



ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
ของเทศบาลนครปากเกร็ด

Public satisfaction with the building permit and building extension services of
Pak Kret Municipality

ประภากร นนทจันทร์ และอนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

Prabhakon Nontachan and Anirut Phongphaew

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

Email: prabhakonnon@gmail.com

Received December 05, 2018 & Revise December 25, 2018 & Accepted December 31, 2018

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของผู้ใช้บริการ 2) ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารกับเทศบาลนครปากเกร็ด ในปี 2557 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ได้แก่ t-test F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผนวกกับการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ -Scheffe') ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้เท่ากับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการศึกษายังพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของปัญหา พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย และข้อบังคับ มีการฝ่าฝืนข้อบังคับ และทำการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ด้านขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารน้อย.



คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, บริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร, เทศบาลนครปากเกร็ด

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal factors of people applying for building construction and addition permit at the Pak Kret Municipality who were target population under study 2) factors influencing their satisfaction resulting from the use of the municipality's service 3) and compare their satisfaction based upon personal factors 4) obstacles encountered when applying for the permit. Samples included 300 persons requesting for permit during the year 2014. Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this study included both descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (t-test, F-test or one-way ANOVA together with multiple comparison test using Scheffe'). Level of significance used was 0.05.

Outcome of the research revealed that mean scores on the respondents' satisfaction, overall, were highest on a given rating scale. Satisfaction was highest for servicing personnel while satisfaction on amenities provided and work process was high. The research also indicated that the service recipients with different sexes, age , education, occupations, monthly income did not differ in their satisfaction of services at 0.05 level of significance. Major obstacles included lack of knowledge in law and regulation on the part of people applying for the permit, violation of regulation, initiating construction without obtaining proper permit in advance and lack of public relationship on the part of the municipality itself.

Keywords: Satisfaction, People, Building Permit and Building Extension Service, Pak Kret Municipality

บทนำ

ในปี 2556 วงการก่อสร้างของไทยประสบปัญหาชะลอตัวจากเหตุการณ์บ้านเมือง และวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของโลก ในส่วนของการก่อสร้างของภาคเอกชนครึ่งหลังของปี 2557 มีแนวโน้มในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการเริ่มมีความเชื่อมั่นในการลงทุนเพิ่มขึ้น หลังจากที่ รัฐบาล (คสช.) ออกนโยบายการลงทุนที่มีความชัดเจนมากขึ้นและพยายามผลักดันการ ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของไทย นอกจากนี้ กิจกรรมการก่อสร้างของภาคเอกชนน่าจะมีแรงขับเคลื่อนจากโครงการเดิมที่ยังคงมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มพาณิชย์กรรม ทั้งในหัวเมืองหลักและหัวเมือง



รอง ซึ่งเห็นได้จากการขยายสาขาของห้างสรรพสินค้าและร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ (Modern Trade) ทั้งในเขตพื้นที่ชั้นในและชั้นนอกของกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด สำหรับทิศทางตลาดวัสดุก่อสร้างของไทยในช่วงครึ่งหลังของปี 2557 กิจกรรมการก่อสร้างอาจปรับตัวดีขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงสนับสนุนต่ออุปสงค์ของวัสดุก่อสร้างตามมา (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

นนทบุรี เป็นจังหวัดที่มีการเปลี่ยนแปลงของเมืองอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากการขยายตัวของกรุงเทพมหานครที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรสูง ประกอบกับความหนาแน่นและแออัดของกรุงเทพมหานคร จึงมีการย้ายที่ทำการของส่วนราชการระดับกระทรวงมาอยู่ เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น ทำให้มีผู้เลือกจังหวัดนนทบุรีเป็นที่พักอาศัยจำนวนมาก นอกจากนี้ นนทบุรียังเป็นที่ตั้งของศูนย์แสดงสินค้าระดับชาติ คือ อิมแพคเมืองทองธานี และมีความพร้อมด้านโครงข่ายบริการขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) และมีโครงข่ายการคมนาคมครบวงจรที่สามารถเชื่อมโยงปริมณฑลและภูมิภาค ทำให้นนทบุรีเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, 2557)

ด้านการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีได้ประเมินภาวะเศรษฐกิจจังหวัดนนทบุรี ในปี 2556 คาดว่าเศรษฐกิจจังหวัดนนทบุรี ขยายตัวต่อเนื่องร้อยละ 1.1 (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 0.9 – 1.2) จากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 0.2 มีการผลิตภาคอุตสาหกรรม การบริโภค และการลงทุนภาคเอกชน รวมทั้งภาคบริการเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลและจังหวัดที่ส่งเสริมการลงทุนในหมวดเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ขยายตัวจากการก่อสร้างรถไฟฟ้า สายสีม่วงช่วงบางใหญ่ถึงบางซื่อ และโครงการก่อสร้างสายสีชมพูสายปากเกร็ด – หลักสี่ – มีนบุรี – สุวินทวงศ์ สำหรับด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจภายในจังหวัด อัตราเงินเฟ้อทั่วไปในปี 2556 อยู่ที่ ร้อยละ 2.7 ต่อปี ขยายตัวจากปีก่อนร้อยละ 0.6 (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 2.4 – 3.0) เพิ่มขึ้น โดยทิศทางการลงทุนมีแนวโน้มดีขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในประเทศปรับตัวในทิศทางที่ดี และผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าเพิ่มขึ้น รวมถึงราคาสินค้าเกษตรในจังหวัด โดยเฉพาะข้าวที่เร่งตัวขึ้นจากปริมาณผลผลิตที่ออกสู่ตลาดลดลง ส่งผลให้ราคาข้าวปรับสูงขึ้น ประกอบกับผู้ประกอบการมีการปลูกสร้างบ้านจัดสรรใหม่ รวมทั้งการก่อสร้างที่อยู่อาศัยตามแนวเส้นทางโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่ถึงบางซื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลให้ราคาวัสดุก่อสร้างปรับเพิ่มขึ้น และจากรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดนนทบุรี สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ปี 2557 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 3.3 (โดยมี ช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 3.0 – 3.4)

โดยมีการผลิตภาคบริการและภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งการลงทุนการบริโภคภาคเอกชนเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ ด้านอุปทาน มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปี 2556 ตามการผลิตภาคบริการที่คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 2.9 (โดยมีช่วงคาดการณ์ร้อยละ 2.6 - 3.1) จากปริมาณความต้องการใช้พลังงานกระแสไฟฟ้าเพื่อตอบสนองการขยายตัวของเศรษฐกิจจังหวัดที่มีแนวโน้มดีขึ้นและจากการขยายตัวของพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างในภาคอสังหาริมทรัพย์ ประกอบกับรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การผลิตอุตสาหกรรมคาดว่าจะขยายตัวต่อเนื่องร้อยละ 2.5 (โดยมีช่วงคาดการณ์ร้อยละ 2.4 - 2.6) จาก



โรงงานอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบการเข้ามาผลิตเพิ่มขึ้น และมีการเร่งการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ส่วนการใช้จ่ายภาครัฐและท้องถิ่น โดยเฉพาะงบรายจ่ายประจำและลงทุนภาครัฐและท้องถิ่นขยายตัวร้อยละ 1.5 1.6 และ 2.6 3.4 ตามลำดับ จากปีที่ผ่านมา แม้ว่านโยบายภาครัฐ ที่สนับสนุนการใช้จ่าย เช่น มาตรการตามแผนบริหารจัดการน้ำในระยะยาวของภาครัฐที่คาดว่าจะเริ่มทยอยลงทุนได้มากขึ้นในปี 2557 และอยู่ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง 2.2 ด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจภายในจังหวัด อัตราเงินเฟ้อทั่วไปในปี 2557 คาดว่าจะอยู่ที่ร้อยละ 2.9 ต่อปี (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 2.7 – 3.07 ต่อปี) ขยายตัวต่อเนื่องจากปีก่อน ร้อยละ 2.7 เป็นผลจากอุปสงค์ภาคเอกชนที่ปรับตัวดีขึ้นจากแรงผลักดันที่สำคัญจากราคาสินค้าอุปโภคบริโภค และราคาน้ำมันที่คาดว่าจะทยอยปรับตัวสูงขึ้น การเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศ รวมทั้งราคาพลังงาน กระแสไฟฟ้าและราคาวัสดุก่อสร้างที่ปรับตัว ตามความต้องการของภาครัฐและภาคเอกชนที่มี การซ่อมแซม ปลุกสร้างบ้านใหม่ การก่อสร้างที่อยู่อาศัยตามแนวเส้นทางโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้ามหานคร และงานก่อสร้าง ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ขยายตัว และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยทำให้ประชาชนมีความ ต้องการปลูกสร้างอาคารและต่อเติมอาคารมากขึ้น โดยไปขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารกับเทศบาล นครปากเกร็ดมากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและ ต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด” เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูล อ้างอิงในการเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและ ต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครปากเกร็ด

ปากเกร็ด เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจังหวัดนนทบุรีนั้น เดิมเป็นส่วนหนึ่งของกรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานีไทย สมเด็จพระมหาจักรพรรดิทรงโปรดให้ยกฐานะของบ้านตลาดขวัญขึ้นเป็นเมืองนนทบุรี บริเวณตัวเมืองดั้งเดิมขณะนั้น คือ ท้องที่ตำบลบางกระสอในปัจจุบัน ในปีพุทธศักราช 2179 รัชสมัยสมเด็จพระเจ้าปราสาททอง ได้โปรดฯ ให้ขุดคลองอ้อมใหญ่ไปทะลุคลองบางกรวยตอนใต้ของวัดเขมาภิรตาราม ยาวประมาณ 5 กิโลเมตร คลองนี้ถูกกระแสน้ำที่ไหลแรงขุดเซาะจนกว้างมาก กลายเป็นส่วนหนึ่งของ



แม่น้ำเจ้าพระยา จนในรัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ราวปีพุทธศักราช 2208 ทรงเห็นว่า การที่แม่น้ำเปลี่ยนทิศ ทำให้ข้าศึกประชิดเมืองได้ง่าย จึงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างป้อมปราการตรงปากแม่น้ำอ้อม และย้ายเมืองนนทบุรีมาอยู่ปากแม่น้ำอ้อมด้วย พุทธศักราช 2264 ในรัชกาลสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวท้ายสระ ได้ทรงโปรดให้ขุดคลองลัดเกร็ด ที่อำเภอปากเกร็ด ความยาวได้ 39 เส้นเศษจบจนถึงปี พ.ศ. 2307 เมืองนนทบุรีเป็นยุทธภูมิระหว่างเรือกำปั่นอังกฤษกับพม่า และถูกพม่ายกค่ายเข้าเมืองในช่วงเหตุการณ์นี้ และจนกระทั่งรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่ตั้งของเมืองนนทบุรี จึงได้มีการโยกย้ายอีกครั้งเป็นบริเวณที่ตั้งในปัจจุบัน

ประชากรของจังหวัดนนทบุรี ประกอบไปด้วยคนไทยที่สืบเชื้อสาย มาจากหลายเชื้อชาติทั้งไทย จีน มอญ แวก เป็นต้น โดยชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวไทยเชื้อสายมอญ อพยพมาอยู่ในจังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่สมัยอยุธยาจนถึงสมัยกรุงธนบุรี ซึ่งปรากฏหลักฐานในหนังสืออักขรานุกรมภูมิศาสตร์ไทย ว่ามีชาวไทยที่สืบเชื้อสายมาจากมอญอยู่มากแถวอำเภอปากเกร็ด ตั้งแต่ปากคลองบางตลาด ฝั่งเหนือลำแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านตะวันออกและตะวันตก ตำบลอ้อมเกร็ด เหนือคลองบางภูมิขึ้นไป รวมทั้งเกาะเกร็ดด้วย เดิมอำเภอปากเกร็ด ตั้งที่ว่าการอำเภอที่วัดสนามไชย มีตำบล 10 ตำบล หมู่บ้าน 168 หมู่บ้าน พื้นที่ของอำเภอปากเกร็ดนั้นมีที่นามากกว่าที่สวน โดยสวนมีทุเรียนและสวนส้มเขียวหวาน เป็นไม้ยืนและมีผลไม้อื่นเป็นไม้แซม นอกจากการทำนาทำสวนแล้ว ยังมีการทำหัตถกรรมเครื่องดินเผาของบ้านเกาะเกร็ด โดยชาวบ้านที่ประกอบอาชีพนี้เป็นคนไทยเชื้อสายมอญ ที่ได้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทย ตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรีและต้นกรุงรัตนโกสินทร์ การทำเครื่องปั้นดินเผาของชาวเกาะเกร็ดนิยมสลักลวดลายอย่างสวยงาม จนกลายเป็นสัญลักษณ์ของปากเกร็ด

ปัจจุบันนี้ พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ในอำเภอปากเกร็ดคือพื้นที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล คือ ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางพูด ตำบลบางตลาด ตำบลคลองเกลือ และตำบลบ้านใหม่ และสภาพพื้นที่สวนผลไม้ต่างๆ ได้เปลี่ยนสภาพเป็นที่รองรับการขยายตัว เป็นที่พักอาศัยและอุตสาหกรรม จนอาจกล่าวได้ว่า พื้นที่ฝั่งตะวันออกของปากเกร็ดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานครด้วย เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลเรียกว่า สุขาภิบาลปากเกร็ด จัดตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2498 รวมเวลาการเป็นสุขาภิบาล 36 ปี 4 เดือน โดยมีพื้นที่ทั้งสิ้น 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันออกทั้งหมดใน 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน และด้วยความเจริญที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นเมืองบริบทรอบกรุงเทพมหานคร ทำให้พื้นที่การเกษตร แปรเปลี่ยนเป็นที่อยู่อาศัย ประกอบกับนโยบายของจังหวัดนนทบุรี ในช่วงปี 2535 สุขาภิบาลปากเกร็ด จึงได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลปากเกร็ดเป็นเทศบาลตำบลปากเกร็ด ตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 108 ตอนที่ 245 ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2534 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2535 มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

สำนักงานเทศบาลตำบลปากเกร็ด เป็นสำนักงานชั่วคราวตั้งอยู่บนชั้น 3 ของอาคารที่ว่าการอำเภอปากเกร็ด ถนนแจ้งวัฒนะ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร



อาศัย อาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจ และการลงทุน โดยเฉพาะกิจการบ้านจัดสรรและอาคารสูง สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่ยังคงมีคลองสาธารณะเชื่อมต่อ ในพื้นที่หลายสายและเป็นจุดระบายน้ำจากพื้นที่ลุ่มต่ำแม่น้ำเจ้าพระยา และจากการที่มีพื้นที่เป็นที่ลุ่มจึงทำให้ประสบปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝนและฤดูน้ำหลาก คลองสายหลักที่ระบายน้ำจากฝั่งตะวันออกลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา มี 10 สาย ได้แก่ คลองบ้านใหม่ คลองบ้านเก่า คลองทองหลาง คลองเวระ คลองวัดช่องลม คลองกลางเกร็ด คลองบางพัง คลองบางพูด คลองบางตลาด คลองบางตลาดน้อย และมีคลองที่ไหลเวียนในแนวทิศเหนือใต้ จำนวน 7 สาย ที่ระบายน้ำลงคลองหลัก ได้แก่ คลองเกลือ ระบายน้ำลงคลอง คลองโพธิ์ ระบายน้ำลงคลองบางพัง คลองส่วย (ลำดับที่ 3-7 ระบายน้ำลงคลองบางตลาด) คลองหนองตาเก็น คลองดงตาล คลองหัวสิงห์ และคลองขี้เหล็ก

ลักษณะภูมิอากาศ จัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกในฤดูฝน และมักจะเกิดอุทกภัยอยู่เสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้ง เพราะพื้นที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยไม้ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชุ่มชื้นได้ตลอดไป อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ในระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมในเขตเทศบาล ในเขตเทศบาลมีการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 เส้นทาง คือทางบกและทางน้ำ ดังนี้

ทางบก มีเส้นทางสายสำคัญ คือ

เส้นทางหลัก ได้แก่

ถนนติวานนท์ - ช่วงสะพานคลองบางตลาด-คลองบ้านใหม่อยู่ใน ความรับผิดชอบแขวงทางทางนนทบุรีและแขวงทางทางปทุมธานี

ถนนแจ้งวัฒนะ - ช่วงระหว่างห้าแยกปากเกร็ด ถึงห้าแยกปากเกร็ดอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ดช่วงห้าแยกปากเกร็ดถึงคลองประปา อยู่ในความ รับผิดชอบของแขวงทางทางกรุงเทพฯ

ถนนสายนนทบุรี-ปทุมธานี - ช่วงระหว่างแยกสวนสมเด็จฯ ถึงสะพานนนทบุรี

เส้นทางลัดและสายรอง ได้แก่

ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 - ถนนเส้นทางลัดระหว่างแจ้งวัฒนะกับถนนติวานนท์ โดยผ่านถนนสุขาประชาสรรค์ 3

ถนนศรีสมาน - ถนนเส้นทางลัดระหว่างถนนติวานนท์กับถนนคลองประปาและถนนแจ้งวัฒนะ

ถนนพระแม่มหากา루ญ - ถนนเส้นทางลัดระหว่างถนนติวานนท์กับถนนคลองประปาถนนศรีสมานและถนนแจ้งวัฒนะ

ถนนซอยตันสน - ถนนเส้นทางลัดระหว่างแจ้งวัฒนะกับถนนติวานนท์

ถนนเลียงเมืองปากเกร็ด - อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

ถนนซอยในเขตเทศบาล มีจำนวน 53 สาย รวมความยาวทั้งสิ้น 64.52 กิโลเมตร โดยแยกเป็น ถนนคอนกรีต จำนวน 46 สาย ยาวประมาณ 55.93 กิโลเมตร ถนนลาดยาง 3 สาย ยาวประมาณ 2.47 กิโลเมตร ถนนลูกรัง 4 สาย ยาวประมาณ 6.12 กิโลเมตร



ทางน้ำ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ได้ก่อสร้างท่าเทียบเรือโดยสารสาธารณะ ในแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณหัวถนนแจ้งวัฒนะ จำนวน 1 แห่ง คือ ท่าเทียบเรือเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นท่าเทียบเรือหลักในพื้นที่ นอกจากนั้นยังมีท่าเทียบเรือเอกชนและท่าเทียบเรือวัดสนามเหนือและวัดกลางเกร็ดที่ใช้เป็นท่าเรือเดินทางไปเกาะเกร็ด แหล่งท่องเที่ยวสำคัญอีกด้วย

การประปา เทศบาลนครปากเกร็ดอาศัยน้ำประปา จากสำนักงานประปาสาขาหนทบุรี

การไฟฟ้า การบริการทางด้านการไฟฟ้า ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจากสำนักงานไฟฟ้านครหลวง เขตหนทบุรี

การสื่อสารโทรคมนาคม มีที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข จำนวน 2 แห่ง คือ บริเวณห้าแยกปากเกร็ด และ ซอยสุขาประชาสรรค์ 2

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม เนื่องจากสภาพภูมิประเทศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด โดยทั่วไปแล้วพื้นที่ที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายใหญ่ตัดผ่าน (แม่น้ำเจ้าพระยา) และคลองหลายสายเชื่อมโยงกัน ทั้งยังได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมจึงทำให้มีน้ำอุดมสมบูรณ์ เหมาะในการที่จะประกอบอาชีพในการเพาะปลูก เช่น การทำนา ซึ่งประชาชนบางส่วนในเขตจังหวัดหนทบุรี ยังสามารถทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง คือ นาปีและนาปรัง เนื่องจากพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดินดี การทำสวนผลไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ทุเรียน มะม่วง มะพร้าว มะนาว ส้มโอ ฯลฯ นอกจากการทำสวนผลไม้แล้ว ก็ยังมีการทำสวนไม้ดอกไม้ประดับ ซึ่งในปัจจุบัน มีการเพาะพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับที่ทำกันมาก ได้แก่ กุหลาบ เยอบีร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้วัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ แต่พื้นที่ในเขตเทศบาลนคร ปากเกร็ดยังมีเพียงการทำสวนอยู่เฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยา ช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 เท่านั้น

การอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 245 แห่ง ที่สำคัญ ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมประเภททอผ้า และตัดเย็บเสื้อผ้า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ไม้อัด ไม้แปรรูป กระดาษ โรงงานผลิตอาหารและโรงสีข้าว เป็นต้น ประเภทของโรงงาน แบ่งเป็น

1. โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 161 โรงงาน
2. โรงงานขนาดกลาง จำนวน 53 โรงงาน
3. โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 31 โรงงาน

นอกจากนั้นยังมีข้อมูลทางเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ตลาดสด จำนวน 4 แห่ง ห้างสรรพสินค้า จำนวน 3 แห่ง โรงแรม จำนวน 5 แห่ง โรงรับจำนำ จำนวน 2 แห่ง ร้านอาหาร (ตามทะเบียน) จำนวน 931 แห่ง

การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาดเป็นส่วนใหญ่

การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสวาย ส่วนกุ้งนั้นมีการเลี้ยงกันน้อยมาก

การธนาคาร ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีธนาคารทั้งหมด 13 ธนาคาร ได้แก่ - ธนาคารออมสิน - ธนาคารกสิกรไทย จำกัด - ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด - ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด - ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด - ธนาคารกรุงไทย จำกัด - ธนาคารกรุงเทพ จำกัด - ธนาคารทหารไทย จำกัด - ธนาคารศรีนคร จำกัด - ธนาคารดีบีเอสไทยทุน จำกัด - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ด นครธน - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

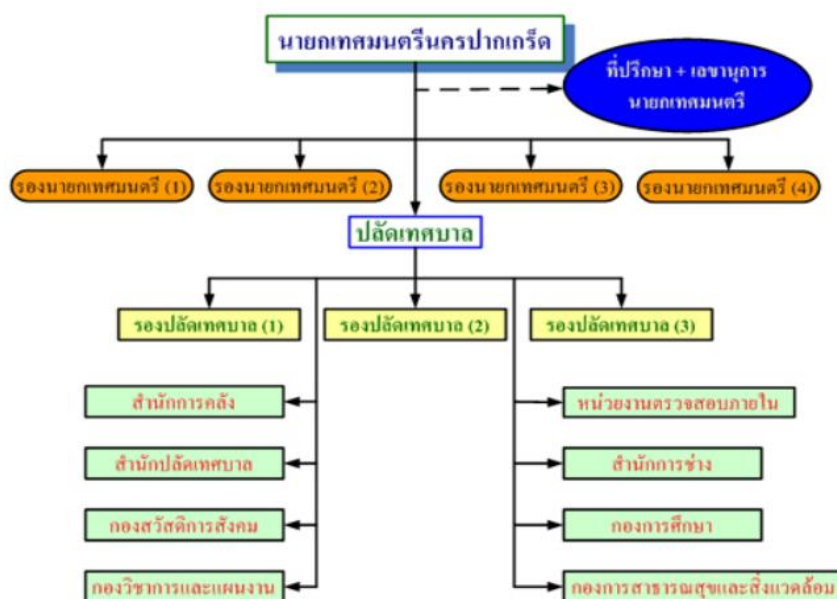
สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ วัดชลประทานรังสฤษดิ์ วัดกุฏิวัดเกาะพญาเจ่ง สวนทิพย์ แหล่งเครื่องปั้นดินเผา วัดกลางเกร็ด วัดศรีรัตนาราม (วัดบางพัง) วัดปรมย์ยิกาวาส และริมน้ำเจ้าพระยา

สภาพทางสังคม สภาพทางสังคมในเขตเทศบาล เป็นลักษณะการอพยพมาจากถิ่นอื่น เพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว มีความพร้อมทางสถานศึกษาในพื้นที่ในระดับสูง ประชากรและการเคลื่อนย้าย ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ณ วันที่ 1 เดือนมกราคม พ.ศ. 2550 มีประชากรทั้งสิ้น 167,464 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ของเทศบาล เท่ากับ 4,646.7 คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูลแสดงจำนวนประชากรของเทศบาลนครปากเกร็ด ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2551)

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลนคร

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแบ่งตามประเภทของเทศบาล โดยอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครมีดังนี้ 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว 9) กิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54

โครงสร้างของเทศบาลนครปากเกร็ด



ภาพที่ 1 โครงสร้างของเทศบาลนครปากเกร็ด



ที่มา : เทศบาลนครปากเกร็ด

ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร มีรายละเอียดดังนี้

1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ต้องเตรียมหลักฐานดังนี้

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาตและเจ้าของที่ดิน อย่างละ 1 ชุด สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาตและเจ้าของที่ดิน อย่างละ 1 ชุด แบบก่อสร้างแผนผังและรายการประกอบแบบ อย่างละ 5 ชุด สำเนาโฉนดที่ดินที่จะทำการก่อสร้าง จำนวน 1 ชุด (หรือเอกสารสิทธิ์อื่น ๆ) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท วัตถุประสงค์ ผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลที่ขออนุญาตที่ออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

2. การเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง

หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีผู้ขออนุญาตมิได้เป็นเจ้าของที่ดิน) หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชนิดผนัง (กรณีใช้ผนังร่วมกัน) หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชนิดเขตที่ดิน (กรณีที่ดินข้างเคียงหนังสือรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว (กรณีที่อยู่ในข่ายควบคุมตาม พ.ร.บ.วิศวกรรม และพ.ร.บ.วิชาชีพสถาปัตยกรรม) รายการคำนวณ 1 ชุด (กรณีส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและทนไฟเป็นส่วนใหญ่ หรืออาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ) แบบระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับบ้านพักอาศัย (ตามแบบมาตรฐานกรมโยธาธิการ หรือ อื่น ๆ) หนังสือแสดงว่าคณะกรรมการการควบคุมการจัดสรรที่ดินพิจารณาให้ความเห็นชอบ แผนผังโครงการจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาตแล้ว (กรณีอาคารเข้าข่ายการจัดสรรที่ดิน) เตรียมแบบและใบอนุญาตเติมที่ได้รับจากเทศบาลตำบลธัญบุรี จำนวน 1 ชุด (กรณีดัดแปลงอาคาร, ต่อเติมหรือต่ออายุใบอนุญาต)

3. การพิจารณา

ในการตรวจพิจารณารายละเอียดแบบแปลน เทศบาลอาจสั่งให้ผู้ขอใบอนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน หรือรายการคำนวณที่ได้ยื่นไว้ให้ถูกต้องตาม พ.ร.บ.ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2479 และ พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอาคารประเภทควบคุมการใช้ เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จจะต้องแจ้งกองช่างทำการตรวจสอบ เพื่อขอใบรับรองการใช้อาคารก่อนเปิดใช้อาคารหรือให้ผู้อื่นใช้ การขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 39 ทวิ โดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น จะต้องดำเนินการแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบตามแบบที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลและยื่นเอกสาร

- 1) ชื่อผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร (วุฒิสถาปนิก) พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว
- 2) ชื่อของผู้รับงานออกแบบและคำนวณอาคาร (วุฒิวิศวกร) พร้อมสำเนาบัตร ประจำตัว
- 3) ชื่อผู้ควบคุมงาน (ตามกฎหมายวิชาชีพสถาปัตยกรรม-วิศวกรรม พร้อมสำเนาบัตรประจำตัว)
- 4) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบ รายการคำนวณ
- 5) วันเริ่มต้น และวันสิ้นสุด การดำเนินการก่อสร้างอาคาร

4. ระยะเวลาในการพิจารณาในกรณีทั่วไปอาคารพักอาศัยไม่เกิน 2 ชั้น ระยะเวลาในการพิจารณาไม่



เกิน 20 วัน ไม่รวมระยะเวลาแก้ไขแบบแปลนอาคารพาณิชย์ อาคารขนาดใหญ่ อาคารประเภทควบคุมการใช้
ใช้เวลาในการพิจารณา 33 วัน (ไม่รวมระยะเวลาแก้ไขแบบแปลน) ยกเว้นในกรณีที่มีข้อขัดข้อง จะใช้เวลา
พิจารณาตามที่ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร

5. คำแนะนำในการขอรับอนุญาตเกี่ยวกับอาคาร (ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2528)

- 1) ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องแนบเอกสารเกี่ยวกับแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน จำนวน 5 ชุด พร้อมกับคำขอ อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ ต้องแนบรายการคำนวณ จำนวน 1 ชุด ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องแนบเอกสารเกี่ยวกับแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน จำนวน 5 ชุด พร้อมกับคำขอ อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ ต้องแนบรายการคำนวณ จำนวน 1 ชุด
- 2) ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องแนบเอกสารเกี่ยวกับแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน จำนวน 5 ชุด พร้อมกับคำขอ อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ ต้องแนบรายการคำนวณ จำนวน 1 ชุด
- 3) เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพิจารณาแผนผังบริเวณ แบบแปลนรายการประกอบแบบแปลนและรายการคำนวณ (ถ้ามี) ถูกต้องแล้ว ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบอนุญาตได้
- 4) อาคารประเภทควบคุมการใช้เมื่อทำการก่อสร้างเสร็จแล้ว ให้เจ้าของอาคารหรือผู้ครอบครองอาคารยื่นคำขอใบรับรองต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
- 5) ในกรณีที่เจ้าของอาคาร ประสงค์จะใช้อาคารเพื่อกิจการประเภทควบคุมการใช้ จะเปลี่ยนการใช้อาคารให้ยื่นคำขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคารนั้น
- 6) ในกรณีที่เจ้าของอาคารประสงค์จะดัดแปลงหรือใช้ที่จอดรถเพื่อการอื่นและก่อสร้างที่จอดรถแทนของเดิมให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
- 7) ผู้ได้รับใบอนุญาตประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ
- 8) ในกรณีที่ใบอนุญาตหรือใบรับรองสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุด ให้ยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบรับรองจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบถึงการสูญหาย
- 9) ผู้ได้รับใบอนุญาต ผู้ใดประสงค์จะโอนใบอนุญาตก่อสร้างอาคารให้แก่บุคคลอื่น ให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น เมื่อเห็นเป็นการสมควร ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกหนังสือแจ้งอนุญาตให้โอนใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอโอนใบอนุญาตได้
- 10) แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณต้องเป็นสิ่งพิมพ์ สำเนาภาพถ่ายหรือเขียนด้วยหมึก และต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้
 - มาตรฐาน ให้ใช้มาตราเมตริก
 - แผนผังบริเวณ ให้ใช้มาตราเมตริก
 - แสดงขอบนอกของอาคารที่ขออนุญาตถึงขอบเขตของที่ดินทุกด้าน



- ระยะห่างระหว่างอาคารต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว และอาคารที่ขออนุญาตในขอบเขตของที่ดิน
 - ลักษณะและขอบเขตของที่สาธารณะพร้อมด้วยเครื่องหมายทิศ
 - ให้แสดงทางระบายน้ำออกจากอาคารไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ พร้อมทั้งแสดงเครื่องหมายชี้ทิศทางน้ำไหลและส่วนลาด
 - แสดงระดับของพื้นชั้นล่างของอาคารและความสัมพันธ์กับระดับทาง หรือถนนสาธารณะที่ใกล้ที่สุดและระดับพื้นดิน
 - ให้แสดงแผนผังบริเวณที่จะทำการเคลื่อนย้ายอาคารไปอยู่ในที่ใหม่ให้ชัดเจน
 - แบบแปลนให้ใช้มาตราส่วนไม่เล็กกว่า 1 ใน 100 โดยต้องแสดงแปลนพื้นรูปด้าน (ไม่น้อยกว่า 2 ด้าน) รูปตัดขวาง รูปตัดทางยาว ผังคานรับพื้นชั้นต่างๆ และผังฐานรากของอาคาร พร้อมด้วยรายละเอียด
 - แบบแปลน ต้องมีรูปรายละเอียดอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาตามกฎหมาย
 - แบบแปลน สำหรับการตัดแปลงอาคารให้แสดงส่วนต่างๆ ของอาคารที่จะก่อสร้างให้ชัดเจน
 - แบบแปลน สำหรับการตัดแปลงอาคารให้แสดงส่วนที่มีอยู่เดิมและส่วนที่จะตัดแปลงให้ชัดเจน
 - แบบแปลน สำหรับการรื้อถอนอาคาร ให้แสดงขั้นตอนวิธีการตลอดจนความปลอดภัยในการรื้อถอนอาคาร
 - แบบแปลน สำหรับการเคลื่อนย้ายอาคาร ให้แสดงขั้นตอน วิธีการ ความมั่นคงแข็งแรงตลอดจนความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายอาคาร
 - สำหรับอาคารที่มีรูปตัดทางขวางหรือรูปตัดทางยาวของอาคาร มีความกว้าง ความยาว หรือความสูงเกิน 90 เมตร แบบแปลนจะใช้มาตรา ส่วนเล็กกว่า 1 ใน 100 ก็ได้ แต่ต้องไม่เล็กกว่า 1 ใน 250
 - แบบแปลนสำหรับการเปลี่ยนการใช้อาคาร ให้แสดงส่วนที่ใช้อยู่เดิม และส่วนที่จะเปลี่ยนการใช้ใหม่ให้ชัดเจน
 - รายการประกอบแบบแปลน ให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพและชนิดของวัสดุ ตลอดจนวิธีปฏิบัติ หรือวิธีการสำหรับการก่อสร้างอาคาร
 - รายการคำนวณให้แสดงวิธีการตามหลักวิศวกรรมศาสตร์
- 11) ผู้รับผิดชอบงานออกแบบหรือผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณ ต้องลงลายมือชื่อพร้อมกับเขียนชื่อตัวบรรจง ที่อยู่พร้อมกับคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณแต่ละชุดด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม วิศวกรรมควบคุมให้ระบุเลขทะเบียนในใบอนุญาตไว้ด้วย



วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด ภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครปากเกร็ด ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคาร สถานการณ์ตลาดวัสดุก่อสร้าง และการขยายตัวของท้องถิ่น แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่มาขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารกับเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งมีจำนวน 1,255 คน (ข้อมูลสถิติการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและต่อเติมอาคารกับเทศบาลนครปากเกร็ด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเปรียบเทียบจำนวนประชากรจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970) ที่ระดับ 1,300 คน และที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 297 คน และ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 300 คน ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อผู้มาใช้บริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารกับเทศบาลนครปากเกร็ดในปีงบประมาณ 2557 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน

ตัวแปรที่ศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด มีดัชนีชี้วัด 3 ด้านคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 – 100,000 บาทมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$ และ 4.47 ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ในภาพรวมและรายด้าน แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าระดับของตัวแปร

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด	4.61	.232	พึงพอใจมากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	4.47	.306	พึงพอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	.381	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.50	.425	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าระดับของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = .232) เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .306)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .381)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .425)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด แต่ละด้านเป็นรายข้อ แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตฯ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนและกระบวนการ			
1. ท่านคิดว่าได้รับการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.59	.635	พึงพอใจมากที่สุด
2. ท่านได้ทราบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	4.39	.496	พึงพอใจมาก
3.ท่านคิดว่าแบบฟอร์มง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.41	.493	พึงพอใจมาก
4. ท่านคิดว่าเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.48	.501	พึงพอใจมาก
5. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.45	.498	พึงพอใจมาก
รวม	4.47	.306	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.42	.495	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ	4.55	.498	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.48	.501	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	4.47	.500	พึงพอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.60	.490	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.51	.381	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
1. ท่านคิดว่าเทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ	4.56	.497	พึงพอใจมากที่สุด
2. ท่านคิดว่าเทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานการให้บริการ	4.55	.537	พึงพอใจมากที่สุด
3. ท่านคิดว่าเทศบาลมีสถานที่ให้บริการเพียงพอ	4.42	.587	พึงพอใจมาก
4. ท่านคิดว่าสถานที่รองรับการบริการสะอาดและสะดวก	4.44	.675	พึงพอใจมาก
5. ท่านคิดว่าเทศบาลมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจนสะดวกต่อการติดต่อ	4.52	.551	พึงพอใจมาก



รวม	4.50	.425	พึงพอใจมาก
รวม 3 ด้าน	4.61	.232	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = .232) เมื่อวิเคราะห์รายข้อในแต่ละด้าน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านขั้นตอนและกระบวนการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .306) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อท่านคิดว่าได้รับการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ข้อท่านคิดว่าเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อท่านได้ทราบกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .381) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .425) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อท่านคิดว่าเทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ รองลงมาคือ ข้อท่านคิดว่าเทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อท่านคิดว่าเทศบาลมีสถานที่ให้บริการเพียงพอ

สรุปค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.47$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง มีประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษานำเสนอได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$ และ 4.47 ตามลำดับ) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของคณิต ดวงหส์ดี (2537) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างาน



ที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ลักษณะของผู้ใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลในด้าน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้ เพราะการบริการของเทศบาลเป็นการบริการตามนโยบายการบริการสาธารณะ ซึ่งเทศบาลต้องให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม เป็นภาระหน้าที่หนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในงานการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Services) ให้แก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริการภาครัฐ คือ การปฏิบัติงานการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของกรองแก้ว อยู่สุข (2543, น.47) ที่อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ จะมีผลต่อพฤติกรรม และเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความรู้สึก ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับ การแปลความหมายออกจากความรู้สึกนั้นๆ ผ่านภูมิหลังของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลายสิ่ง ประกอบกัน เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ อารมณ์ ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลรับรู้ต่อสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องแนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการของประชาชนของชานันท์ ถ้าค์ (2545) ได้อธิบายถึง การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล และแนวคิดของคณิต ดวงหัตถ์ (2537) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำางาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ



นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดินันท์ เดชาคุปต์ (2544) ได้แก่ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า และกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ และผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข (2553)

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบได้แก่ ปัญหาความไม่เข้าใจกฎหมายของประชาชน พบว่า ยังมีประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต จึงทำการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ทั้งนี้เพราะประชาชนเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และฝ่าฝืนข้อบังคับ และยังมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการน้อย ควรมีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นโดยใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ณ จุดให้บริการ หรือสื่อแผ่นพับ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ คือ ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ดังนี้

1.การบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า ยังมีประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต จึงทำการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ทั้งนี้เพราะประชาชนเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และฝ่าฝืนข้อบังคับเทศบาลควรทำการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2.เทศบาลควรมีการส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาล

3.ด้านขั้นตอนการและกระบวนการ ควรจัดทำป้ายโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการ ทราบถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการคิดค่าธรรมเนียม จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่เป็นธรรมและโปร่งใสเมื่อมาใช้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องเวลาการให้บริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์การคิดค่าธรรมเนียมการดำเนินการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุก



ขั้นตอน ควรมีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นโดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ณ จุดให้บริการ หรือแผ่นพับ

เอกสารอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กวี รัชชน. (2541). *การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์*. เอกสารหมายเลข 20. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ* *ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนเลิศหล้า*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ณัฐธินฤกุล เหลืองทวีสุข. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัง* *ขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
- เทศบาลนครปากเกร็ด. (2551). *ข้อมูลเทศบาล/การบริหาร*. สืบค้นจาก:
www.pakkretcity.go.th (15 มกราคม 2558).
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). *คาดตลาด วัสดุก่อสร้าง ครึ่งหลังปี57* *ฟื้น*. สืบค้นจาก :
<http://www.chiangmai-news.co.th/page/?p=309437> (15 มกราคม 2558).
- สุภัทร เรืองศรี. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา* *จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี. (2557). *รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดนนทบุรี*. สืบค้นจาก
<http://klang.cgd.go.th/nbr>. (15 มกราคม 2558).
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (2557). *แผนพัฒนา 3 ปี (2555-2557)*. สืบค้นจาก
www.nont-pro.go.th (15 มกราคม 2558).
- Easton, D. (1965). A. Clarke E. Cochran. (1998). *American public policy : An Introduction*. Bedford/St Martins. *framework for political analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Friedrich, c. J. (1963). *Man and his government*. New York: McGraw-Hill.
- Harold Lasswell and Abraham Caplan (1971) . *Power and Society*. New Haven: Yale University Press.
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. *Applied Statistics for the Behavior Sciences*.



4th ed. New York : Houghton Mifflin.

James, L.R., and Jones, A. P.(1974). “Organizational climate, A Review of Theory and Research,” in *Psychological Bulletin*. Vol.81 (Deceber, 1974).

Kotler, Phillip. (1997). *Marketing Management : Analysis planning Implementation And Control*. 8th edition, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc.