



การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

**A Study of Problems and Satisfaction of the People in Applying for Permission to
Build a Building Inside the Bangkok Noi District Office Bangkok**

นางสาวดารารวรรณ มากมูล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการงานวิศวกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์

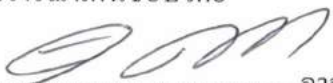
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

ปริญญา
การจัดการงานวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
(สาขาวิชา) (คณะ)

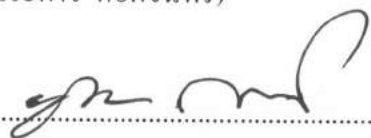
เรื่อง การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
A Study of Problems and Satisfaction of the People in Applying for Permission to Build
a Building Inside the Bangkok Noi District Bangkok

ผู้แต่ง นางสาวดาราวรรณ มากมูด
Ms. Darawan Makmoon

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย


.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.วีระกาจ ดอกจันทร์)


.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธชัย บรรเทึงจิตร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

วันที่ 18 เดือน พ.ศ. 2567

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาต
ปลูกสร้างอาคารภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

โดย : นางสาวดาราวรรณ มากมูล

ชื่อปริญญา : วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการงานวิศวกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร.วีระกาส ดอกจันทร์)

..... 18 / 2 / 67

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การวิจัยเชิงปริมาณนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended Questionnaires) จากกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 99 คน ในระหว่าง เดือนกรกฎาคม 2565 ถึง เดือนมิถุนายน 2566 ผลการวิจัยพบว่า 1.) ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคารคือ 1.1) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบและไม่ทราบว่าต้องการใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 14.10; 1.2) ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาตและไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตหรือถอน ร้อยละ 11.10; 1.3) รื้อถอนอาคาร โดยไม่ได้ขออนุญาต ร้อยละ 10.10; 2.) ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2.1) ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.94); 2.2) ด้านความรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.70); 2.3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.04); 2.4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.89)

คำสำคัญ: เขตบางกอกน้อย ความพึงพอใจ ควบคุมอาคาร

Abstract

Title : A Study of Problems and Satisfaction of the People in Applying for Permission to Build a Building Inside the Bangkok Noi District Bangkok

By : Ms. Darawan Makmoon

Degree : Master of Engineering

Major Field : Engineering Management

IS Adviser : 

(Dr. Weerakarj Dokchan)

..... 18 / 2 / 24

The objectives of this Research were (1) to study problems occurred from enforcement of the Building Control Act B.C.1979 and BMA Legislations; Subject: Building Control of People Residing in Bang Khun Non Sub-district, Bangkok Noi District, Bangkok; and (2) to study the satisfaction of people in receiving services relating to the application for building construction licenses. The study results could be used as guidelines for improvement of service quality provision. The closed ended questionnaires were used as a tool to collect data for this quantitative research. The sample size was 99 people who came to use services of Bangkok Noi District during July 2022 and June 2023. The research results indicated that 1) problems occurred from enforcement of the Building Control Act B.C.1979 and BMA Legislations; Subject: Building Control; 1.1) No building plan/lack of knowledge on draftsmanship and lack of knowledge on documents required (14.10%); 1.2) Construction of building was not in accordance with the approved building plan and lack of knowledge on application for demolition licenses (11.10%); 1.3) Building demolition without application for permission (10.10%); 2) Satisfaction of people in the service provision relating to the application for building construction licenses; 2.1) on the amount of fees, the overview thereof was at an excellent level (3.94); 2.2) on the responsiveness, the result was at an excellent level (3.70); 2.3) on services of staff, the outcome was at an excellent level (4.04); 2.4) on processes of service provision, it was at an excellent level (3.89).

Keywords: Bangkok Noi District, Satisfaction, Building control

Approved by:

..... 



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องด้วยการได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.วีระกาจ ดอกจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ วงศ์วนิชทวี รองศาสตราจารย์ ดร. ยุทธชัย บันเทิงจิตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงศ์พัฒน์ เพ็ชรรุ่งเรือง และคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ทุก ๆ ท่าน ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำให้ประโยชน์ให้ความรู้รวมไปถึงการติดตามคอยดูแลมาโดยตลอด

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง มิตรสหาย รวมถึงผู้แต่งหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ ที่ข้าพเจ้าได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง รวมทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการต่างๆ จนช่วยให้สามารถทำการศึกษาชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คาราวรรณ มากมูล

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญภาพ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยศึกษาที่เกี่ยวข้อง	
2.1 สารสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	19
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
3.5 สรุปผลการวิจัยและจัดทำรายงานนำเสนอ.....	33

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.2 ข้อมูลด้านปัญหาที่พบจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร.....	36
4.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร.....	41

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย.....	45
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	46
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ประวัติการศึกษา.....	50

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	52
ภาคผนวก ข	ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่.....	59

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้าที่
4-1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่เคยพบ เรื่อง ควบคุมอาคาร.....	36
4-2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามท่านมีความรู้เรื่อง ควบคุมอาคาร หรือไม่.....	37
4-3	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	37
4-4	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร.....	38
4-5	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร.....	38
4-6	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคาร..... รื้อถอนและดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต	39
4-7	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร.....	40
4-8	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ ทราบที่ต้องใช้เอกสารใดบ้าง.....	40
4-9	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่.....	41

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	34
4-2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ.....	41
4-3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว.....	42
4-4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	43
4-5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	43



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

แนวทางการพัฒนาของประเทศไทย ได้ดำเนินการภายใต้กรอบของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ที่ยึดแนวทางการพัฒนาตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติ ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ไปพร้อมกับการสร้างสมดุลแห่งการพัฒนา เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งหวังให้เศรษฐกิจเติบโต มีการกระจายรายได้ มีสวัสดิการสังคม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี (ภริดา ชัยรัตน์, 2565, น. 170) การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพในยุคปัจจุบัน ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าให้กับประชาชน ทั้งในเรื่องความสะดวกรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม ในการปกครองท้องถิ่นมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความรักความหวงแหน ความเข้าใจในสิทธิ และความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นของประชาชน การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อท้องถิ่น ประชาชนจะรู้สึกมีความรัก ความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย อันจะเป็นการสร้างพลเมืองที่รับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติในที่สุด เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในชาติ (สมัคร หยด้อย, 2556, น. 1-2)

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยราชการรูปแบบพิเศษมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการเฉพาะและมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนภูมิภาคส่วนกลาง และตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีมอบหมายซึ่งมีกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมายและนำเทคโนโลยีมาจัดทำบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึง และเป็นธรรมโดยปรับใช้หรือประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารของกรุงเทพมหานคร (พงศศักดิ์ งามสันต์, 2564, น. 75)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ผ่านพระราชบัญญัติพระราชกฤษฎีกา ประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้พระราชบัญญัติหนึ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (สมักร หยด้อย, 2556, น. 2) โดยที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 โดยความเห็นชอบของสภากรุงเทพมหานคร จึงตรา ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ.2544 ขึ้น เพื่อใช้เป็นมาตรการหรือสภาพบังคับในการปกครอง ในส่วนของงานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม้อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังกล่าวจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานกับองค์กร ได้คำนึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ แม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ (สันติ โกเศชโยธิน, 2554, น. 1) ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน ที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสอบถาม เพื่อสื่อให้รับรู้ได้ อาจตรงตามความพึงพอใจหรือความรู้สึก ตามความจริงหรือไม่จริงก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน (พัฒนา พรหมณีและคณะ, 2563, น. 60)

ด้วยหลักการดังกล่าวข้างต้นการวิจัยนี้จึงริเริ่มที่จะจัดทำแบบสอบถามสำหรับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารเพื่อให้เกิดความชัดเจนและความโปร่งใส ซึ่งคาดว่าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารด้วย โดยเป็นพื้นที่ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงาน

อยู่ เพื่อให้ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการด้านต่าง ๆ ให้ตรงวัตถุประสงค์และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาประชากรในพื้นที่เขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตทั้งหมด

ขอบเขตด้านช่วงเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบังคับใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร ในเขตสำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและให้ความรู้แก่ประชาชน ในการปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของสำนักงานเขตบางกอกน้อย



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ รวมทั้งแนวความคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาที่จำเป็นต่อการวิจัย ได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

- 2.1 สารสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สารสำคัญของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

กฎหมายอาคารเป็นกฎหมายมหาชน มุ่งรักษาประโยชน์ ความสงบสุข และความเป็นระเบียบของสังคม โดยเน้นเรื่องงานอาคารเป็นหลัก โดยพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการก่อสร้างอาคาร จึงได้ถูกตราขึ้นใช้ในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.2476 และได้มีการยกเลิก ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติที่ประกาศใช้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ถูกตราขึ้นแทน พระราชบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ.2476 และ พระราชบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคารในเขตเพลิงไหม้ พ.ศ.2476 โดยรวมและปรับปรุงกฎหมายทั้งสองฉบับเข้าเป็นฉบับเดียวกัน

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 ในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงบทบัญญัติในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ว่าด้วยการออกอนุบัญญัติตามพระราชบัญญัตินี้ให้เหมาะสมและคล่องตัวมากขึ้นยิ่งเพิ่มเติมบทบัญญัติว่าด้วยการแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร แทนการขออนุญาตเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการบังคับการตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงบทลงโทษ อัตราโทษ และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเปรียบเทียบคดีให้เหมาะสมกับสถานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะของการทำความผิด และปรับปรุงบทบัญญัติอื่นที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการปรับปรุงบทบัญญัตินี้ดังกล่าวข้างต้นหรือให้เหมาะสมและชัดเจนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2543 ในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันการพัฒนาประเทศได้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะได้มีการขยายตัวของเมืองในด้านการก่อสร้างอาคารเพิ่มขึ้นกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารที่ใช้บังคับอยู่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน สมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารเสียใหม่ โดยกำหนดมาตรการในด้านการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร นอกจากนี้ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันอันตรายอันเกิดแต่การเล่นมหรสพได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ประกอบกับโรงมหรสพก็เป็นอาคารอย่างหนึ่ง สมควรที่จะนำหลักการเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้โรงมหรสพมาบัญญัติรวมเป็นฉบับเดียวกันกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารเพื่อสะดวกต่อการใช้กฎหมาย และสมควรกำหนดให้สิ่งทีสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการขนส่งบุคคลในลักษณะกระเช้าไฟฟ้า หรือสิ่งทีสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องเล่นในสวนสนุก หรือสถานที่อื่นใดเพื่อประโยชน์ในลักษณะเดียวกันเป็นอาคารตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารด้วย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550 ในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ โดยที่ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายแก้ไขปัญหาคอนกรีต และขยายโอกาสให้คนยากจน และคนด้อยโอกาส ซึ่งนโยบายประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัย รวมทั้งได้รับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย หรือหน่วยงานอื่นของรัฐสามารถดำเนินการจัดให้มีหรือพัฒนาที่อยู่อาศัยต้นทุนต่ำสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยไม่มีปัญหาอุปสรรคในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง หรือด้านข้อกำหนดมาตรฐานอาคาร ในบางเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความมั่นคงแข็งแรง หรือความปลอดภัยของอาคาร เช่น ระยะถอยร่นเนื้อที่ของที่ว่างภายนอกอาคารหรือระยะห่างจากแนวเขตที่ดิน เป็นต้น สมควรยกเว้น ผ่อนผัน หรือกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารบางประการ โดยออกเป็นกฎกระทรวง เพื่อให้อาคารที่หน่วยงานของรัฐดังกล่าวจัดให้มีหรือพัฒนานั้นสอดคล้องกับความต้องการ และฐานทางเศรษฐกิจของผู้มีรายได้น้อยอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

นอกเหนือจาก พระราชบัญญัติควบคุมอาคารซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทแล้ว ยังมีกฎหมายอาคารอื่น ๆ ซึ่งมุ่งเน้นความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างตัวอาคาร หรือส่วนประกอบ ซึ่งออกโดยอาศัยความตาม พระราชบัญญัติฉบับที่แล้ว ยังมีกฎหมายอาคารที่ว่าด้วยเรื่อง ระบบสาธารณูปโภค และความปลอดภัยในอาคาร กฎหมายสิ่งแวดล้อม และกฎหมายพลังงานที่เกี่ยวข้องกับอาคารอีก โดยในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติตามกฎกระทรวง กำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ.2548 ตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (ทินกร เชื้อวงศ์, 2563, น. 9-10)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมชาติ กิจขรรจง (2521 อ้างถึงใน มงคล รื่นเริงฤทธิ์, 2559) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

พรเทพ ปิยะวัฒนเมธา (2536 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

อมรา ผูกบุญเชิด (2549 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการ คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรม ในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่ง que ให้บริการปฏิบัติให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและเพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่ง que ให้บริการปฏิบัติ โดยการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามกระบวนการของการปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไขที่ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน และมีปัจจัยเสริมอื่นๆร่วมด้วย เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

2.2.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2543 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้กล่าวถึงบุคลากรควรมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้และมีความสามารถในงานให้บริการที่ดี
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพ
3. ไม่ถือตัว เป็นกันเอง
4. ชีดแนวทางและระเบียบอย่างมีเหตุผลและถูกต้อง
5. ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

7. มีบุคลิกภาพที่ดี
8. มีสุขภาพจิตดี
9. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง
10. มีอารมณ์ที่ดี
11. มีลักษณะในการเป็นผู้นำ
12. รู้จักในการใช้จิตวิทยา
13. ให้เคารพระหว่างบุคคลและความแตกต่าง
14. มีขันและมีความอดทน
15. มีความยืดหยุ่น
16. มีเหตุและมีผล
17. มีความคิดที่จะริเริ่มสร้างสรรค์
18. มีกานีเทศงาน
19. มีจริยธรรมและคุณธรรม

สมชาติ กิจขรรยง (2521อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. ต้องมีรอบรู้และความรู้และในเรื่องต่างๆของสินค้าและบริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลของผู้รับบริการ ข้อมูลซึ่งเป็นข่าวสาร และการเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
2. แสดงถึงความกระตือรือร้นและมีบุคลิกภาพที่ดี
3. ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้มีสัมมาคารวะ
11. งามใจ และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

พิสมัย ปโชติการ (2538 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยแคล่วคล่องว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา
2. มีธรรมาศยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสารรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีเสมอ
3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ
4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการ
5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกัน ต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
6. มีความซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าที่สุด

8. เป็นนักขายที่ดี

อมรา ผูกบุญเชิด (2549 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
2. กิริยาแสดงนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อาทิ กิริยา แต่งกาย สายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อสาร ข้อความงดงาม ทั้งกายและวาจา

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถมีบุคลิกภาพที่ดี มีใจรักการบริการ มีวิธีติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมโดยอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในจัดทำกรบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานราชการ ความหมายของคำว่า การบริการสาธารณะ ซึ่งนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะ คือ การที่กลุ่มคน บุคคล หรือหน่วยงานใดๆที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้อาจจะเป็นหน่วยงานทางภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ได้ โดยทำหน้าที่ในการทำงานกรให้บริการทางด้านสาธารณะให้กับผู้มาติดต่อหรือรับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กุลธร ธนาพงศธร (2528 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่าหลักการให้บริการประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัย คือ บริการที่จัดนั้นต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วอง (Wang, 1991 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้ วอง (Wang) มองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการแหล่งหรือสถานที่ให้บริการ ช่องทางให้บริการ และผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต่อเนื่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

2.3.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิท พวงงาม (2549 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation - state) อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทาง

นิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชน แตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานสถาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด อย่างไรก็ตาม จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมนั้นสิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันติภาพ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกัน อาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีก สร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้น ทำให้เป็นทั้งเหตุผลผลักดัน และความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่แม้กระนั้นก็ดี การที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งจำเป็นต้องตอบสนองต่อกันในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็ทรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าคุณเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดที่ว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่

ก่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้น ก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของชาติแต่ละรัฐ หรือแต่ละประเทศ

พงศ์รัตน์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 - 2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุกัซชา พันเลิศพาณิชย์ (2555 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้ จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่าง สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหารหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำ ของมาตรฐานนั้นอย่างไร

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันตนาการ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณภาพยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดที่ว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.3.3 เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ

คำนวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) กล่าวถึงเครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะว่า เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้

ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมา ในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ (1) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป (Les Actes Règlementaires) ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร (Règlementaires) (2) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล (Des Actes Individuels) ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติ การอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต ฯลฯ นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ และ (3) สัญญาทางปกครอง (Contrat Administratif) สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชน

2. บุคลากรของรัฐ (Fonction Publique) ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภท โดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่ “ข้าราชการ” (Fonctionnaires) นอกจากนั้นก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ ข้าราชการ ได้แก่บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้ว จะเห็นได้ว่า การที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีการเข้าเป็นข้าราชการ มีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะและมีความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐมิได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนเจ้าหน้าที่ องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้ บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีได้มีสถานะเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภท คือ (1) ลูกจ้าง (Les Agents Contractuels) ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่าง ๆ (2) ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร (Les Collaborateurs Bénévoles) ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครอง และ (3) ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ (Les Collaborateurs Requis) ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้าร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ

3. ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ (Meubles) หรือ อสังหาริมทรัพย์ (Immeubles) ซึ่งโดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้ 2 วิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง กับ การได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา (Contrat) ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง (Droit Civil) หรือกฎหมายพาณิชย์ (Droit Commercial) เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ (Contrat Particulier) เพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ (Marché De Fournitures) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ (Code Des Marchés Publics) โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุนี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วยในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้ อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง จึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองเป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง หรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชน เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราว การลงโทษ

หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่า บริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครองจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ฝ่ายปกครองมีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ (1) มาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะมี 3 ประเภท คือ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล และสัญญาทางปกครอง (2) บุคลากรของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (3) ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้มาตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งและการได้มาโดยวิธีพิเศษ และ (4) อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง ซึ่งจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน ฯลฯ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพโดยทั่วไปส่วนใหญ่กล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

พรณราย ทรัพย์ะประกา (2532 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานที่ใช้เทคนิคการจูงใจบุคคล ประกอบไปด้วย การชี้แจง การบอกเป้าหมายขององค์กร การตระหนักและยอมรับ การให้ออกาสและให้ความปลอดภัย การให้คนงานมีความสัมฤทธิ์ผล การพยายามปรับปรุงงาน การสร้างแรงจูงใจโดยการใช้เงินกระตุ้นให้ทำงานเป็นทีม การให้ความยุติธรรมตลอดจนการกระตุ้นให้คนงานมีอิสระและมีความรับผิดชอบในการทำงาน

ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่ง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน มงคล รุ่งเรืองฤทธิ์, 2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงินคน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 อ้างถึงใน มงคล รุ่งเรืองฤทธิ์, 2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ในหนังสือ “ศัพท์การบริหาร” ซึ่งมีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากร ทั้งคน เงิน และอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานต่ำ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5.1 แนวความคิดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้หลายท่าน ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้ง 2 คำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พื่อนั้นเอง

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยลักษณะการให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

และมิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ยังกล่าวว่า ความพึงพอใจของการรับบริการเป็นความนึกคิดและทัศนคติของผู้ที่ได้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความคิดและทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

3. การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้ มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

4. ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัตินั้น ๆ

5. ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอ กันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจง ในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

7. คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลของการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่ เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

เชลลีย์ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทาง

ลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ ผลจากการปฏิบัติงานกับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถ้าลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการที่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางบวก คือเกิดความสุข และถ้าได้รับการที่สูงกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกทางบวกเช่นกัน แต่ถ้าได้รับการที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางลบ คือ เกิดความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2.5.2 เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่สามารถรู้สึกให้เป็นสุขหรือให้ยินดีที่สามารถรับการตอบสนองหรือสามารถรับความต้องการในสิ่งต่างๆที่ขาดหายไป หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมเพื่อจะแสดงออกในตัวของคน โดยจะมีผลกระทบและมีผลในการเลือกที่จะปฏิบัติในการกระทำใด ๆ นั้น

สรุปได้ว่า เหตุปัจจัยแห่งความไม่พึงพอใจและความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับในตัวของคนว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากหรือน้อยเพียงใด ถ้าได้คาดหวังนั้นกับสิ่งใดนั้นแล้วได้รับ

การตอบรับและตอบสนองเป็นอย่างดีจะเกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบรับและตอบสนองที่ดีและตามที่คาดหวังไว้ จะมีความผิดหวังหรือเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นนั่นเอง

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

เมธี ครองแก้ว (2529 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะ อันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ นักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่าทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าการจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารेटโต้ (Pareto) กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งทีคนในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้น ก็สรุปได้ว่า สังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับบุคคล ทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนทุก ๆ ทาง โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบในการเลือกใด ๆ ในสังคม และบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตนอย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่า ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว

เพ็ญพิรุณ คาภุษา (2550 อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2559) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาชัย สุขวณิช และคณะ (2564) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก จำแนกตามตามเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ภัทร मुख พงษธา และสันติธร ภูริภักดี (2565) ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑสถานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑสถานในเขตกรุงเทพมหานครตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ และตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานได้ร้อยละ 80 สรุปได้ว่าการรับรู้ความอัจฉริยะของเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑสถานผ่านประสบการณ์ที่น่าจดจำในการท่องเที่ยวของผู้มาเยือน และประสบการณ์ที่น่าจดจำในการท่องเที่ยวนั้นยังมีอิทธิพลในทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑสถานเช่นกัน

วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ได้ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบภาวะผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในส่วนของความพึงพอใจงานวิจัยชิ้นนี้พบว่าด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของผู้ตาม และด้านการปล่อยตามสบายมีอิทธิพลเชิงลบ ต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านความผูกพัน งานวิจัยชิ้นนี้พบว่าการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความผูกพันในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้ามงานวิจัยชิ้นนี้กลับพบว่าผู้นำที่แสดงออกด้านบริหารวางเฉยเชิงรุกและผู้นำที่มีลักษณะแบบปล่อยตามสบายมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน

ไชยทัต นิวาสะบุตร (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นในภาพรวมของปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้าน ก็พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

วัชร ภูรักษา (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึง

พอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา คือ อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยด้านอายุ เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

ชนัส คงหิรัญ (2560) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้งานอาคาร:กรณีศึกษา อาคารคณะศิลปวิจิตร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ศาลายา จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมการใช้งานเพื่อเป็นสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการก่อสร้างอาคาร แต่ยังพบปัญหาในด้านการบริหารจัดการพื้นที่บางส่วนที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการใช้งาน รวมถึงพื้นที่ส่วนห้องสมุดและส่วนสำนักงานที่มีการใช้งานไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการก่อสร้างอาคาร และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของอาคารคณะศิลปวิจิตร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย - ปานกลาง ทางด้านของปัญหาประกอบด้วย ปัญหาการชำรุดของวัสดุอุปกรณ์และปัญหาการบริหารจัดการพื้นที่ ส่วนความต้องการคือ ต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเพิ่มส่วนบริการรวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยของอาคาร ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านการนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาในการก่อสร้างอาคารที่มีลักษณะองค์ประกอบเดียวกัน

จิรวัดน์ เขียวสอาด (2554) ได้ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

สมักร หยดย้อย (2556) ได้ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับ

บริการที่ต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

สันติ โกเศชโยธิน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี พบว่า ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลจะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนโยธาในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมระดับความพึงพอใจคือ การยอมรับนับถือ และการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร และระดับการศึกษาที่ต่างกันคือตัวแปรต้นที่สำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การในการวางแผนระบบบริหารงานบุคคลและรวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสังกัดส่วนโยธาต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดในขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สรุปผลการวิจัย และจัดทำรายงานการนำเสนอ

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในพื้นที่เขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มาขออนุญาตทั้งหมด ภายในปี พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2566 จำนวน 99 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยกำหนด ประชากรไว้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2566 จำนวน 99 ตัวอย่าง

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale จำนวน 18 ข้อ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มี 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
เกณฑ์ระดับคะแนน 4	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก
เกณฑ์ระดับคะแนน 3	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจปานกลาง
เกณฑ์ระดับคะแนน 2	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจน้อย
เกณฑ์ระดับคะแนน 1	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามโดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และใช้คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาเกณฑ์ระดับความถี่ โดยที่ให้เกณฑ์การพิจารณาดังสูตรการคำนวณเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (จิรวัดน์ เขียวสอาด, 2554) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	เกณฑ์ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.2.1 การประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการ

ศึกษา โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ ดร.ภิรมย์ เจริญพานิช ดร.ทวิวัฒน์ มหาศิริอภิรักษ์ และ ดร.ไชยรัช เมฆแก้ว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และเลือกข้อคำถามที่มีค่า (IOC) มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Pilot test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มาขออนุญาตตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2566 เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) ดังนี้ (สมบัติท้ายเรือคำ, 2559, น. 46)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (3-1)$$

โดยที่

α คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

K คือ จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
ค่ามากกว่า .9	ระดับดีมาก
ค่ามากกว่า .8	ระดับดี
ค่ามากกว่า .7	ระดับพอใช้
ค่ามากกว่า .6	ระดับค่อนข้างพอใช้
ค่ามากกว่า .5	ระดับต่ำ
ค่าน้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ระดับไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.905 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก กล่าวคือ แบบสอบถามที่ใช้นั้นมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 99 ราย โดยการแจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจและให้กรอกแบบสอบถาม และส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด

2. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นนำข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มาแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยนำมาหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติมตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการรับการให้บริการในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตรดังสมการที่ (3-2), (3-3) (ยศกร ชลรัตน์ และชัยณรงค์ อธิสกุล, 2565, น. 3)

สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N} \quad (3-2)$$

โดยที่

- \bar{X} = ค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต
 f = จำนวนความถี่ของผู้ตอบคำถามในแต่ละข้อ
 x = คะแนนน้ำหนักรับของแต่ละข้อ
 N = จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด

สูตร
$$SD = \frac{\sqrt{\sum f(x - \bar{x})^2}}{N - 1} \quad (3-3)$$

โดยที่

- SD = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} = ค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต
 f = จำนวนความถี่ของผู้ตอบคำถามในแต่ละข้อ
 x = คะแนนน้ำหนักรับของแต่ละข้อ
 N = จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด

3.5 สรุปผลการวิจัยและจัดทำรายงานนำเสนอ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการสอบถามจากประชากร จำนวน 99 คน และได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและความเรียง โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ข้อมูลด้านปัญหาที่พบจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลของประชากร จำนวน 99 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ผู้วิจัยทำการคำนวณหาความถี่ (จำนวนคน) และค่าร้อยละของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน โดยจำแนกข้อมูลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n = 99)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	49	49.50
หญิง	50	50.50
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.0
อายุ 21 - 30 ปี	20	20.20
อายุ 31 - 40 ปี	40	40.40
อายุ 40 ปีขึ้นไป	38	38.40

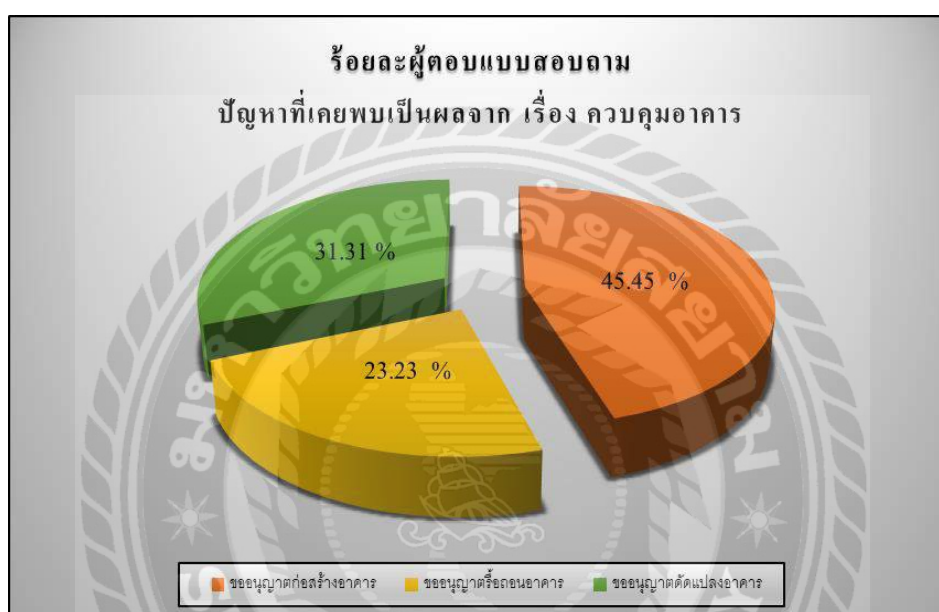
ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n = 99)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	13	13.10
อนุปริญญา / ปวส.	13	13.10
ปริญญาตรี	59	59.60
สูงกว่าปริญญาตรี	11	11.10
4.อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	48.50
พนักงานงานบริษัทเอกชน	19	19.20
เกษตรกร	4	4.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	28.30
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	4.0
10,000 – 15,000 บาท	18	18.20
15,001 – 20,000 บาท	35	35.40
มากกว่า 20,000 บาท	42	42.40

จากตารางที่ 4-1 การพิจารณาพบว่า จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเพศชายจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร และตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 99 คน ในแต่ละข้อมีดังนี้



ภาพที่ 4-1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่เคยพบ เรื่อง ควบคุมอาคาร

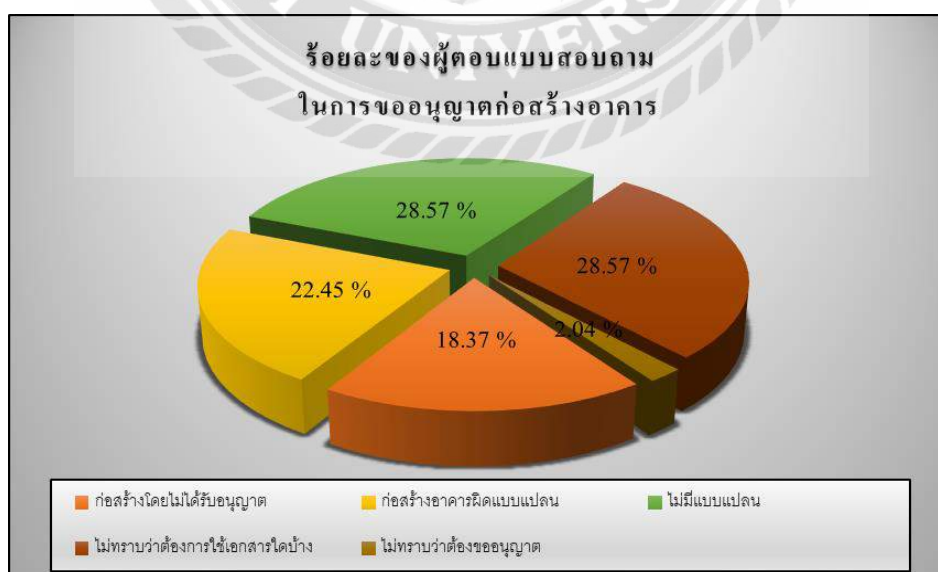
จากภาพที่ 4-1 การพิจารณาพบว่าปัญหาที่เคยพบเป็นผลมาจากข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร และตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 อันดับแรกคือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.31 และการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 ตามลำดับ

จากการพิจารณาพบว่าปัญหาของการที่มีความรู้เรื่องข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร และตามพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 อันดับแรกคือ มีความรู้บ้างเกี่ยวกับ เรื่อง ควบคุมอาคาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 รองลงมาคือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับ เรื่อง ควบคุมอาคาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีความรู้เกี่ยวกับ เรื่อง ควบคุมอาคาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ ภาพที่ 4-2

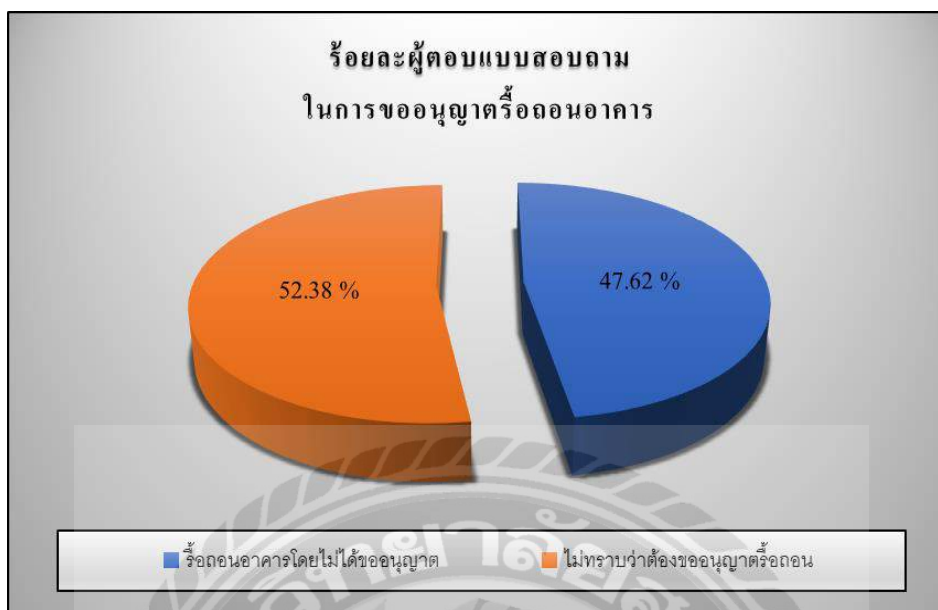


ภาพที่ 4-2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามท่านมีความรู้เรื่อง ควบคุมอาคาร หรือไม่

จากการพิจารณาพบว่าปัญหาที่พบบากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 49 คน 3 อันดับแรก คือ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบและไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง มีจำนวนคนเท่ากัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 และก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4-3

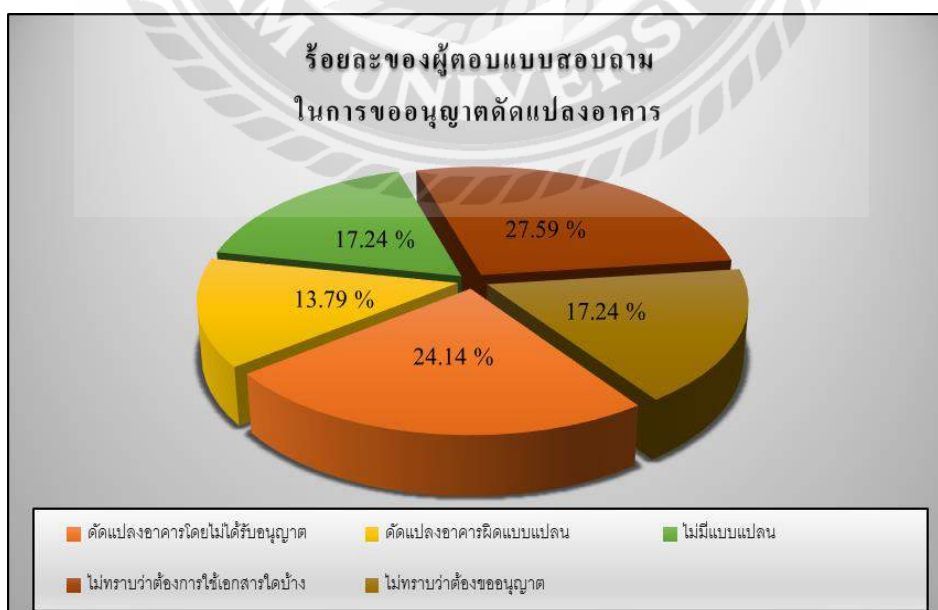


ภาพที่ 4-3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร



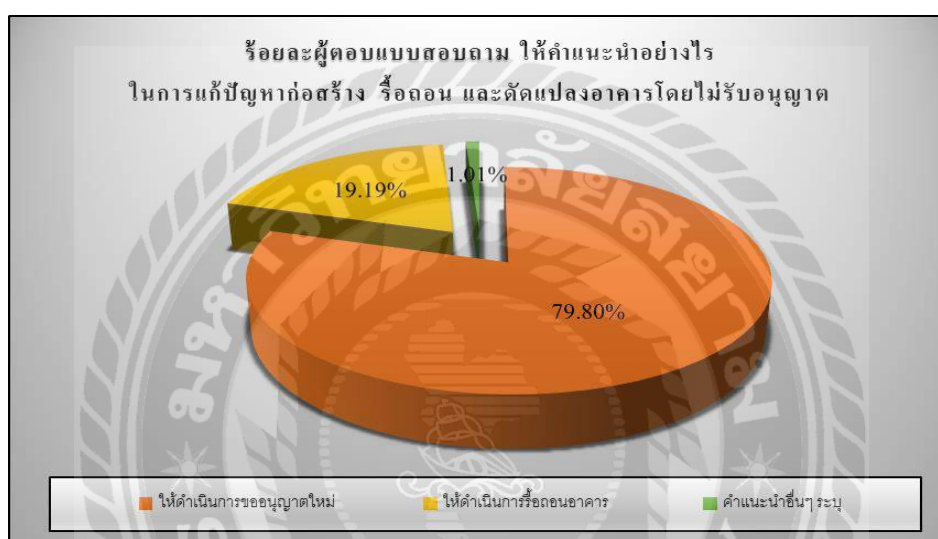
ภาพที่ 4-4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตรถถอนอาคาร

จากภาพที่ 4-4 การพิจารณาพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรถถอนอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาการขออนุญาตรถถอนอาคาร จำนวน 21 คน พบว่าอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตรถถอน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาคือ รถถอนโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร

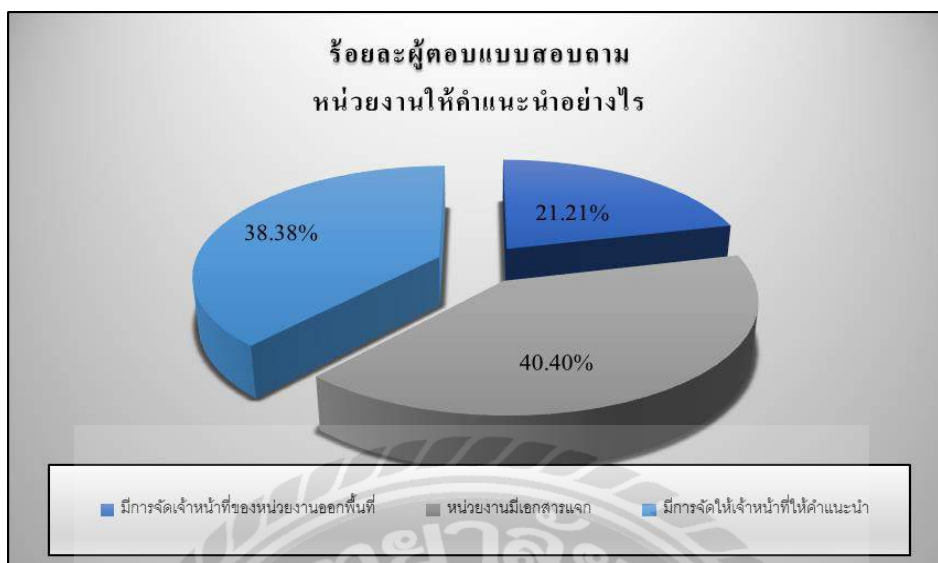
จากภาพที่ 4-5 การพิจารณาปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 29 คน พบว่าอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 รองลงมาคือ ตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ และไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต มีจำนวนคนเท่ากันคือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 ตัดแปลงอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำแนะนำอย่างไร
ในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคาร รื้อถอนและตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

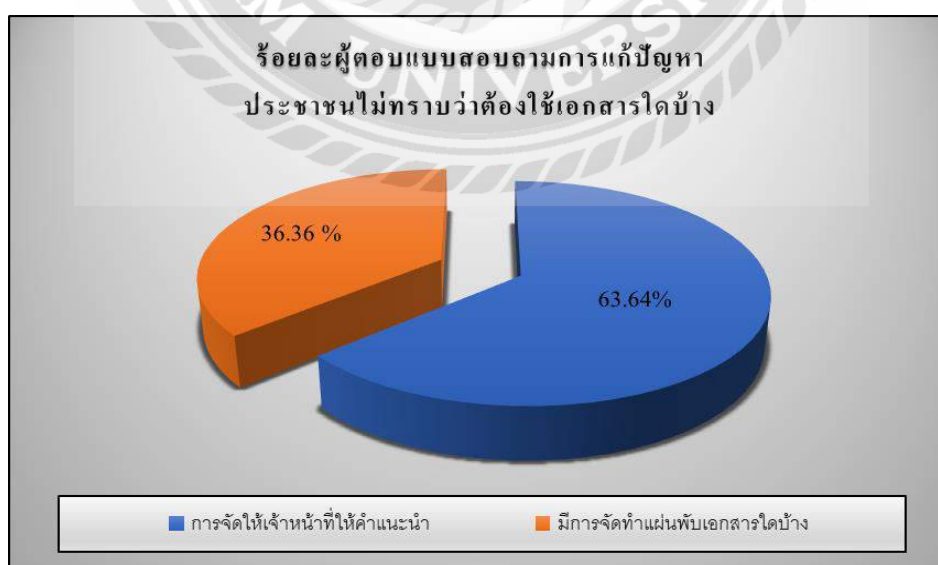
จากภาพที่ 4-6 การพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาก่อสร้างอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาตและตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต พบว่าอันดับแรกคือ ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 และคำแนะนำอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ

จากการพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาคารขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พบว่าอันดับแรกคือ หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ควบคุมอาคาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาคือ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.38 และมีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้ความรู้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4-7



ภาพที่ 4-7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร
ในการแก้ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมอาคาร

จากการพิจารณาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง พบว่าอันดับแรกคือ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาคือ มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4-8



ภาพที่ 4-8 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร
ในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง



ภาพที่ 4-9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่

จากภาพที่ 4-9 การพิจารณาท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่ พบว่าอันดับแรกคือ ดำเนินการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.86 รองการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และไม่ดำเนินการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05

4.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.98	0.94	มาก
2. อัตราที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกิน หรือไม่ต่ำเกินไป	3.91	0.89	มาก
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)	3.93	0.93	มาก
รวม	3.94	0.92	มาก

จากตารางที่ 4-2 ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 3.98$, S.D.= 0.94) รองลงมาคือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ) ($\bar{x} = 3.93$, S.D.= 0.93) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืออัตราที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป ($\bar{x} = 3.91$, S.D.= 0.89)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.76	0.93	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	3.69	0.84	มาก
3. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	3.67	0.86	มาก
4. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงในสถานที่บริการ	3.68	0.89	มาก
รวม	3.70	0.88	มาก

จากตารางที่ 4-3 ในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, S.D.= 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.76$, S.D.= 0.93) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.69$, S.D.= 0.84) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการบริการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.67$, S.D.= 0.86)

จากการพิจารณาในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.79) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขออนุญาตปลูกสร้าง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.91) ดังแสดงในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.05	0.85	มาก
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	4.03	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ขอใบอนุญาตปลูกสร้าง	3.97	0.91	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ	4.10	0.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	4.01	0.92	มาก
รวม	4.04	0.85	มาก

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.98	0.89	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.01	0.81	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76	0.85	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.87	0.84	มาก
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.84	0.79	มาก
รวม	3.89	0.84	มาก

จากตารางที่ 4-5 ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.84) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.89) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.85)

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 4.04$) ขณะที่ “ด้านความรวดเร็ว” มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$) หรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” อย่างไรก็ตามการขออนุญาตอาจมีขั้นตอนทางเอกสารค่อนข้างยากทำให้ “ด้านความรวดเร็ว” ขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนน้อยกว่าทุกด้าน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่องปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) จากกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 99 คน ซึ่งในที่นี้จะสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

5.1.2 ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร แยกตามประเภทการขออนุญาต พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้แก่ 1.) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบและไม่ทราบว่าต้องการใช้เอกสารใดบ้าง มีจำนวนเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 14.10 2.) ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 11.10 ขณะที่ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคารและการตัดแปลงอาคาร คือ 1.) ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และ 2.) รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตามลำดับ จะพบว่าปัญหาหลักๆ ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร มี 2 ประเด็น คือ 1.) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ และ 2.) การก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

5.1.3 ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 4.04$) ขณะที่ “ด้านความรวดเร็ว” มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$) หรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” อย่างไรก็ตามการขออนุญาตอาจมีขั้นตอนทางเอกสารค่อนข้างยากทำให้ “ด้านความรวดเร็ว” ขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนน้อยกว่าทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบตามรายชื่อทราบว่าผู้มารับบริการให้คะแนนประเมินสูงที่สุดใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.10$) และมีค่าต่ำสุดใน “ด้านความรวดเร็ว” หัวข้อมีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.67$) หรืออาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี แต่ผู้มารับบริการยังมีความกังวลใจในการให้บริการด้านความรวดเร็ว ดังนั้น หากสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการปรับระยะเวลาในการดำเนินการของขั้นตอนต่างๆ ก็จะช่วยลดความกังวลใจของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่องปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมัคร หดข้อย (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลังชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่าการก่อสร้าง รื้อถอน และ ดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นปัญหาหลัก

ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง และรื้อถอนอาคาร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สันติ โกเศชโยธิน (2554) ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธาจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตรวจสอบการใช้วัสดุอย่างสม่ำเสมอ โดยที่ผู้รับจ้างจะต้องมีพื้นที่สโตร์และพื้นที่จัดเก็บให้เหมาะสมและจะต้องจัดเตรียมพื้นที่รับวัสดุให้เรียบร้อยให้เหมาะสมกับวัสดุที่จะนำมาส่ง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.3.1 จากผลการวิจัย พบว่าปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ ไม่ทราบว่าการใช้ออกสารใดบ้างเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความเข้าใจ หากมีการประชาสัมพันธ์ ถึงระเบียบข้อบังคับให้ทั่วถึงจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้

5.3.2 ควรมีการส่งเสริมการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้คำแนะนำการให้บริการจากผู้มาขอรับบริการเพื่อนำไปให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน

5.3.3 อัตราค่าธรรมเนียมที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป ซึ่งได้รับคะแนนต่ำสุดสามารถแก้ไขได้โดยจัดทำแบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกโปร่งใสรวมทั้งทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงวิธีการคิดค่าธรรมเนียมที่มีลักษณะเป็นขั้นบันได ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม

5.3.4 จากผลการวิจัย พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถปรับปรุงได้โดยจัดทำโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานความรวดเร็ว และควรมีการทำความเข้าใจกับประชาชนในชุมชนถึงขนาด ประเภทอาคาร และเอกสารที่จะต้องนำมายื่นขออนุญาต เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขออนุญาต

บรรณานุกรม

- จิรวัดน์ เขียวสะอาด. (2554). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี). ฐานข้อมูลงานวิจัย (sut.ac.th).
- ชนัส คงหิรัญ. (2560). การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้งานอาคารกรณีศึกษา อาคารคณะศิลปวิจิตร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ศาลายา จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ). ฐานข้อมูลงานวิจัย (bu.ac.th).
- ไชยทัต นิวาสะบุตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูบุคลากร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม). ฐานข้อมูลงานวิจัย (e-research.siam.edu).
- ทินกร เชื้อวงศ์. (2563). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการตรวจสอบอาคารในมุมมองของเจ้าของอาคาร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม). ฐานข้อมูลงานวิจัย (e-research.siam.edu).
- ธนาชัย สุขวณิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา, และ ญาณกร โท้ประยูร. (2564). คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(2), 27-33.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/saujournalssh/article/view/251821>
- พงศ์ศักดิ์ คุ้มเสมสันต์. (2565). การปฏิรูปกฎหมายการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร: การทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย และความสอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศ. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 13(2), 73-87.
<https://www.so04.tci-thaijo.org/index.php/ndsijournal/article/view/261021>
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, และ จิระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 26(1), 59-66.
<https://www.so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557>
- ภัทร मुख พงษ์ธา, และ สันติธร ภูริภักดี. (2565). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภักย์, 17(51), 92-106.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPI/article/view/259863>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กิริดา ชัยรัตน์. (2565). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเชิงพื้นที่ชุมชนตรอก
วังหลัง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 11(6),
169-182. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/259091>
- มงคล รื่นเรืองฤทธิ์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร
พระนครศรีอยุธยา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม). ฐานข้อมูลงานวิจัย
(e-research.siam.edu).
- ยศกร ชลรัตน์, และ ชัยณรงค์ อธิสกุล. (2565, 24-26 สิงหาคม). การควบคุมงานก่อสร้างโครงการ
ของภาครัฐด้วยเทคนิคปัจจัยในการควบคุมเวลา. [การนำเสนอภาคบรรยาย]. การประชุม
วิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 27. โรงแรม เดอะ เซอร์วิสเซอ, เชียงราย.
<https://www.conference.thaince.org/index.php/ncce27/article/view/1302>
- วิญญูพงศ์ บุญศิริธรรมชัย, พลอย สุดอ่อน, และ จุล ชนศรีวนิชชัย. (2565). องค์ประกอบภาวะผู้นำที่
มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงาน. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์
เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 4(1), 4-59.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/prm/article/view/255759/173297>
- วัชร ภูรักษา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบล
ไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
ฐานข้อมูลงานวิจัย (e-research.siam.edu).
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2559). การพัฒนาแบบสอบถามและแบบวัดทางจิตวิทยา. *วารสารวิจัยเพื่อ
พัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(15), 35-48.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/view/210928/146063>
- สมักร หยด้อย. (2556). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี). ฐานข้อมูลงานวิจัย
(sut.ac.th).
- สันติ โกเศชโยธิน. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี). ฐานข้อมูลงานวิจัย (sut.ac.th).

ประวัติการศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวดารารวรรณ มากมูล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

1. การศึกษาวิจัยนี้ดำเนินการโดยนักศึกษา หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการงานวิศวกรรม มหาวิทยาลัยสยาม

2. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องเขียนชื่อลงในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลเสียหายใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามตามความเป็นจริงได้มากที่สุด

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

4. ให้ทำเครื่องหมาย / ในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด หรือ กรอกข้อความลงในช่องว่างหรือพื้นที่ว่างที่เว้นไว้

5. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะนำไปใช้สำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวดาราวรรณ มากมูล

ผู้วิจัย

4. อาชีพ

- 1.) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2.) พนักงานงานบริษัทเอกชน
- 3.) เกษตรกรรม
- 4.) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2.) 10,000 – 15,000 บาท
- 3.) 15,001 – 20,000 บาท
- 4.) มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. ปัญหาที่ท่านเคยพบอันเป็นผลจาก ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร

- 1.) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 3)
- 2.) การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 4)
- 3.) การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร (ถ้าเลือกข้อนี้ให้ตอบคำถามข้อ 5)

2. ท่านมีความรู้เรื่องข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร หรือไม่

- 1.) รู้
- 2.) ไม่รู้
- 3.) รู้บ้าง

3. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

- 1.) ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2.) ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
- 3.) ไม่มีแบบแปลน / ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
- 4.) ไม่ทราบว่าการใช้เอกสารใดบ้าง
- 5.) ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาต

4. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคาร

- 1.) รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2.) ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตรื้อถอน

5. ปัญหาที่ท่านพบมากที่สุดในการขออนุญาตดัดแปลงอาคาร

- 1.) ดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2.) ดัดแปลงอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต
- 3.) ไม่มีแบบแปลน / ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ
- 4.) ไม่ทราบว่าการใช้เอกสารใดบ้าง
- 5.) ไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาต

6. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร ในการแก้ปัญหาการก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รื้อถอนโดยไม่ได้รับอนุญาตและ ดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

- 1.) ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง
- 2.) ให้ดำเนินการรื้อถอนอาคาร
- 3.) คำแนะนำอื่นๆ ระบุ.....

7. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร ในการแก้ไขปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร

- 1.) มีการจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกพื้นที่ให้มีความรู้
- 2.) หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร
- 3.) มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

8. หน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร ในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง

- 1.) การจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
- 2.) มีการจัดทำแผ่นพับอธิบายว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง

9. ท่านได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่

- 1.) ดำเนินการ
- 2.) ไม่ดำเนินการ
- 3.) มีรอการติดตามจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ					
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
2. อัตราที่เก็บมีความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป					
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านความรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว					
6. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้					
7. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงสถานที่บริการ					
ด้านการบริการของเจ้าพนักงาน					
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
9. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต					
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้อนุญาตปลูกสร้าง					
11. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
14. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
15. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
17. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
18. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
บทความที่เผยแพร่ตีพิมพ์

The 6th KRU National Academic Conference

**“การขับเคลื่อนงานวิจัยและนวัตกรรม
สู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
ด้วยโมเดลเศรษฐกิจ **BCG**”**

PROCEEDING
รายงานสืบเนื่อง

**การประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ครั้งที่ 6**

วันที่ 8 กันยายน 2566

**ณ อาคารบริการวิชาการและบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**

จัดโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

A Study of Problems and Satisfaction of the People in Applying for Permission to
Build a Building Inside the Bangkok Noi District Bangkok

दारवाररन माकमूल*, वीरकाज दोगकनर्

บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรการจัดการงานวิศวกรรม มหาวิทยาลัยสยาม

Darawan Makmoon*, Weerakarj Dokchan

Graduate School Engineering Management Siam University

*Corresponding author e-mail: Golfy_zad2527@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) จากกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 99 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร 1.1) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบและไม่ทราบว่าการใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 14.10 1.2) ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาตและไม่ทราบว่าจะต้องขออนุญาตรื้อถอน ร้อยละ 11.10 1.3) รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ออกขออนุญาต ร้อยละ 10.10 2.) ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2.1) ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.94) 2.2) ด้านความรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.70) 2.3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.04) 2.4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.89)

คำสำคัญ: เขตบางกอกน้อย, ความพึงพอใจ, ควบคุมอาคาร

ABSTRACT

This Research Article is aimed (1) to study problems occurred from enforcement of the Building Control Act B.E.1979 and BMA Legislations; Subject: Building Control of People Residing in Bang Khun Non Sub-district, Bangkok Noi District, Bangkok; and (2) to study the satisfaction of people in receiving services relating to the application for building construction licenses and to use the study results as guidelines for improvement of quality of service provision. The Researcher has used the quantitative research methodology and has collected the data from questionnaires with closed ended response questions from groups of people using services, totaling 99 people. According to the research result, it was found that 1) problems occurred from enforcement of the Building Control Act B.E.1979 and BMA Legislations; Subject: Building Control; 1.1) No building plan/lack of knowledge on draftsmanship and lack of knowledge on documents required (14.10%); 1.2) Construction of building not in accordance with the approved building plan and lack of knowledge on application for demolition license (11.10%); 1.3) Building demolition without application for permission (10.10%); 2) Satisfaction of people in the service provision relating to the application for building construction license; 2.1) on the collected fees, the overview thereof was at an excellent level (3.94); 2.2) on the rapidness, the overview thereof was

at an excellent level (3.70); 2.3) on services of staffs, the overview thereof was at an excellent level (4.04); 2.4) on processes of service provision, the overview thereof was at an excellent level (3.89).

Keywords: Bangkok Noi District, Satisfaction, Building control

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยราชการรูปแบบพิเศษมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการเฉพาะและมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนภูมิภาคส่วนกลาง และตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีมอบหมายซึ่งมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย และนำเทคโนโลยีมาจัดทำบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึงและเป็นธรรมโดยปรับใช้หรือประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารของกรุงเทพมหานคร (พงศศักดิ์ฐ์ เสมสันต์, 2565) การเพิ่มของพื้นที่ และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ (มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) และจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ผ่านพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้พระราชบัญญัติหนึ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (สมิคร หทย้อย, 2556) โดยที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 โดยความเห็นชอบของสภากรุงเทพมหานคร จึงตรา ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ.2544 มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยและประโยชน์สุขของชุมชนเมืองนั้น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาคารโดยตรง โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ในการอนุญาต ให้อนุญาตให้ก่อสร้างอาคารใด ๆ สิ่งระงับการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร รวมทั้งมีอำนาจในคำสั่งห้ามใช้อาคาร ให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงอาคาร หรือให้รื้อถอนอาคารที่ผิดกฎหมายได้ อันเป็นมาตรการหรือสภาพบังคับในการปกครอง ในส่วนของงานอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังกล่าวจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานกับองค์กร ได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ แม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความตั้งใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ (สันติ โกเศโยธิน, 2554) ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน ที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสอบถาม เพื่อสื่อให้รับรู้ได้ อาจตรงตามความรู้สึก ตรงตามความพึงพอใจจริงหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินพฤติกรรมภายในให้ผู้ถูกประเมิน แสดงออกมาให้ทราบว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่กระตุ้นหรือสิ่งที่ได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการดำเนินงาน ด้านการบริการ หรือด้านการเรียนการสอน เพื่อให้ทราบถึงสภาวะหรือคุณภาพของสมรรถนะการดำเนินการนั้น (พัฒนา พรหมณี, และคณะ, 2563)

ฝ่ายโยธาของสำนักเขตบางกอกน้อย มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องขออนุญาตเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การควบคุมอาคารที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำผังเมืองประเภทต่างๆ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีเป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การขออนุญาตคั่นหินและทางเท้า

ด้วยหลักการดังกล่าวข้างต้นการวิจัยนี้จึงริเริ่มที่จะจัดทำแบบสอบถามสำหรับขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและคาดว่าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการได้รับบริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารด้วย และเป็นพื้นที่ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่เพื่อให้ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริงได้ปฏิบัติงาน บริกราด้านต่างๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากน้อยเพียงใดหรือไม่ ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าประชาชน ขาดความรู้ความเข้าใจในการขออนุญาต ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสร้าง รวมทั้งเกิดความ สงสัยในส่วนของการค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ทั้งนี้เนื่องจากการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารโดยทั่วไปจะเป็นการประเมิน เพียงทางเดียวแล้วจึงแจ้งให้ทางผู้ขออนุญาตทราบและมาชำระค่าธรรมเนียม จึงทำให้เกิดคำถามในส่วนของการจ่าย ค่าธรรมเนียมการขออนุญาต ปลูกสร้าง และขั้นตอนในการปฏิบัติในการปลูกสร้างอาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร ภายในสำนักงาน เขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ภายในเขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายใน สำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวม ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มี คำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) โดยทำการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ค่า ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นประชากรในพื้นที่เขตบางกอกน้อย แขวงบางขุนนนท์ จังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 99 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดประชากรไว้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่มาขออนุญาตปลูกสร้าง อาคาร ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2566 จำนวน 99 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้าง อาคารภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale จำนวน 18 ข้อ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

$$S.D. = \frac{[N(\sum x)^2 - (\sum x)^2]}{N(N-1)} \quad (2)$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 เมื่อ X แทน คะแนนแต่ละตัว
 เมื่อ N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
 เมื่อ $\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน 1.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไป 2.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร 3.) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไป

สถานภาพบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศหญิง	50	50.50
2. อายุ 31-40 ปีขึ้นไป	40	40.40
3. การศึกษาปริญญาตรี	59	59.60
4. อาชีพรับราชการ	48	48.50
5. มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท	42	42.40

จากตารางที่ 1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม

ปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอน ต่อเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	45	45.50
2. มีความรู้บ้างเกี่ยวกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร	61	61.60
3. ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ	14	14.10
4. ไม่ทราบว่าต้องการใช้เอกสารใดบ้าง	14	14.10
5. ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต	11	11.10
6. ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรื้อถอน	11	11.10
7. รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต	10	10.10
8. ให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง	79	79.80
9. หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ ความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร	40	40.40
10. มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	63	63.60
11. มีการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	85	85.90

จากตารางที่ 2 การศึกษาข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้างรถยนต์ ดัดแปลงอาคาร พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ซึ่งมีความรู้อย่างเกี่ยวกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างรถยนต์ ดัดแปลงอาคาร 3 อันดับแรกคือ ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ ไม่ทราบว่าต้องการใช้เอกสารใดบ้าง มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 รองลงมาคือก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาตรถยนต์ มีจำนวนเท่ากันคือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และรถยนต์อาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 จากการพิจารณาปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ไขปัญหาหอก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต รถยนต์โดยไม่ได้ขออนุญาตและดัดแปลงอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต พบว่าให้ดำเนินการขออนุญาตใหม่ให้ถูกต้อง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80 การพิจารณาปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไร ในการแก้ไขปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพร.ควบคุมอาคาร พบว่าหน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 เมื่อพิจารณาจากปัญหาหน่วยงานให้คำแนะนำอย่างไรในการแก้ปัญหาประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้อะไร เอกสารใดบ้าง พบว่ามีการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 และจากปัญหานี้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หรือไม่ พบว่าดำเนินการ 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.90

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารได้ผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.98	0.94	มาก
2. อัตราที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป	3.91	0.89	มาก
3. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ)	3.93	0.93	มาก
รวม	3.94	0.92	มาก

จากตารางที่ 3 ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคิดค่าธรรมเนียม มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.94) รองลงมาคือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเป็นธรรม (มีค่าเท่าเทียมกับผู้ขออนุญาตรายอื่นๆ) ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.93) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อัตราที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.89)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.76	0.93	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว	3.69	0.84	มาก
3. มีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	3.67	0.86	มาก
4. บริการลูกค้าทันทีที่มาถึงในสถานที่บริการ	3.68	0.89	มาก
รวม	3.70	0.88	มาก

จากตารางที่ 4 ในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$, S.D.= 0.93) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.84) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการบริการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.86)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.05	0.85	มาก
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต	4.03	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้อนุญาตปลูกสร้าง	3.97	0.91	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ	4.10	0.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ	4.01	0.92	มาก
รวม	4.04	0.85	มาก

จากตารางที่ 5 ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ฯลฯ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.79) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดีกับผู้อนุญาตปลูกสร้าง ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.98	0.89	มาก
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.01	0.81	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76	0.85	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.87	0.84	มาก
5. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.84	0.79	มาก
รวม	3.89	0.84	มาก

จากตารางที่ 6 ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.89) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.85)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร แยกตามประเภทการขออนุญาต พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้แก่ 1.) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบและไม่ทราบว่าการใช้เอกสารใดบ้าง มีจำนวนเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 14.10 2.) ก่อสร้างอาคารผิดแบบแปลนที่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 11.10 ขณะที่ปัญหาที่พบมากที่สุดในการขออนุญาตรื้อถอนอาคารและการดัดแปลงอาคาร คือ 1.) ไม่ทราบว่าการขออนุญาตรื้อถอน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และ 2.) รื้อถอนอาคารโดยไม่ได้ขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับจะพบว่าปัญหาหลักๆ ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร มี 2 ประเด็น คือ 1.) ไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ และ 2.) การก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมัคร หทยดอย (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่าการก่อสร้าง รื้อถอน และ ดัดแปลงอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นปัญหาหลัก

ความพึงพอใจในการได้รับบริการขออนุญาตปลูกสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 4.04$) ขณะที่ “ด้านความรวดเร็ว” มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$) หรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” อย่างไรก็ตามการขออนุญาตอาจมีขั้นตอนทางเอกสารค่อนข้างยากทำให้ “ด้านความรวดเร็ว” ขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนน้อยกว่าทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบตามรายข้อพบว่า ผู้มารับบริการให้คะแนนประเมินสูงที่สุดใน “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.10$) และมีค่าต่ำสุดใน “ด้านความรวดเร็ว” หัวข้อมีการให้บริการที่แล้วเสร็จตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.67$) หรืออาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี แต่ผู้มารับบริการยังมีความกังวลใจในการให้บริการด้านความรวดเร็ว ดังนั้น หากสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการปรับระยะเวลาในการดำเนินการของขั้นตอนต่างๆ ก็จะช่วยลดความกังวลใจของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมัคร หทยดอย (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่มีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้านในทุกๆด้านมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สันติ โศภยโยธิน (2554) ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนโยธามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่มีแบบแปลน/ขาดความรู้ด้านการเขียนแบบ ไม่ทราบว่าการใช้เอกสารใดบ้างเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความเข้าใจ หากมีการประชาสัมพันธ์ ถึงระเบียบข้อบังคับให้ทั่วถึงจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้

ควรมีการส่งเสริมการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้คะแนนการให้บริการจากผู้มาขอรับบริการเพื่อนำไปให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน

อัตราค่าธรรมเนียมที่เก็บความเหมาะสม เช่น ไม่แพงเกินไป หรือไม่ต่ำเกินไป ซึ่งได้รับคะแนนต่ำสุดสามารถแก้ไขได้โดยจัดทำแบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกโปร่งใสรวมทั้งทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงวิธีการคิดค่าธรรมเนียมที่มีลักษณะเป็นขั้นบันได ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม

จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถปรับปรุงได้โดยจัดทำโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานความรวดเร็ว และควรมีการทำความเข้าใจกับประชาชนในชุมชนถึงขนาด ประเภทอาคาร และเอกสารที่จะต้องนำมายื่นขออนุญาต เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขออนุญาต

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง มิตรสหาย และคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิศวกรรมศาสตร์ หลักสูตรการจัดการงานวิศวกรรม มหาวิทยาลัยสยาม ทุก ๆ ท่าน ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำให้ประโยชน์ให้ความรู้รวมไปถึงการติดตามคอยดูแลมาโดยตลอด รวมถึงผู้แต่งหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ ที่ข้าพเจ้าได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง รวมทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ จนช่วยให้สามารถทำการศึกษาชิ้นงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จิรวัดน์ เขียวสะอาด. (2554). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พงศ์ศักดิ์ ใสแสนต์. (2565). การปฏิรูปกฎหมายการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร: การทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย และความสอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศ. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 13(2), 73-87. ค้นจาก <https://www.so04.tci-thaijo.org/index.php/ndsijournal/article/view/261021>
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, และจิระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 26(1), 59-66. ค้นจาก <https://www.so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557>
- มงคล รื่นเรืองฤทธิ์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ยศกร ชลรัตน์, และชัยณรงค์ อธิสกุล. (2565, สิงหาคม, 24-26). การควบคุมงานก่อสร้างโครงการของภาครัฐด้วยเทคนิค บังคับในการควบคุมเวลา. การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 27. ค้นจาก <https://www.conference.thaince.org/index.php/ncce27/article/view/1302>
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมัคร หยตย์. (2556). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สันติ โกเศโยธิน. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.