรมเนียม	1	5.0
0.50 บาท	19	95.00
1 บาท	-	-
5 บาท	-	-
รวม	20	100.00
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของนายช่าง/ นายจรวจ		
ตอนไหนก็ได้	3	15.00
พระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกดิน	17	85.00
ตามที่เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นสั่ง	-	-
รวม	20	100.00
8. อาคารที่มีแบบก่อสร้าง รายการคำนวณ โครงสร้างและวิศวกรรมรับรองต้องมีพื้นที่เท่ากับ		
100 ตารางเมตรขึ้นไป	-	-
150 ตารางเมตรขึ้นไป	18	90.00
200 ตารางเมตรขึ้นไป	2	10.00
ทุกขนาด	-	-
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
9. บทลงโทษกรณีไม่ยื่นขออนุญาต ฯ ตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522		
จำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	1	5.00
จำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 6 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	19	95.00
จำคุก 6 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	-	-
จำคุก 6 เดือน ปรับไม่เกิน 6 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	-	-
รวม	20	100.00
10. จำนวนห้องน้ำและห้องส้วมในอาคารที่พักอาศัยต้องมี		
ห้องน้ำไม่มี ห้องส้วมไม่มี	-	-
ห้องน้ำไม่มี ห้องส้วม 1 ห้อง	2	10.00
ห้องน้ำ 1 ห้อง ห้องส้วม 1 ห้อง	17	85.00
ห้องน้ำ 1 ห้อง ห้องส้วม 2 ห้อง	1	5.00
รวม	20	100.00
11. การก่อสร้างอาคารใกล้ทางสาธารณะที่มีเขตทางน้อยกว่า 6 เมตร ต้องก่อสร้างห่างจาก กึ่งกลางทางสาธารณะเป็นระยะทาง		
3 เมตร	19	95.00
4 เมตร	1	5.00
5 เมตร	-	-
6 เมตร	-	-
รวม	20	100.00
12. การก่อสร้างอาคารต้องมีระยะห่างจากขอบเขตดินที่เป็นระยะทางเท่าไร		
ชิดเขตที่ดินได้	3	15.00
1 เมตร	-	0
2 เมตร	17	85.00
4 เมตร	-	-
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
13. คุณวุฒิของนายช่าง		
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
ปวช.	6	30.00
ปวส.	12	60.00
ปริญญาตรี	2	10.00
รวม	20	100.00
14. คุณวุฒิของนายตรวจ		
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
ปวช.	11	55.00
ปวส.	9	45.00
ปริญญาตรี	-	-
รวม	20	100.00
15. การตรวจเอกสารกรณีในพื้นที่อาคารเกิน 150 ตรม.		
ตรวจเอกสารทุกอย่าง	7	35.00
ตรวจเฉพาะแบบก่อสร้าง	-	-
ตรวจเฉพาะรายการคำนวณ	-	-
ตรวจเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับรายการคำนวณ	13	65.00
รวม	20	100.00

การวิเคราะห์ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติ จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ นำเสนอผล
การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบค่าความถี่และร้อยละ มีรายละเอียด ดังนี้
ขั้นตอนในการยื่นขออนุญาต ฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า
กลุ่มตัวอย่าง ตอบว่า การปฏิบัติที่ถูกต้อง คือ รับคำขอ ฯ >> ตรวจเอกสารเบื้องต้น >> ลงทะเบียน
รับคำขอ ฯ >> ตรวจผังบริเวณก่อสร้าง ฯ/ ผังเมือง >> ตรวจแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้
ความเห็นชอบ >> ออกใบอนุญาต ฯ >> ชำระค่าธรรมเนียม มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 20.00
ตอบถูกต้อง สำหรับระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารใบอนุญาต ฯ โดยเฉลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่ ตอบว่า อยู่ระหว่าง 7-14 วัน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ระหว่าง 14-21 วัน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ไม่เกิน 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และนอกนั้นตั้งแต่ 21 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00 สอบถามถึงเรื่องเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ฯ กรณีพื้นที่ไม่เกิน 150 ตารางเมตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ตอบว่า เอกสารต้องใช้ประกอบ ได้แก่ 1) คำขอรับใบอนุญาต ฯ 2) สำเนาบัตรประชาชน 3) สำเนาทะเบียนบ้าน 4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ 5) ผังบริเวณก่อสร้าง 6) แบบแปลนก่อสร้าง 7) หนังสือยินยอมสละที่ดิน (ถ้ามี) 8) หนังสือควบคุมงาน ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 80.00 การสอบถามเกี่ยวกับผังบริเวณ/แบบแปลน ประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาต ฯ กรณีพื้นที่ไม่เกิน 150 ตารางเมตร ต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบว่า 1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน 4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน 5) รูปแปลนอาคาร 6) รูปด้านอาคาร 7) รูปตัดอาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตามข้อกำหนดในแนวปฏิบัติ เอกสารที่ใช้ในการยื่นผังบริเวณ/แบบแปลน ประกอบการขออนุญาตกรณีพื้นที่ไม่เกิน 150 ตารางเมตร เอกสารที่ต้องใช้ ได้แก่ 1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน 4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน และ 5) รูปแปลนอาคาร

สำหรับการสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในการออกใบอนุญาตและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต ฯ มีดังนี้ การดำเนินการลงทะเบียนควบคุมคำขอรับใบอนุญาต ฯ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 ตอบว่า มีการควบคุมคำขอรับใบอนุญาต ฯ ครบทุกราย การดำเนินการลงทะเบียนควบคุมใบอนุญาต กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100.00 ตอบว่า ได้ดำเนินการลงทะเบียนควบคุมใบอนุญาต ฯ ครบทุกรายที่ยื่น การออกตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการติดตาม ประมาณ 1-5 ราย/ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ออกตรวจติดตาม 5-20 ราย/ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 และออกตรวจทุกรายที่ได้รับใบอนุญาต ฯ คิดเป็นร้อยละ 25.00 การรายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ พบว่า มีการรายงานเฉพาะรายที่พบความผิด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รายงานไม่ครบทุกราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายงานผลการติดตามทุกราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 และไม่มีการรายงาน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเมื่อตรวจพบการกระทำผิดที่ไม่ถูกต้อง ได้มีคำสั่งระงับ/แก้ไข พบว่า ส่วนใหญ่ ดำเนินการทุกราย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และดำเนินการบางราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รายละเอียดดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 การดำเนินการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประเด็นคำถาม
เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนในการยื่นขอใบอนุญาต ฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 คือข้อใด		
รับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น >> ลงทะเบียนรับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบผังบริเวณก่อสร้าง ฯ/ ผังเมือง >> ตรวจสอบแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาต ฯ	2	10.00
รับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น >> ตรวจสอบผังบริเวณก่อสร้าง ฯ/ ผังเมือง >> ลงทะเบียนรับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาต ฯ	3	15.00
รับคำขอ ฯ >> ลงทะเบียนรับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น >> ตรวจสอบผังบริเวณก่อสร้าง ฯ/ ผังเมือง >> ตรวจสอบแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาต ฯ	11	55.00
รับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น >> ลงทะเบียนรับคำขอ ฯ >> ตรวจสอบผังบริเวณก่อสร้าง ฯ/ ผังเมือง >> ตรวจสอบแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ออกใบอนุญาต ฯ >> ชำระค่าธรรมเนียม	4	20.00
รวม	20	100.00
ระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารใบอนุญาต ฯ เฉลี่ย กี่วัน		
ไม่เกิน 7 วัน	2	10.00
7-14 วัน	13	65.00
14-21 วัน	3	15.00
21-28 วัน	1	5.00
มากกว่า 28 วัน	1	5.00
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาต ฯ กรณีพื้นที่ไม่เกิน 150 ตร.ม. คือข้อใด		
1) คำขอรับใบอนุญาต ฯ 2) สำเนาบัตรประชาชน 3) สำเนา ทะเบียนบ้าน 4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ 5) ผังบริเวณก่อสร้าง 6) แบบแปลนก่อสร้าง 7) หนังสือควบคุมงาน 8) รายการ คำนวณ โครงสร้างทางวิศวกรรม	3	15.00
1) คำขอรับใบอนุญาต ฯ 2) สำเนาบัตรประชาชน 3) สำเนา ทะเบียนบ้าน 4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ 5) ผังบริเวณก่อสร้าง 6) แบบแปลนก่อสร้าง 7) หนังสือยินยอมสละที่ดิน (ถ้ามี) 8) หนังสือควบคุมงาน	16	80.00
1) คำขอรับใบอนุญาต ฯ 2) สำเนาบัตรประชาชน 3) สำเนา ทะเบียนบ้าน 4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ 5) ผังบริเวณก่อสร้าง 6) แบบแปลนก่อสร้าง 7) หนังสือควบคุมงาน 8) หนังสือ ยินยอมสละที่ดิน (ถ้ามี) 9) รายการคำนวณ โครงสร้าง ทางวิศวกรรม	1	5.00
1) สำเนาบัตรประชาชน 2) สำเนาทะเบียนบ้าน 3) สำเนา เอกสารสิทธิ์ 4) ผังบริเวณก่อสร้าง 5) แบบแปลนก่อสร้าง	-	-
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
ผังบริเวณ/ แบบแปลน ประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาต ฯ กรณีสถานที่ไม่เกิน 150 ตารางเมตร ต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง		
1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน	12	60.00
4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน 5) รูปแปลนอาคาร 6) รูปด้านอาคาร 7) รูปตัดอาคาร		
1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน 4) รูปแปลนอาคาร 5) รูปตัดอาคาร	-	-
1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน	3	15.00
4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน 5) รูปแปลนอาคาร		
1) แผนที่สังเขป 2) แนวเขตที่ดิน 3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน	5	25.00
4) รูปแปลนอาคาร 5) รูปด้านอาคาร		
รวม	20	100.00
ท่านได้ดำเนินการลงทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาต ฯ อย่างไร		
น้อยกว่า 5 ราย/ปี	-	-
5-20 ราย/ปี	-	-
20-40 ราย/ปี	-	-
ครบทุกรายที่ยื่น ฯ	20	100.00
รวม	20	100.00
ท่านได้ดำเนินการลงทะเบียนคุมใบอนุญาต ฯ อย่างไร		
น้อยกว่า 5 ราย/ปี	-	-
5-20 ราย/ปี	-	-
20-40 ราย/ปี	-	-
ครบทุกรายที่ยื่น ฯ	20	100.00
รวม	20	100.00

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 20)	
	จำนวน	ร้อยละ
มีการออกตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ ที่ได้รับ อย่างไร		
ไม่มีการออกตรวจติดตาม	-	-
1-5 ราย/ปี	10	50.00
5-20 ราย/ปี	5	25.00
ออกตรวจทุกรายที่ได้รับใบอนุญาต ฯ	5	25.00
รวม	20	100.00
มีการรายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ อย่างไร		
ไม่มีการรายงาน	1	5.00
รายงานเฉพาะรายที่พบความผิด	14	70.00
รายงานไม่ครบทุกราย	3	15.00
รายงานผลการตรวจติดตามทุกราย	2	10.00
รวม	20	100.00
เมื่อตรวจพบการกระทำที่ไม่ถูกต้องได้มีคำสั่งระงับ/ แก้ไข หรือไม่		
ไม่มีการดำเนินการ	-	-
ดำเนินการบางราย	9	45.00
ดำเนินการทุกราย	11	55.00
รวม	20	100.00

การสอบถามประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำนวน 5 ข้อ นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้ว อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาต ฯ และมีการประชาสัมพันธ์ทลงโทษการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และอยู่ในเกณฑ์น้อย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตรวจ ติดตาม ฯ

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างดำเนินการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอ อนุญาต ฯ และการประชาสัมพันธ์บทลงโทษการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 การดำเนินการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประเด็นระดับ ความคิดเห็น

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
	\bar{X}	SD	
ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อยู่ในระดับใด	2.25	0.55	น้อย
มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522	2.55	0.69	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาต ฯ อยู่ในระดับใด	2.90	0.72	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์บทลงโทษการฝ่าฝืนการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อยู่ในระดับใด	2.50	0.76	ปานกลาง
ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตรวจ ติดตาม ฯ อยู่ในระดับใด	2.45	0.51	น้อย
รวม	2.53	0.35	ปานกลาง

3. ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำนวน 10 ข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ มาตรฐานแล้ว อยู่ในเกณฑ์ มาก แยกรายข้อ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ มาก 5 ข้อ ได้แก่ 1) มีผังขั้นตอน การให้บริการชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.72) 2) มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมาย

ควบคุมอาคาร ค่าเฉลี่ย 3.50 (SD = 0.83) 3) จัดทำทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาต ฯ ค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 0.86) 4) จัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาต ฯ ค่าเฉลี่ย 4.05 (SD = 0.83) และ 5) มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาต ฯ ที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.74) ระดับอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ 1) จัดทำทะเบียนควบคุมการตรวจการปฏิบัติใบอนุญาต ฯ ค่าเฉลี่ย 3.45 (SD = 0.83) 2) มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.40 (SD = 0.75) 3) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.70 (SD = 0.73) 4) มีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 3.20 (SD = 0.83) และ 5) มีความพึงพอใจการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.45 (SD = 0.76)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
	\bar{X}	SD	
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.10	0.72	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร	3.50	0.83	มาก
3. จัดทำทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาต ฯ	4.00	0.86	มาก
4. จัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาต ฯ	4.05	0.83	มาก
5. จัดทำทะเบียนควบคุมการตรวจการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ	3.45	0.83	ปานกลาง
6. มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน	3.40	0.75	ปานกลาง
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2.70	0.73	ปานกลาง
8. มีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.20	0.83	ปานกลาง
9. มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาต ฯ ที่ชัดเจน	3.65	0.74	มาก
10. ท่านมีความพอใจการให้บริการประชาชนเพียงใด	3.45	0.76	ปานกลาง
รวม	3.55	0.60	มาก

กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละของประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.10 มีอายุ 30-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.2 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีอายุ อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.90 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 8.10 เมื่อพิจารณาสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.6 เป็น โสด ร้อยละ 21.10 แยกกันอยู่ ร้อยละ 6.60 หย่า ร้อยละ 6.3 และ เป็นหม้าย ร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

พิจารณาระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.1 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 5.50 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 1.10 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 14.8 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.8 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 10.3 และอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.70 มีอาชีพเป็นพนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ รับข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ การพิจารณารายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 13.70 มีรายได้ระหว่าง สูงกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 13.3 มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 12.2 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 4.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 จำนวน ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=271)		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
1. เพศ	ชาย	138	50.9
	หญิง	133	49.1
	รวม	271	100.0

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=271)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	22	8.1
	อายุ 30-40 ปี	128	47.2
	อายุ 41-50 ปี	97	35.8
	อายุ 50 ปี ขึ้นไป	24	8.9
	รวม	271	100.0
3. สถานภาพ	โสด	57	21.0
	สมรส	167	61.6
	หย่า	17	6.3
	หม้าย	12	4.4
	แยกกันอยู่	18	6.6
รวม	271	100.0	
4. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	3	1.1
	มัธยมศึกษาตอนต้น	15	5.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	19	7.0
	อนุปริญญา/ ปวส.	54	19.9
	ปริญญาตรี	163	60.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	6.3
รวม	271	100.0	
5. อาชีพ	รับราชการ/ พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	7.7
	พนักงานบริษัทเอกชน	142	52.4
	เกษตรกรกรรม	28	10.3
	รับจ้าง	40	14.8
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	40	14.8
	อื่น ๆ	-	-
	รวม	271	100.0

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=271)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	4.4
	10,000-15,000 บาท	101	37.3
	15,001-20,000 บาท	33	12.2
	20,001-25,000 บาท	37	13.7
	25,001-30,000 บาท	52	19.2
	สูงกว่า 30,000 บาท	36	13.3
	รวม	271	100.0

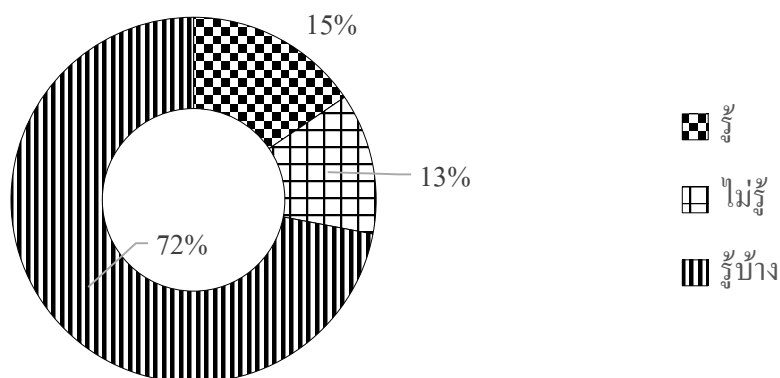
2. ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ กฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543

การวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 271 คน ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีผลเป็น ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

การพิจารณาความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในภาพที่ 4-1 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 บ้าง ร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ รู้ คิดเป็นร้อยละ 15.5 และไม่รู้ ร้อยละ 12.5

ความรู้ความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

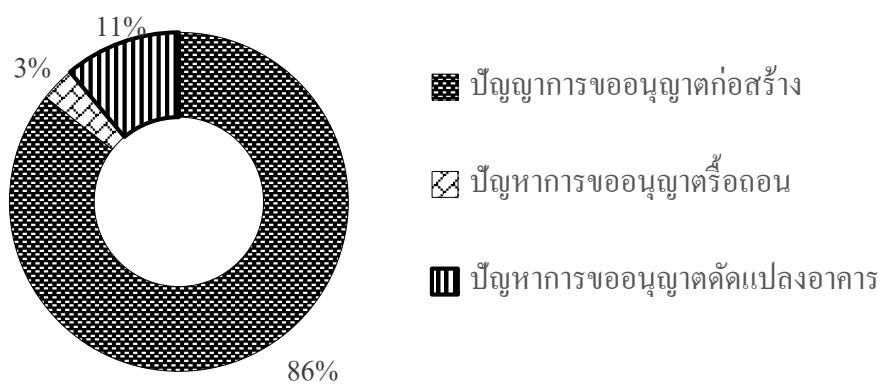


ภาพที่ 4-1 ร้อยละของความรู้ความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2.2 ปัญหาที่เคยพบอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

การพิจารณาปัญหาอันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า ปัญหาจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมา คือ ปัญหาการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร คิดเป็นร้อยละ 11.1 และปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.3 รายละเอียดตามภาพที่ 4-2

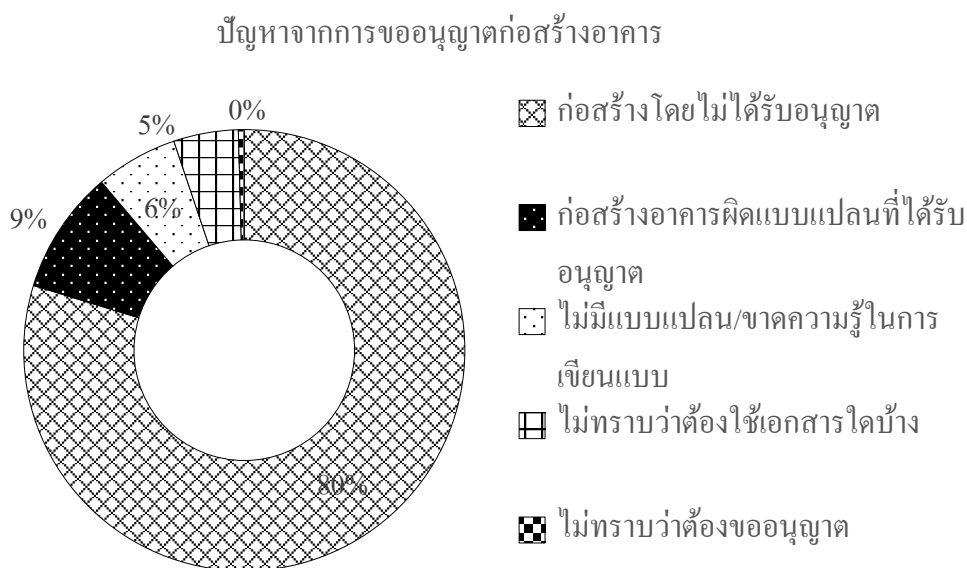
ปัญหาที่เคยพบอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร



ภาพที่ 4-2 ร้อยละของปัญหาที่เคยพบอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2.2.1 ปัญหาจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

จากปัญหาอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เมื่อพิจารณาเฉพาะปัญหาการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร พบว่า ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 79.74 ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมาคือ ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 9.05 และ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ในการเขียนแบบ คิดเป็นร้อยละ 6.03 ดังภาพที่ 4-3

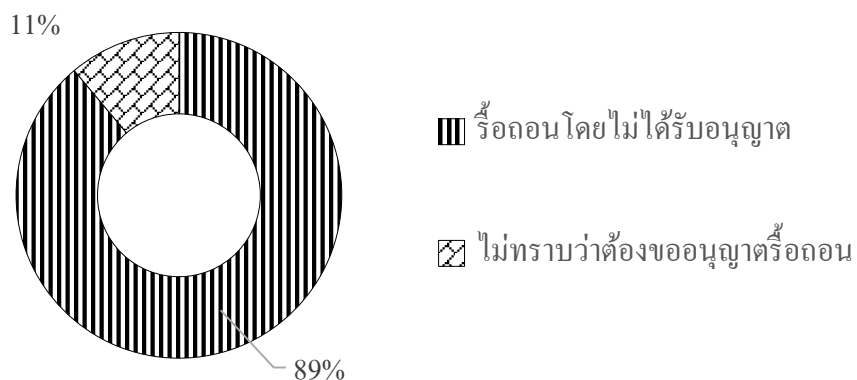


ภาพที่ 4-3 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

2.2.2 ปัญหาจากการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

จากปัญหาอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เมื่อพิจารณาเฉพาะปัญหาการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร พบว่า ส่วนใหญ่รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 88.89 และไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน ร้อยละ 11.11 ดังภาพที่ 4-4

ปัญหาจากการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

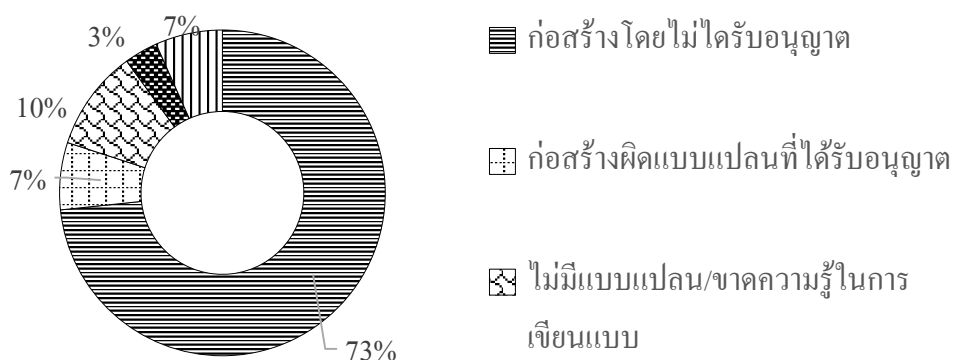


ภาพที่ 4-4 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

2.2.3 ปัญหาจากการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร

จากปัญหาอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เมื่อพิจารณาเฉพาะปัญหาการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร พบว่า ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 73.33 ก่อสร้างตัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมา คือ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ในการเขียนแบบ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ก่อสร้างผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 6.67 ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต ร้อยละ 6.67 และ ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4-5

ปัญหาจากการตัดแปลงอาคาร



ภาพที่ 4-5 ร้อยละของปัญหาจากการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร

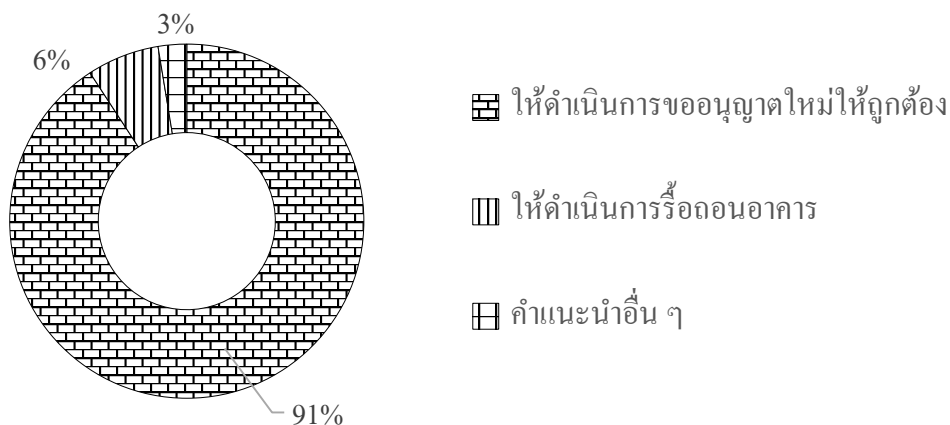
2.3 คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับ

อนุญาต

การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ไขปัญหาก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต พบว่า ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 90.80 ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.60 และคำแนะนำอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.60 ดังภาพที่ 4-6

คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับ

อนุญาต



ภาพที่ 4-6 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับ

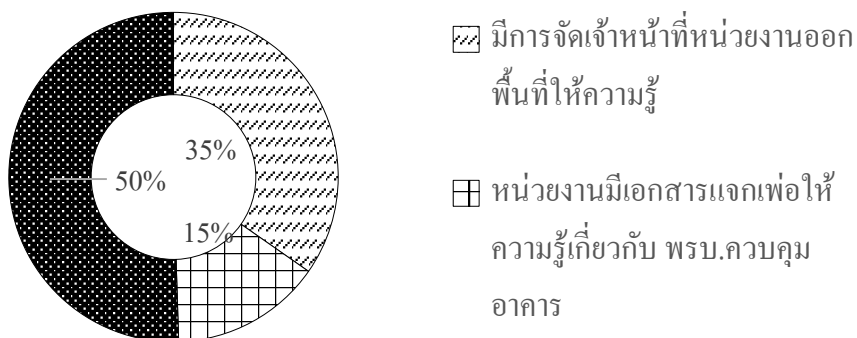
อนุญาต

2.4 คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ไขปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีการจัดเจ้าหน้าที่หน่วยงานออกนอกพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 34.7 และหน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร ร้อยละ 14.8 ดังภาพที่ 4-7

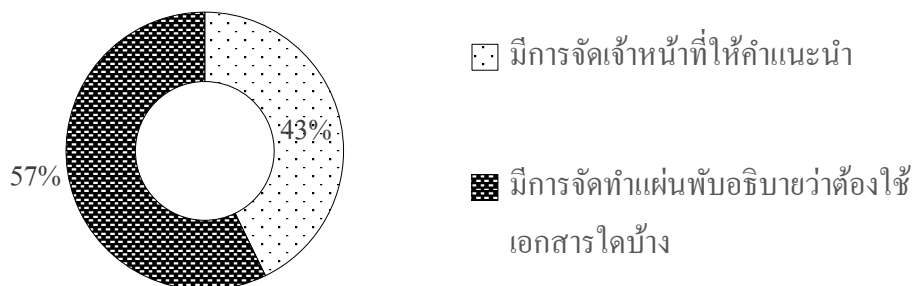
คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ
ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร



ภาพที่ 4-7 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ
ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2.5 คำแนะนำในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบเอกสารที่ต้องใช้ขออนุญาต
การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบ
เอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาต พบว่า มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
คิดเป็นร้อยละ 57.2 และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 42.8 ดังภาพที่ 4-8

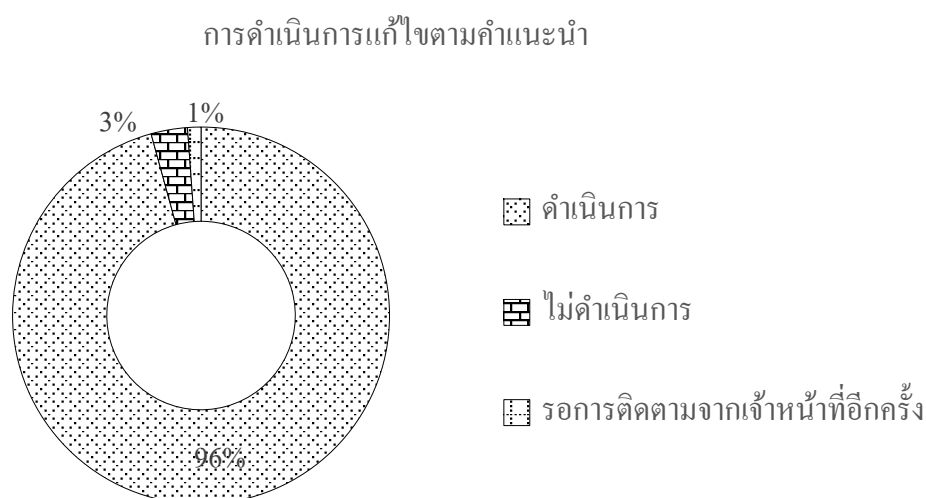
คำแนะนำในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบเอกสารที่ต้องใช้ขออนุญาต



ภาพที่ 4-8 ร้อยละของคำแนะนำในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบเอกสารที่ต้องใช้ในการขอ
อนุญาต

2.6 การดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำ

การพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ได้ดำเนินการตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาคือไม่ดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 3.0 และรอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ดังภาพที่ 4-9



ภาพที่ 4-9 ร้อยละของการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของกลุ่มตัวอย่าง

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคาร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

การพิจารณาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอนและตัดแปลงอาคาร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยพิจารณาการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของพนักงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลในตารางที่ 4-8 ดังนี้

ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 (SD = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคิดค่าธรรมเนียมมีความชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.11$, SD = 0.48) และอัตราที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป ($\bar{X} = 4.11$, SD = 0.52) รองลงมา คือ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาต ๑ รายอื่น ๆ) ($\bar{X} = 4.09$,

SD = 0.58) ด้านความรวดเร็ว ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 (SD = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่แล้วเสร็จตรงเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.19$, SD = 2.56) รองลงมา คือ บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ ($\bar{X} = 4.05$, SD = 0.59) ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.03$, SD = 0.60) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$, SD = 0.64)

ด้านบริการของพนักงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.02 (SD = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับลูกค้าที่ขออนุญาตปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.04$, SD = 0.56) และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ($\bar{X} = 4.04$, SD = 0.53) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.06$, SD = 0.59) ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.04$, SD = 0.58) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.01$, SD = 0.63) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($X = 3.94$, SD = 0.64) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 4.03 เท่ากับ (SD = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.10$, SD = 0.57) รองลงมา คือ ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$, SD = 0.63) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$, SD = 0.44) ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.03$, SD = 0.52) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.97$, SD = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการ การให้อุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคาร

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	SD	
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ			
1. การคิดค่าธรรมเนียมมีความชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.11	0.48	มาก
2. อัตราที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป	4.11	0.52	มาก
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาต ๑ รายอื่น ๆ)	4.09	0.58	มาก
รวม	4.10	0.46	มาก
ด้านความรวดเร็ว			
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.98	0.64	มาก
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.03	0.60	มาก
6. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	4.19	2.56	มาก
7. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ	4.05	0.59	มาก
รวม	4.06	0.81	มาก
ด้านบริการของพนักงาน			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.01	0.63	มาก
9. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	4.04	0.58	มาก
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง	4.07	0.56	มาก
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.94	0.64	มาก
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	0.59	มาก
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	4.07	0.53	มาก
รวม	4.02	0.41	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
14. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนให้บริการ	4.03	0.44	มาก
15. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.03	0.52	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.97	0.59	มาก
17. ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม	4.04	0.63	มาก
18. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.10	0.57	มาก
รวม	4.03	0.42	มาก

4. ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้ พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้ว อยู่ในเกณฑ์ มาก แยกรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดทำทะเบียนคู่มือใบอนุญาต ฯ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.66$) รองลงมา ได้แก่ มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.64$) มีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.62$) มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาต ฯ ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.60$) จัดทำทะเบียนควบคุมการตรวจการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.68$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.63$) มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.53$) จัดทำทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาต ฯ ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.54$) ท่านมีความพอใจการให้บริการประชาชนเพียงใด ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.52$) และมีผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย

ความต้องการและข้อเสนอแนะ	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
	\bar{X}	SD	
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.92	0.53	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร	4.04	0.53	มาก
3. จัดทำทะเบียนควบคุมคำขอรับใบอนุญาต ฯ	4.03	0.54	มาก
4. จัดทำทะเบียนคู่มือใบอนุญาต ฯ	4.14	0.66	มาก
5. จัดทำทะเบียนควบคุมการตรวจการปฏิบัติตามใบอนุญาต ฯ	4.10	0.68	มาก
6. มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน	4.12	0.64	มาก
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.10	0.63	มาก
8. มีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.11	0.62	มาก
9. มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาต ฯ ที่ชัดเจน	4.11	0.60	มาก
10. ท่านมีความพอใจการให้บริการประชาชนเพียงใด	4.00	0.52	มาก
รวม	4.07	0.38	มาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 100) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 45.00) และอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 45.00) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 40.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.00) ตำแหน่งงานนายช่างโยธา (ร้อยละ 55.00) ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง (ในพื้นที่ศึกษา) ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 75.00) ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 75.00) และมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 30.00)

1.2 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำนวน 15 ข้อ นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการประเมินระดับคุณภาพแบบอิงเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนต่ำสุด 7 คะแนน (ระดับควรปรับปรุง) และสูงสุด 13 คะแนน (ระดับดีมาก) พิจารณาที่ค่าคะแนนเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 10.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้ว อยู่ในเกณฑ์พอใช้

1.3 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและความต้องการ และข้อเสนอแนะต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐต้องการให้มีผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มากที่สุด รองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ค่ามีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จัดทำทะเบียนควบคุมคำขอรับใบอนุญาต ฯ และจัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาต ฯ ตามลำดับ

2. กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร

2.1 จากการสอบถามกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร จำนวน 271 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.90) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 47.20) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 61.60) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.10)

ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 52.40) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท (ร้อยละ 37.30) มากที่สุด

2.2 ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แยกตามประเภท การขออนุญาต สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัญหาที่พบมากที่สุด อันดับแรก คือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ร้อยละ 85.6 รองลงมาคือ ปัญหาการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร ร้อยละ 11.1 และการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ร้อยละ 3.3 โดยมีรายละเอียดของการขออนุญาตแต่ละประเภท ดังนี้

2.2.1 การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 79.74 รองลงมา คือ ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 9.05 และไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ในการเขียนแบบ ร้อยละ 6.03

2.2.2 การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร มีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 88.89 และไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน ร้อยละ 11.11

2.2.3 การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร โดยมีปัญหามากที่สุดในหัวข้อ ตัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 73.33 รองลงมา ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ในการเขียนแบบ ร้อยละ 10.00 ก่อสร้างผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 6.67 และไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 3.33

สรุปได้ว่า ปัญหาหลัก ๆ ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยหลักแล้ว มี 3 ประเด็น ได้แก่ ไม่ขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง หรือรื้อถอน ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง และรื้อถอน และไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างในการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง และรื้อถอน

2.3 ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้างตัดแปลง และรื้อถอนอาคาร จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก อาจกล่าวได้ว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนที่รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน และตัดแปลงอาคารในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ด้านความรวดเร็ว ด้านบริการของพนักงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน

2.4 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยหน่วยงานควรจัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาต มากที่สุด รองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย จากการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจ ในความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า มีระดับคะแนน พอใช้ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 7.51-10.49 คะแนน หรือ ร้อยละ 50.01-69.99 ของคะแนน ทั้งหมด อาจอนุมานได้ว่า กลุ่มผู้บังคับใช้กฎหมายยังมีความรู้ พื้นฐานในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ได้ยังไม่ดีมากนัก เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มากถึงร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งหมด ประเด็นกล่าวนี้ ผู้วิจัย มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อาจส่งผลให้ระหว่างการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อาจมีปัญหาในระหว่างการออกใบอนุญาต ฯ ได้

2. กลุ่มประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย พอรู้กฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคารบ้าง มากกว่า ร้อยละ 72.0 และรู้กฎหมาย ร้อยละ 15.5 รวมแล้ว เทียบกับ ไม่รู้กฎหมายเลย มากถึง ร้อยละ 85 ต่อ 15 ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การขออนุญาตก่อสร้าง ส่วนมาก มักเกิดจากการก่อสร้างโดยไม่ขออนุญาต และไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างในการยื่นขออนุญาต จึงละเลย ในการยื่นขอใบอนุญาต ฯ เป็นผลทำให้การก่อสร้างเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ในขณะเดียวกัน การรื้อถอนอาคาร ประชาชนไม่ทราบเลยว่า การจะรื้อถอนอาคารจะต้องดำเนินการขออนุญาตก่อน มากถึง ร้อยละ 88.89 เฉกเช่นเดียวกันกับ การตัดแปลงอาคาร ส่วนมากก่อสร้างและตัดแปลงโดยไม่ได้รับ อนุญาต ร้อยละ 73.33 นั้นอาจนำมาสู่ปัญหาในระหว่างการก่อสร้าง อย่างไรก็ตามแม้ประชาชนจะ รับทราบกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แล้วก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การรับรู้กฎหมายดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่าง อาจจะไม่เข้าใจในรายละเอียดที่สำคัญมากนัก เช่น ไม่ ทราบว่า หากจะยื่นขออนุญาต จะต้องมีการเตรียมเอกสารใดบ้าง แบบแปลนที่ต้องใช้ประกอบ จะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาในการขออนุญาตก่อสร้างไม่ผ่าน หรือไม่ได้รับการอนุมัติตามที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ผู้วิจัย เห็นว่า ควรมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต และการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเกรงกลัว การฝ่าฝืนข้อบังคับ ดังนั้น เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ต้องมีการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายขึ้น อีกทั้งข้อความเนื้อหาต้องใช้ข้อความที่ง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social network) อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมในทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย การเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ง่าย =

2. ควรมีการส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้นำไปให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย

3. ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ให้แก่พนักงานของรัฐ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการทบทวน และสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผลจากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง และรื้อถอน ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษา สะท้อนให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากมีการนำไปปรับประยุกต์ใช้ จะสามารถทำให้ปัญหาในการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง และรื้อถอนอาคารลดน้อยลง ประชาชนผู้มารับบริการสามารถเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแผนพัฒนาสามปีและแผนดำเนินงาน)*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กฤษณา บุตรปาละ. (2550). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- กาญจน อรุณสุขรุจิ. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติชัย อิ่มวัฒนกุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- เกรียงไกร เจริญพานิช. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกษวดี เนื่องศรี. (2555). *การบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 4(3). หน้า 133-146.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตักและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยวของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวสำนักงาน ใหญ่ (แม่ั่นศรี). ภาคนิพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหาร ศาสตร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ ปกครอง. *เทศบาล* 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11-14.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ฤทธิ์ ไตริต. (2542). ความพึงพอใจผู้มารับบริการต่อการบริการของสถานีอนามัยคำไผ่. ใน รายงานประกอบการประชุมสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคำไผ่.
- ดิเรก รัตน์สุข. (2538). ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก. การค้นคว้าแบบอิสระ เชียงวิทยานิพนธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญพร เลิศวรรณพงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตร์ อพาร์ทเมนต์*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรศักดิ์ อุ่ณารมณฺ์เลิศ. (2549). *การวัดและประเมินผลการศึกษา*. ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). *ปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บรรจบ กาญจนดูล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บริษัท กำลึงแผ่นดินไทย จำกัด. (2561). *การบริหารราชการท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tambol.com/municipal/default.asp>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประกายดาว คำรังพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียากร วงศ์บุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: อรุณสกลาครีว.
- พิทักษ์ ตรีชัย. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ*. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (น. 775). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วรรณวิมล จงจรวยสกุล. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอกำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วณิ ทองเสวด. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). *พจนานุกรมการแพทยศาสตร์*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมักร หยด้อย. (2556). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอสระบุรี. โครงการปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาทิตย์ ตั้งจักรชัย. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนนของเทศบาลตำบลอุคมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการวิทยาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Carnpbell, R. F. (1976). *Administration Behavior in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1972). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed). New York: Harper Collions.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Freud, S. M. (1965). *The Interpretation of Dreams*. New York: Avon Books.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing*. Prentice Hall: Englewood Cliffs.
- Maslow, A. (1943). A preface to motivation theory. *Psychosomatic Med.* 5. pp. 85-92.
- Shelly, M. W. (1995). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down, Hutchinson Press.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. (3rd ed.). New York: Free Press.
- Suchman, E. A. (1995). *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. Oxford: Oxford University Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเลขที่ _____

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ของกองช่าง
เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มเทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง ภาควิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543

ตอนที่ 3 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการนำเสนอผลงานวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

(นายชัยณรงค์ ถาวรเพียร)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
--

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 30-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หย่า
<input type="checkbox"/> หม้าย	<input type="checkbox"/> แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> ช่างโยธา	<input type="checkbox"/> ช่างสำรวจ	<input type="checkbox"/> ช่างไฟฟ้า
<input type="checkbox"/> นายช่างโยธา	<input type="checkbox"/> นายช่างสำรวจ	<input type="checkbox"/> นายช่างไฟฟ้า
<input type="checkbox"/> วิศวกรโยธา	<input type="checkbox"/> หัวหน้าส่วนโยธา	<input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการกองช่าง
6. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1-2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-3 ปี
<input type="checkbox"/> 3-4 ปี	<input type="checkbox"/> 4-5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 ปี ขึ้นไป
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1-2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-3 ปี
<input type="checkbox"/> 3-4 ปี	<input type="checkbox"/> 4-5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 ปี ขึ้นไป
8. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,001-25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

2.1 ขั้นตอนก่อนออกใบอนุญาต

คำถามความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

- การก่อสร้างอาคาร ต้องทำการขออนุญาตก่อสร้างหรือไม่
 - ไม่ต้องขออนุญาตฯ
 - ต้องขออนุญาตฯ
 - ขออนุญาตฯ หรือไม่ขออนุญาตฯ ก็ได้
- กำหนดระยะเวลาในการออกใบอนุญาตหลังจากยื่นคำขอฯ คือเท่าใด
 - ไม่เกิน 15 วัน
 - ไม่เกิน 30 วัน
 - ไม่เกิน 45 วัน
 - ไม่เกิน 60 วัน
- ใบอนุญาตก่อสร้างมีอายุกี่ปี
 - 1 ปี
 - 2 ปี
 - 5 ปี
 - ไม่กำหนดอายุ
- กรณีใบอนุญาตก่อสร้างหมดอายุ สามารถต่อได้อีกกี่ครั้ง
 - ต่อไม่ได้
 - ต่อได้ 1 ครั้ง
 - ต่อได้ 2 ครั้ง
 - ต่อได้ 3 ครั้ง
- อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตฯ คือเท่าไร
 - 10 บาท
 - 20 บาท
 - 100 บาท
 - 200 บาท
- อัตราค่าธรรมเนียมการตรวจแบบฯ คือตารางเมตรละเท่าไร
 - ไม่เสียค่าธรรมเนียม
 - 0.50 บาท
 - 1 บาท
 - 5 บาท
- ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของนายช่าง/นายตรวจ คือเวลาใด
 - ตอนไหนก็ได้
 - เวลาราชการ
 - ตามที่เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นสั่ง
- อาคารที่มีแบบก่อสร้าง รายการคำนวณโครงสร้างและวิศวกรเซ็นรับรองแบบต้องมีพื้นที่เท่าไร
 - 100 ตารางเมตรขึ้นไป
 - 150 ตารางเมตรขึ้นไป
 - 200 ตารางเมตรขึ้นไป
 - ทุกขนาด
- กรณีไม่ยื่นขออนุญาตฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีบทลงโทษอย่างไร
 - จำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
 - จำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 6 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
 - จำคุก 6 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
 - จำคุก 6 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- จำนวนห้องน้ำและห้องส้วมในอาคารที่พักอาศัยต้องมีอย่างน้อยเท่าไร
 - ห้องน้ำไม่มี ห้องส้วมไม่มี
 - ห้องน้ำไม่มี ห้องส้วม 1 ห้อง
 - ห้องน้ำ 1 ห้อง ห้องส้วม 1 ห้อง
 - ห้องน้ำ 1 ห้อง ห้องส้วม 2 ห้อง
- การก่อสร้างอาคารใกล้ทางสาธารณะที่มีเขตทางน้อยกว่า 6 เมตร ต้องก่อสร้างห่างจาก กึ่งกลางทางสาธารณะเท่าไร
 - 3 เมตร
 - 4 เมตร
 - 5 เมตร
 - 6 เมตร

12. การก่อสร้างอาคารต้องมีระยะห่างจากขอบเขตดินที่เป็นระยะทางเท่าไร
 ขีดของเขตที่ดินได้ 1 เมตร 2 เมตร 4 เมตร
13. คุณวุฒิของนายช่าง คือ ข้อใด
 มัธยมต้น ปวช. ปวส. ปริญญาตรี
14. คุณวุฒิของนายตรวจ คือ ข้อใด
 มัธยมต้น ปวช. ปวส. ปริญญาตรี
15. การตรวจเอกสารกรณีพื้นที่อาคารเกิน 150 ตารางเมตร ทำอย่างไร
 ตรวจเอกสารทุกอย่าง ตรวจเฉพาะแบบก่อสร้าง
 ตรวจเฉพาะรายการคำนวณ ตรวจเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับรายการคำนวณ

คำถามความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและการประชาสัมพันธ์กฎหมาย พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

16. ขั้นตอนในการยื่นขอใบอนุญาตฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 คือข้อใด
 รับคำขอฯ >> ตรวจเอกสารเบื้องต้น >> ลงทะเบียนรับคำขอฯ >> ตรวจผังบริเวณก่อสร้างฯ/ผังเมือง >> ตรวจแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาตฯ
 รับคำขอฯ >> ตรวจเอกสารเบื้องต้น >> ตรวจผังบริเวณก่อสร้างฯ/ผังเมือง >> ลงทะเบียนรับคำขอฯ >> ตรวจแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาตฯ
 รับคำขอฯ >> ลงทะเบียนรับคำขอฯ >> ตรวจเอกสารเบื้องต้น >> ตรวจผังบริเวณก่อสร้างฯ/ผังเมือง >> ตรวจแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ชำระค่าธรรมเนียม >> ออกใบอนุญาตฯ
 รับคำขอฯ >> ตรวจเอกสารเบื้องต้น >> ลงทะเบียนรับคำขอฯ >> ตรวจผังบริเวณก่อสร้างฯ/ผังเมือง >> ตรวจแบบก่อสร้าง >> พิจารณาให้ความเห็นชอบ >> ออกใบอนุญาตฯ >> ชำระค่าธรรมเนียม
17. ระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารใบอนุญาตฯ เฉลี่ย กี่วัน
 ไม่เกิน 7 วัน 7-14 วัน 14-21 วัน 21-28 วัน มากกว่า 28 วัน
18. เอกสารประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาตฯ กรณีพื้นที่ไม่เกิน 150 ตร.ม. คือข้อใด
 (1) คำขอรับใบอนุญาตฯ (2) สำเนาบัตรประชาชน (3) สำเนาทะเบียนบ้าน
(4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ (5) ผังบริเวณก่อสร้าง (6) แบบแปลนก่อสร้าง
(7) หนังสือควบคุมงาน (8) รายการคำนวณโครงสร้างทางวิศวกรรม
-
- (1) คำขอรับใบอนุญาตฯ (2) สำเนาบัตรประชาชน (3) สำเนาทะเบียนบ้าน
-
- (4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ (5) ผังบริเวณก่อสร้าง (6) แบบแปลนก่อสร้าง
-
- (7) หนังสือยินยอมสละที่ดิน (ถ้ามี) (8) หนังสือควบคุมงาน
-
- (1) คำขอรับใบอนุญาตฯ (2) สำเนาบัตรประชาชน (3) สำเนาทะเบียนบ้าน
-
- (4) สำเนาเอกสารสิทธิ์ (5) ผังบริเวณก่อสร้าง (6) แบบแปลนก่อสร้าง
-
- (7) หนังสือควบคุมงาน (8) หนังสือยินยอมสละที่ดิน (ถ้ามี)
-
- (9) รายการคำนวณโครงสร้างทางวิศวกรรม
-
- (1) สำเนาบัตรประชาชน (2) สำเนาทะเบียนบ้าน (3) สำเนาเอกสารสิทธิ์
-
- (4) ผังบริเวณก่อสร้าง (5) แบบแปลนก่อสร้าง

19. ผังบริเวณ/แบบแปลน ประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาตฯ กรณีสถานที่ไม่เกิน 150 ตารางเมตร
ต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง
- (1) แผนที่สังเขป (2) แนวเขตที่ดิน (3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน
(4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน (5) รูปแปลนอาคาร (6) รูปด้านอาคาร
(7) รูปตัดอาคาร
- (1) แผนที่สังเขป (2) แนวเขตที่ดิน (3) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน
(4) รูปแปลนอาคาร (5) รูปตัดอาคาร
- (1) แผนที่สังเขป (2) แนวเขตที่ดิน (3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน
(4) ระยะห่างตัวอาคารจากที่ดิน (5) รูปแปลนอาคาร
- (1) แผนที่สังเขป (2) แนวเขตที่ดิน (3) ตำแหน่งอาคารในที่ดิน
(4) รูปแปลนอาคาร (5) รูปด้านอาคาร
20. ท่านได้ดำเนินการลงทะเบียนควบคุมค่าขอรับใบอนุญาตฯ อย่างไร
 น้อยกว่า 5 ราย/ปี 5-20 ราย/ปี 20-40 ราย/ปี ครบทุกรายที่ยื่นฯ
21. ท่านได้ดำเนินการลงทะเบียนควบคุมใบอนุญาตฯ อย่างไร
 น้อยกว่า 5 ราย/ปี 5-20 ราย/ปี 20-40 ราย/ปี ครบทุกรายที่ยื่นฯ
22. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
อยู่ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
23. มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
24. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาตฯ อยู่ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
25. มีการประชาสัมพันธ์แหล่งโทษการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อยู่
ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนหลังออกใบอนุญาต

26. มีการออกตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาตฯ ที่ได้รับ อย่างไร
 ไม่มีการออกตรวจติดตาม 1-5 ราย/ปี 5-20 ราย/ปี
 ออกตรวจทุกรายที่ได้รับใบอนุญาตฯ
27. มีการรายงานผลการตรวจติดตามการปฏิบัติตามใบอนุญาตฯ อย่างไร
 ไม่มีการรายงาน รายงานเฉพาะรายที่พบความผิด
 รายงานไม่ครบทุกราย รายงานผลการตรวจติดตามทุกราย
28. เมื่อตรวจพบการกระทำที่ไม่ถูกต้องได้มีคำสั่งระงับ/แก้ไข หรือไม่
 ไม่มีการดำเนินการ ดำเนินการบางราย
 ดำเนินการทุกราย
29. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตรวจติดตามฯ อยู่ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุดหรือดีมาก 4 หมายถึง มากหรือดี 3 หมายถึง ปานกลางหรือพอใช้ 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายละเอียด	ระดับความต้องการและข้อเสนอ				
	5	4	3	2	1
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. จัดทำทะเบียนควบคุมคำขอรับใบอนุญาตฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. จัดทำทะเบียนคุมใบอนุญาตฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. จัดทำทะเบียนควบคุมการตรวจการปฏิบัติตามใบอนุญาตฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. มีการฝึกอบรมทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. มีการกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาตฯที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ท่านมีความพอใจการให้บริการประชาชนเพียงใด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม****



แบบสอบถามเลขที่ _____

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

สำหรับประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มเทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง ภาควิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และดัดแปลงอาคาร ของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 4 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการนำเสนอผลงานวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

(นายชัยณรงค์ ถาวรเพียร)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการงานก่อสร้าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 30-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หย่า
<input type="checkbox"/> หม้าย	<input type="checkbox"/> แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม
<input type="checkbox"/> รับจ้าง
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ

(โปรดระบุ)
6. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,001-25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวง (ฉบับที่ 55) พ.ศ. 2543

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. ท่านมีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือไม่
 - รู้
 - ไม่รู้
 - รู้บ้าง
2. ปัญหาที่ท่านเคยพบอันเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
 - การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 3)
 - การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 4)
 - การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 5)
3. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
 - ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
 - ไม่มีแบบแปลน/ขนาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
 - ไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง
 - ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาต
4. ใบอนุญาตก่อสร้างมีอายุกี่ปี
 - รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต
 - ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตรื้อถอน
5. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร
 - ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
 - ไม่มีแบบแปลน/ขนาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
 - ไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง
 - ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาต
6. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง
 - ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร
 - คำแนะนำอื่น ๆ(โปรดระบุ)
7. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาคารขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ. ควบคุมอาคาร
 - มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้
 - หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร
 - มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

8. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
- มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
- มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง
9. ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่
- ดำเนินการ
- ไม่ดำเนินการ
- รอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และดัดแปลงอาคารของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยที่ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ					
1. การคิดค่าธรรมเนียมมีความชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. อัตราที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียม กับผู้ขออนุญาตฯ รายอื่นๆ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านความรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านบริการของพนักงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
14. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 ความต้องการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุดหรือดีมาก 4 หมายถึง มากหรือดี 3 หมายถึง ปานกลางหรือพอใช้ 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายละเอียด	ระดับความต้องการและข้อเสนอ				
	5	4	3	2	1
1. การประชาสัมพันธ์กฎหมายด้วยวิธีใช้เสียง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ ใบปลิว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การแสดงผังขั้นตอนการขออนุญาตที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การกำหนดระยะเวลาการออกใบอนุญาตที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. แจกค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. แจกเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. แจกบทลงโทษการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคารอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกก่อนรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. เจ้าหน้าที่อภัยภัยดีในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีความรวดเร็วในการรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม****