



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

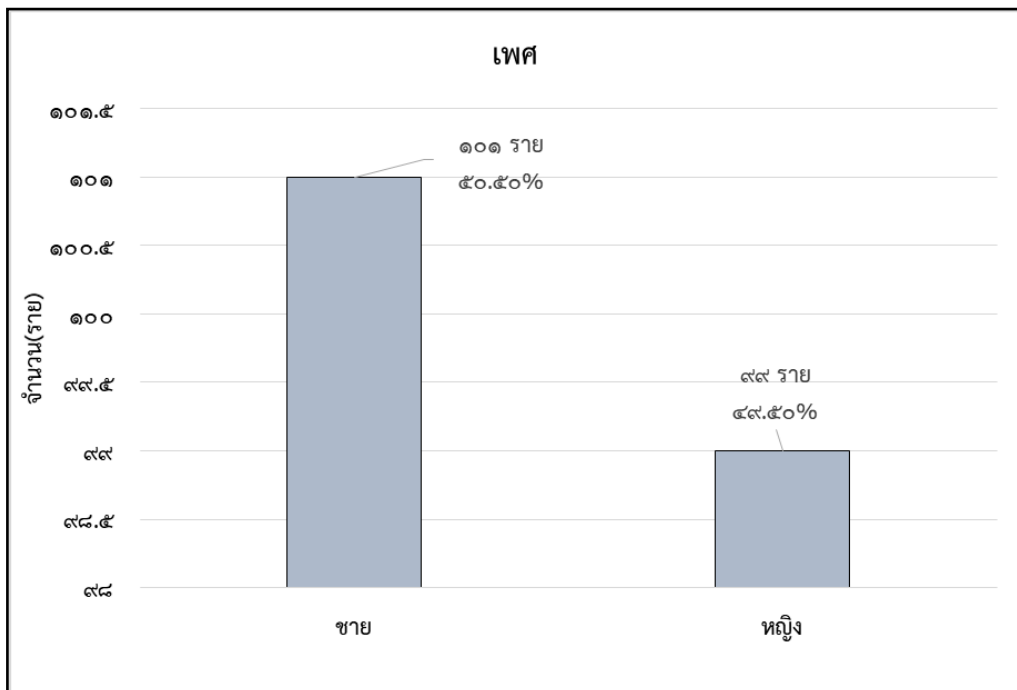
โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

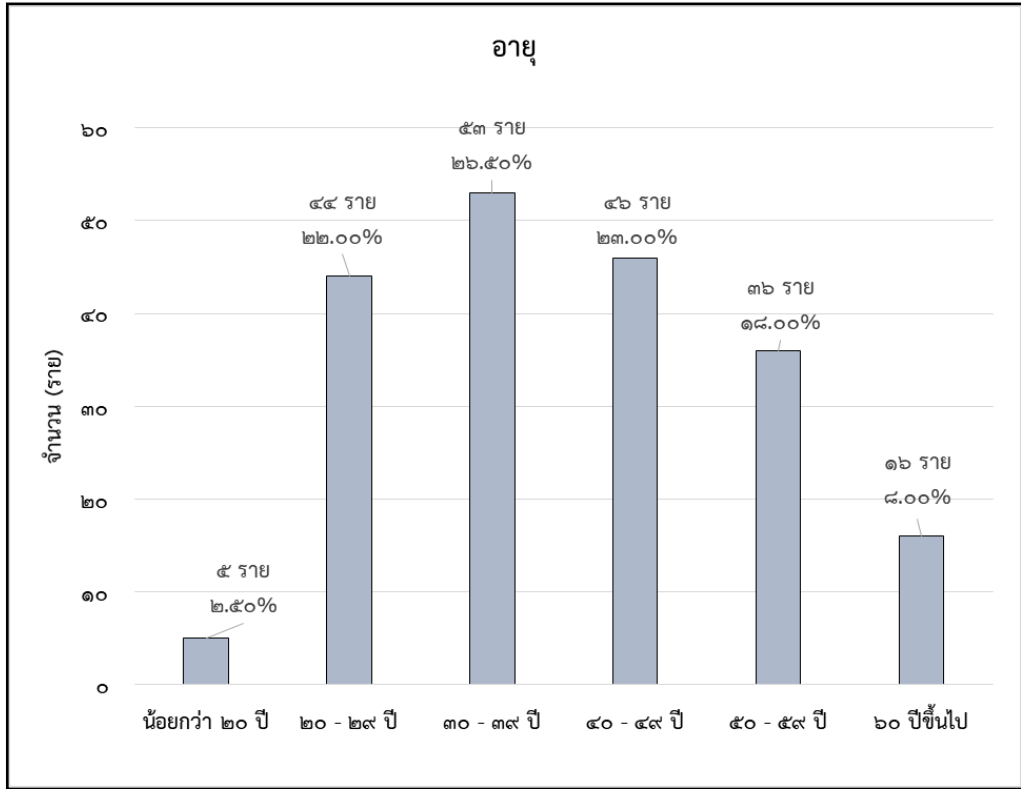
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๒) ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยทำการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๐๐ คน โดยภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน

แผนภูมิสรุปผลการประเมิน

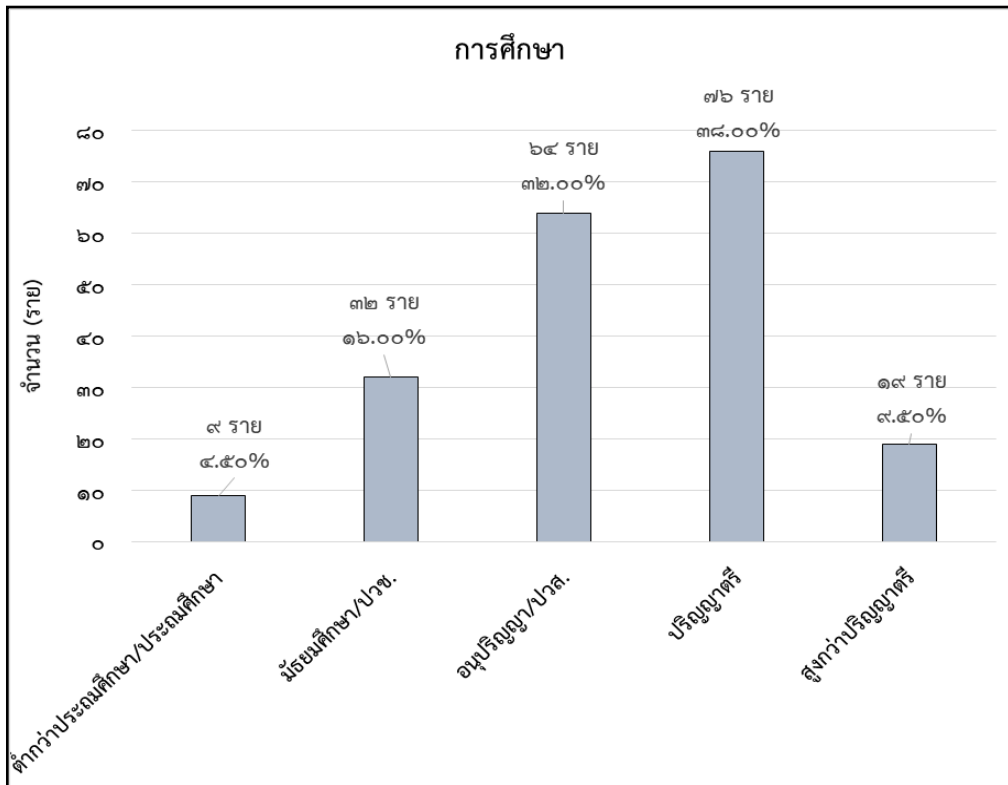
รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศ



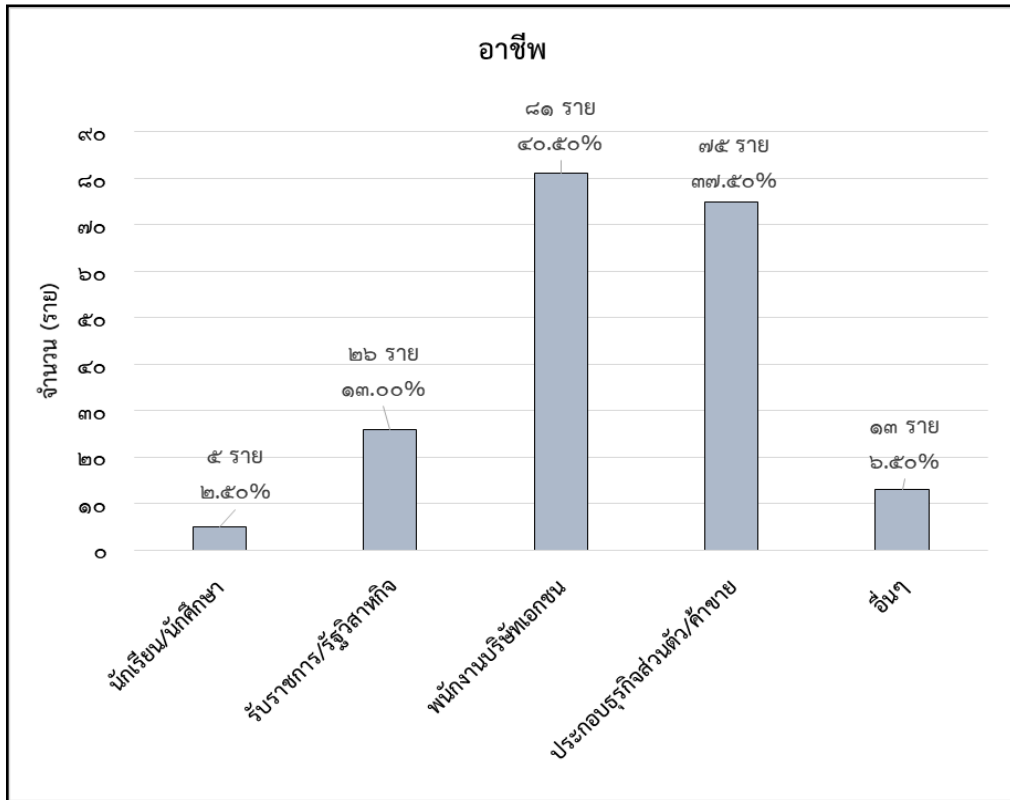
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุ



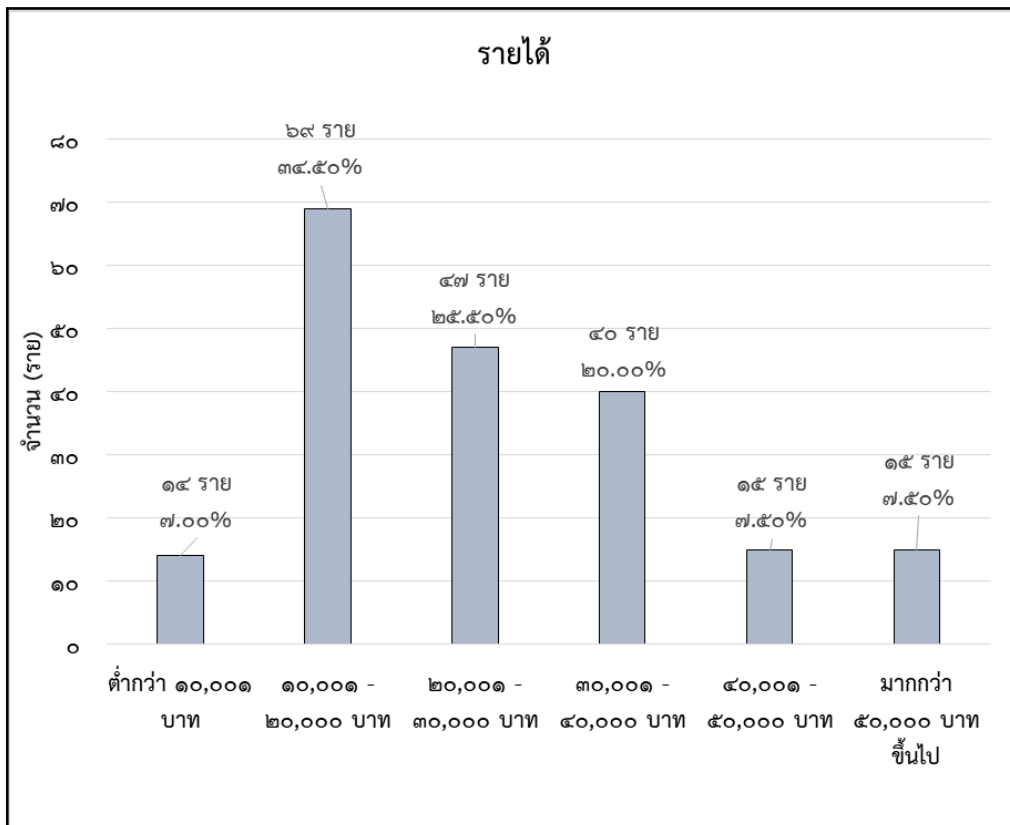
รูปภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงการศึกษา



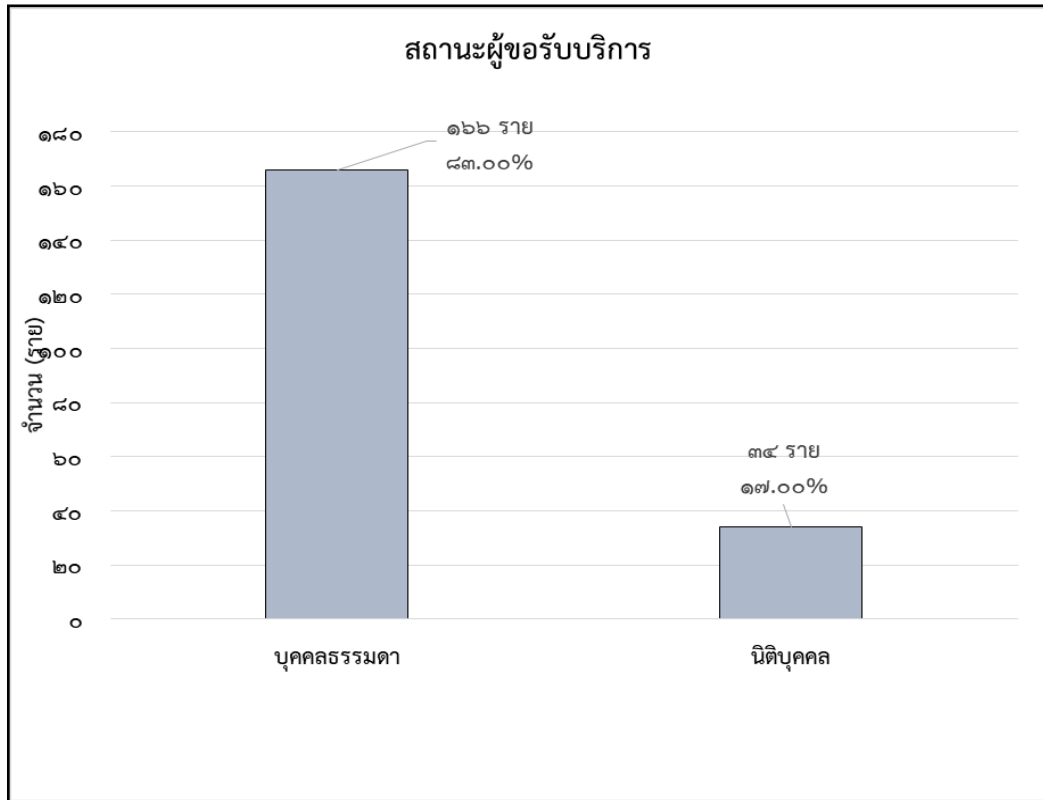
รูปภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอาชีพ



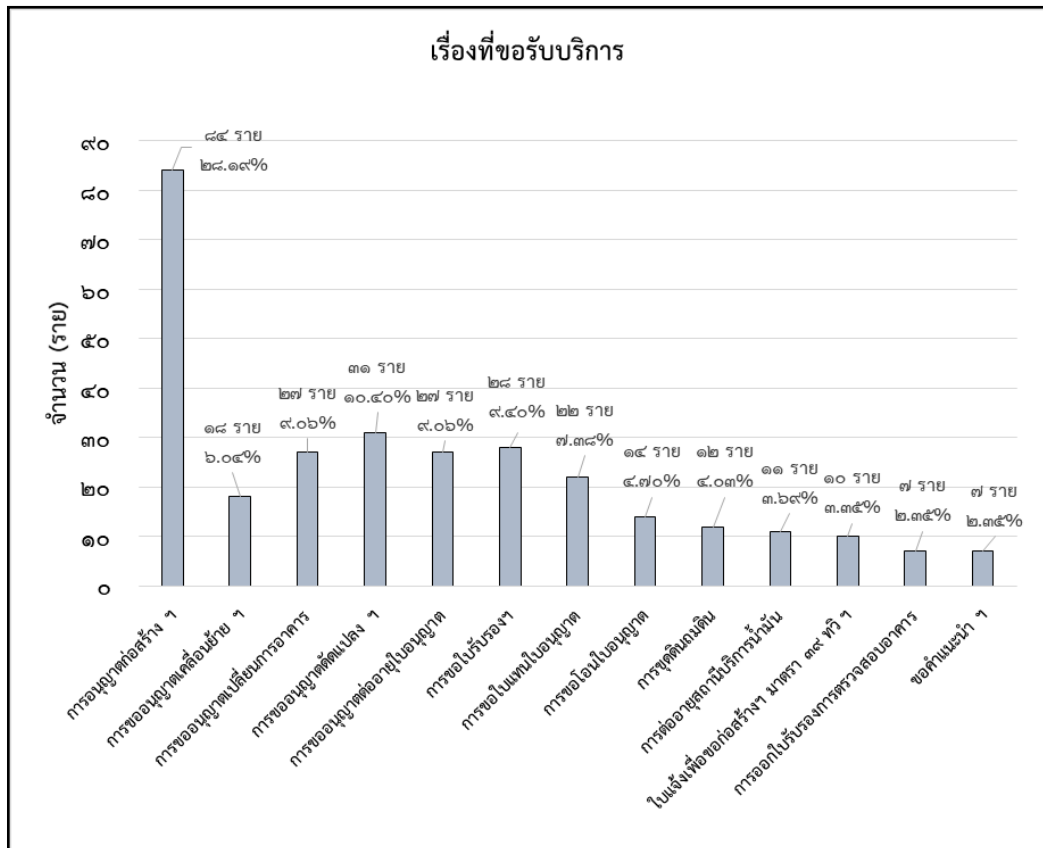
รูปภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงรายได้



รูปภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ



สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๐๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท สถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และเรื่องที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑) คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๙ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยาในแต่ละด้านได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ในการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๘๙	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑.๙๐	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๕	๘๓.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๕	๙๔.๘๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๐	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภายในสำนักงานการช่าง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง แนะนำเอกสารประกอบสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกไปอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจน และดำเนินการออกไปอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่ไม่เอกสารครบถ้วน) ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามหลักการพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภท และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้ เอกสารประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหการให้บริการในภาพรวมทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญ ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามให้ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๒๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่/บุคลากรของสำนักงานช่าง และผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการในส่วนงานต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	๗
คำนำ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๒
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปรผล.....	๓
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น.....	๖
ส่วนที่ ๓ สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	๗
- สรุปผล.....	๗
- ข้อเสนอแนะ.....	๗
ภาคผนวก.....	๘

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดงานในภาพรวม	๕
ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๖

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยา ในเรื่อง (๑) การรักษาความสงบเรียบร้อย (๒) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (๓) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (๔) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (๕) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (๖) การจัดการจราจร (๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (๘) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (๙) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (๑๐) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (๑๑) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมที่พักและสถานบริการอื่น (๑๒) การควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๓) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๑๔) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

สำนักงานช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา เรื่องการกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๕๕ เกี่ยวกับ การขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณะ การจัดรูปแบบและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคาร และสิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางมาท่องเที่ยว

เพื่อให้การบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยานีมีมาตรฐานและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูล จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ กรกฎาคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
๒. เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการโดยการส่งเอกสารทางไปรษณีย์พร้อมแนบของจดหมายติดสแตมป์เพื่อตอบกลับ และแนบ QR Code สำหรับตอบแบบสอบถามอีกช่องทางหนึ่ง
๓. กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรม SPSS
๔. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ
๕. จัดทำบันทึกรายงานนายกเมืองพัทยา และแจ้งหน่วยงานทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักการช่าง เมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๒๐๐ คน

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยาในภาพรวม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักการช่างเมืองพัทยาในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะผู้ขอรับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

การแปลคะแนน

$$\begin{aligned}
 & (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\
 & = (2 - 1) / 2 \\
 & = 0.50
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ - ๒.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ (ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๑	๕๐.๕๐
หญิง	๙๙	๔๙.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๕	๒.๕๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๔	๒๒.๐๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๕๓	๒๖.๕๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๔๖	๒๓.๐๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๓๖	๑๘.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๘.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๙	๔.๕๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓๒	๑๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๔	๓๒.๐๐
ปริญญาตรี	๗๖	๓๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๙.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๒.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๖	๑๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๘๑	๔๐.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๕	๓๗.๕๐
อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๑๓	๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๔	๗.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๖๙	๓๔.๕๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๓.๕๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๔๐	๒๐.๐๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๗.๕๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๕	๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๑๖๖	๘๓.๐๐
นิติบุคคล	๓๔	๑๗.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑)	๘๔	๔๒.๐๐
การขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๖)	๑๘	๙.๐๐
การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๓)	๒๗	๑๓.๕๐
การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กัณฑ์และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๔)	๓๑	๑๕.๕๐
การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาต (ข.๕)	๒๗	๑๓.๕๐
การขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (ข.๖)	๒๘	๑๔.๐๐
การขอใบแทนใบอนุญาต (ข.๗)	๒๒	๑๑.๐๐
การขอโอนใบอนุญาต (ข.๘)	๑๔	๗.๐๐
การขุดดินถมดิน	๑๒	๖.๐๐
การต่ออายุสถานีบริการน้ำมัน	๑๑	๕.๕๐
ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ ฯ	๑๐	๕.๐๐
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)	๗	๓.๕๐
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ	๗	๓.๕๐
รวม	๒๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๕๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ และมีรายได้ระหว่าง ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๑๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เป็นนิติบุคคล จำนวน ๓๔ ราย โดยมาขอรับบริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑) จำนวน ๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๙ การขออนุญาตตัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถกลับรถ และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๔) จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๐ และการขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (ข.๖) จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๐ ตามลำดับ

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๗๙ (๘๙.๕๐%)	๒๑ (๑๐.๕๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๗	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘๕ (๙๒.๕๐%)	๑๕ (๗.๕๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๔	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๑๗๘ (๘๙.๐๐%)	๒๒ (๑๑.๐๐%)	๑.๘๙	๐.๓๑๔	พึงพอใจ
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (คำขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน/ ข.๒, ข.๓, ข.๔, ข.๕, ข.๖, ขพ.น.๒, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทวี ระยะเวลา ๗ วัน)	๑๖๗ (๘๓.๕๐%)	๓๓ (๑๖.๕๐%)	๑.๘๔	๐.๓๗๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๑)	๑๗๘ (๘๙.๐๐%)	๒๒ (๑๑.๐๐%)	๑.๘๙	๐.๓๑๔	พึงพอใจ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๑๗๓ (๘๖.๕๐%)	๒๗ (๑๓.๕๐%)	๑.๘๗	๐.๓๓๗	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๗๔ (๘๗.๐๐%)	๒๖ (๑๓.๐๐%)	๑.๘๗	๐.๓๓๗	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๑๘๓ (๙๑.๕๐%)	๑๗ (๘.๕๐%)	๑.๙๒	๐.๒๘๐	พึงพอใจ
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๑๘๕ (๙๒.๕๐%)	๑๕ (๗.๕๐%)	๑.๙๓	๐.๒๖๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย (๒)	๑๗๙ (๘๙.๐๐%)	๒๑ (๑๑.๐๐%)	๑.๙๐	๐.๓๐๕	พึงพอใจ

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของสำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายการ/คำถาม	จำนวน/ร้อยละ		\bar{X}	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๗๑ (๘๕.๕๐%)	๒๙ (๑๔.๕๐%)	๑.๘๖	๐.๓๕๓	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ	๑๕๓ (๗๖.๕๐%)	๔๗ (๒๓.๕๐%)	๑.๗๗	๐.๔๒๕	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๑๖๒ (๘๑.๐๐%)	๓๘ (๑๙.๐๐%)	๑.๘๑	๐.๓๙๓	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้าน มาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๑๖๙ (๘๔.๕๐%)	๓๑ (๑๕.๕๐%)	๑.๘๕	๐.๓๖๓	พึงพอใจ
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘๗ (๙๓.๕๐%)	๑๓ (๖.๕๐%)	๑.๙๔	๐.๒๔๗	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๓)	๑๖๗ (๘๓.๖๔%)	๓๒ (๑๖.๓๖%)	๑.๘๕	๐.๒๘๔	พึงพอใจ
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	๑๘๓ (๙๑.๕๐%)	๑๗ (๘.๕๐%)	๑.๙๒	๐.๒๘๐	พึงพอใจ
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๑๙๐ (๙๕.๐๐%)	๑๐ (๓.๕๐%)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๙๓ (๙๖.๕๐%)	๗ (๓.๕๐%)	๑.๙๗	๐.๑๘๔	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (๔)	๑๘๙ (๙๔.๘๐%)	๑๑ (๕.๒๐%)	๑.๙๕	๐.๒๒๗	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๑๗๘ (๘๙%)	๒๒ (๑๑%)	๑.๙๐	๐.๒๘๓	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร / ป้ายประชาสัมพันธ์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ ความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๐

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ รองลงมา คือ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และการให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ ตามลำดับ

**๒.๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของ
สำนักงานช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่บริการดี การบริการยอดเยี่ยมสมกับเป็นเมืองท่องเที่ยว	๔
๒. เจ้าหน้าที่ไม่เอื้ออำนวยหรือให้ความสะดวก	๒
๓. ควรเร่งแจ้งผลความคืบหน้าของการขอใบอนุญาตที่ดำเนินการไป	๑
๔. ควรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่หาช่องทางคอร์รัปชันจากกฎหมายที่ตัวเองมีอยู่ในมือ ใครใส่ช่องให้ก็จะดำเนินการให้ก่อนจนติดเป็นธรรมเนียม ควรจะให้ความเท่าเทียมกัน ทุกคน คนที่ทำตามระเบียบบรเป็นปีหาข้ออ้างไม่ผ่าน จากการถามคนที่ได้ใบอนุญาต ทุกคนเสียเงินค่าดำเนินการทุกคนถึงจะได้เร็ว แล้วก็เส้นสายใครเส้นสายมัน ใครเส้นดี ก็จะได้ ชาวบ้านธรรมดาไม่ใส่ช่องก็รอไป	๑
๕. เวลาในการออกใบอนุญาตค่อนข้างนานใช้เวลาเกิน ๔๕ วัน ควรปรับเปลี่ยนเป็น ๖๐ วัน เพื่อความยืดหยุ่นและไม่เร่งการทำงาน และให้ผู้ขออนุญาตวางแผนได้สอดคล้องกับเวลา	๑
๖. ระยะเวลาออกใบอนุญาตนานเกินไป น่าจะเร็วกว่านี้	๑
๗. ขออนุญาตใช้เวลานานมากๆ เคยขออนุญาตใช้เวลา ๑ ปีกว่าๆ ประเภทบ้านพักอาศัย เท่านั้น	๑
๘. เอกสารประชาสัมพันธ์น้อย ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่เอง	๑
๙. พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ	๒
๑๐. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่สุภาพ พร้อมให้คำแนะนำอย่างอารมณ์ดีกับทุกๆคน ไม่เลือกรูปร่างหน้าตาหรือการแต่งกาย	๑
๑๑. ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการมีน้อย ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ วนหาที่จอดรถนาน	๑๖

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน ๒๐๐ คน โดยแยกสรุปเป็นรายด้านดังนี้

สรุปผลการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา จำนวน ๒๐๐ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด และสถานะผู้ขอรับบริการเป็นบุคคลธรรมดา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ด้านการขออนุญาตก่อสร้างของสำนักงานการช่างเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ	ความหมาย	ผลประเมิน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๘๙	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑.๙๐	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๘๕	๘๓.๖๔	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑.๙๕	๙๕.๘๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์
รวมทุกด้าน	๑.๙๐	๘๙.๐๐	พึงพอใจ	ผ่านเกณฑ์

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงควรมีการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภายในสำนักการช่าง ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างให้เป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะการขออนุญาตได้ มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง แนะนำเอกสารประกอบสำหรับการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างทุกประเภท มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการออกใบอนุญาตแต่ละประเภทให้ชัดเจน และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนด (กรณีที่เอกสารครบถ้วน) ควรมีการแจ้งผู้มารับบริการทราบถึงสถานะของการพิจารณาใบอนุญาต ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามยุค ๔.๐ มาใช้ในหน่วยงาน ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบบริการเพื่อประชาชนตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามหรือข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตก่อสร้างทางเว็บไซต์ ตามหลักการพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอน คำแนะนำเอกสารประกอบการพิจารณายื่นขออนุญาตก่อสร้างให้ชัดเจน มีการจัดทำเอกสารแนะนำ ประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ละประเภท และดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามกำหนด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน มีเอกสารให้ความรู้ เอกสารประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพ ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ควรมีการปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการในภาพรวมทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมในการให้บริการ มีการสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารให้มีความรู้ความชำนาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลักสำคัญ ปรับปรุงดูแลความสะอาดของสถานที่ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักงานช่างเมืองพัตยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ของสำนักงานช่างเมืองพัตยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานช่างเมืองพัตยาต่อไป แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี
 อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป/ข้าราชการบำนาญ).....
- ๑.๕ รายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
 ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๖ สถานะผู้ขอรับบริการ บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

๑.๗ เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑)
- การขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๒) การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร (ข.๓)
- การขออนุญาตตัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่กั้นรั้ว และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๔)
- การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาต (ข.๕) การขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (ข.๖)
- การขอใบแทนใบอนุญาต (ข.๗) การขอโอนใบอนุญาต (ข.๘)
- การขุดดินถมดิน การต่ออายุสถานบริการน้ำมัน
- ใบแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ แห่ง พรบ. ควบคุมอาคาร (ฉ.๒) พ.ศ. ๒๕๓๕
- การออกไปรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)
- ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานช่าง เมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)		
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน		
๑.๔ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด (ค่าขออนุญาตตามแบบ ข.๑ ระยะเวลา ๔๕ วัน / ข.๒, ข.๓, ข.๔, ข.๕, ข.๖, ขพ.น.๒, ร.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน / ๓๙ ทีวี ระยะเวลา ๗ วัน)		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม		
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น		
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ		
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ		
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ		
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		
๔. คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ		
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ		
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของสำนักงานช่าง เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ สำนักงานช่าง เมืองพัทยา 😊

คู่มือติดต่อราชการ

ส่วนควบคุมอาคาร สำนักการช่าง

เมืองพัทยา



คู่มือประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ส่วนควบคุมอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา
ขอเบรคการให้บริการ / สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ส่วนควบคุมอาคาร

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๑๗๗

โทรสาร ๐๓๘-๒๕๓๑๗๕

(ตามวัน และเวลาดาราซการ)

งานที่ให้บริการ

การยื่นคำขอเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ เกี่ยวกับอาคาร

๑. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (ข.๑)
๒. การขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๒)
๓. การขออนุญาตเปลี่ยนแปลงใช้อาคาร (ข.๓)
๔. การขออนุญาตดัดแปลง หรือใช้ที่จอดรถที่สัปรด และทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น (ข.๔)
๕. การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาต (ข.๕)
๖. การขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (ข.๖)
๗. การขอใบแทนใบอนุญาต (ข.๗)
๘. การขอโอนใบอนุญาต (ข.๘)
๙. การขุติณณดิน
๑๐. การต่ออายุสถานบริการน้ำมัน

๑๑. ใบแจ้งیهขอขงก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๙ พ.วิ. แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ (เอกสารแนบ ๒)

๑๒. การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑) (เอกสารแนบ ๓)

เอกสารประกอบ

- คำขออนุญาตตามแบบ ข.๑ , ข.๒ , ข.๓ , ข.๔ , ข.๕ , ข.๖ , ข.๗ หรือ ข.๘ แล้วแต่กรณี
- แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน จำนวน ๕ ชุด
- รายการคำนวณ ๑ ชุด (กรณีที่เป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษหรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุที่ไม่เป็นส่วนใหญ่)
- สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประชาชน ของผู้ขอ
- หนังสือแสดงความเป็นตัวแทนของเจ้าของอาคาร (กรณีเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้ขออนุญาต)
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนวัตถุประสงค์และผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลผู้ขออนุญาตที่ออกให้ไม่เกินหกเดือน (กรณีที่เป็นนิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)
- หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือผู้แทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการของนิติบุคคล (กรณีที่เป็นนิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)

หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองผู้ออกแบบ และสถาปนิกงาน พร้อมทั้งสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม กรณีดังต่อไปนี้

๑. เป็นอาคารอยู่อาศัยที่มีพื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร ต้องมีผู้ออกแบบและควบคุมงาน
 ๒. เป็นอาคารประเภทอื่นที่บุคคลสามารถเข้าไปอยู่หรือใช้สอยได้ ต้องมีผู้ออกแบบและควบคุมงานระดับภาคีสถาปนิก ออกแบบ และควบคุมงานได้สำหรับอาคารที่มีขนาดความสูงไม่เกิน ๑๕ เมตร และมีพื้นที่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ ตารางเมตร สำหรับอาคารที่มีความสูงเกิน ๑๕ เมตร และมีพื้นที่เกิน ๑,๐๐๐ ตารางเมตร ให้ใช้ระดับสามัญสถาปนิกขึ้นไป
 - สำเนาหรือภาพถ่ายโดยชัดเห็น / น.ส.๓ / ส.ค.๑ จำนวน ๒ ชุด
 - หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองผู้ออกแบบ และควบคุมพร้อมทั้งสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม กรณีดังต่อไปนี้
- ประเภทอาคารที่ต้องมีวิศวกรออกแบบและความคุม
๑. อาคารที่มีความสูงตั้งแต่ ๓ ชั้น ขึ้นไป
 ๒. อาคารที่มีชั้นหนึ่งชั้นใต้ดินเกิน ๔ เมตร
 ๓. อาคารที่มีช่วงคานตั้งแต่ ๕ เมตร ขึ้นไป
 ๔. อาคารสาธารณะทุกขนาด

๕. อาคารประเภทอื่นๆ ที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิศวกร

พ.ศ. ๒๕๕๒ (เอกสารแนบ ๑)

ประเภทของอาคารที่ต้องมีการตรวจสอบงานออกแบบและคำนวณส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างอาคาร โดยวิศวกรระดับวุฒิวิศวกร

๑. โรงมหรสพ

๒. อาคารสูง หรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ

๓. อาคารที่มีพื้นที่ชุมนุมคนตั้งแต่ ๑,๐๐๐ ตารางเมตรขึ้นไป และมีความยาวความ หรือโครงสร้างหลังคาช่วงใดช่วงหนึ่งเกิน

๒๐ เมตร

๔. อาคารที่มีความยาวความช่วงหนึ่งเกิน ๑๐ เมตรขึ้นไป และรับน้ำหนักเสาคอนกรีตชั้นถัดไปมากกว่าหนึ่งชั้น

๕. อาคารที่มีพื้นที่ชั้นใต้ดินต่ำกว่าระดับพื้นดินที่ก่อสร้างเกิน

๔ เมตร

๖. อาคารประเภทพื้นไม้ระเคาน ที่มีความยาวช่วงเสาเกิน ๘ เมตร

๗. บัวยที่มีคความสูงจากฐานตั้งแต่ ๑๐ เมตร ขึ้นไป หรือมีพื้นที่ตั้งแต่ ๕๐ ตารางเมตรขึ้นไป

เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

ผู้ขออนุญาตอนุญาตติดตั้งแปลงอาคารหรือใช้ที่จอดรถที่กั้นรั้วและทางเข้าออกของรถเพื่อการอื่น และขออนุญาตเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร

ประกอบ คำขอ คือ

- สำเนาหรือภาพถ่ายเอกสารแสดงการเป็นเจ้าของอาคารหรือผู้ครอบครองอาคาร

- หนังสือแสดงความยินยอมจากเจ้าของอาคาร (กรณีผู้ครอบครองเป็นผู้ขออนุญาต)

- ระยะเวลาแล้วเสร็จ ๕๕ วัน (สามารถขยายเวลาได้ ๒ ครั้ง ๆ ละ ๕๕ วัน)

- ผู้ขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร (ข.๖) จะต้องนำเอกสารเพิ่มเติมจากเอกสารประกอบข้างต้น เพื่อใช้ประกอบการคำขอ คือ

- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร หรือตัดแปลงอาคาร ที่ได้ระบุอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

- แบบแปลนที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

- สำเนาใบประกอบวิชาชีพของสถาปนิก และวิศวกร ผู้ควบคุมงาน ตามใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

- ระยะเวลาแล้วเสร็จ ๓๐ วัน

- การขอตัดอายุใบอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงอาคาร (ข.๕) จะต้องนำเอกสารเพิ่มเติมจากเอกสารประกอบข้างต้นเพื่อใช้ประกอบการคำขอ คือ

- รูปถ่ายอาคารที่ก่อสร้าง ณ เวลาขอตัดอายุใบอนุญาต

- สำเนาใบประกอบวิชาชีพของสถาปนิก และวิศวกร ผู้ควบคุมงาน ตามใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การขอใบแทนใบอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงอาคาร และใบรับรองการก่อสร้าง (๗๗) จะต้องนำเอกสารเพิ่มเติมจากเอกสารประกอบชั้นต้นเพื่อใช้ประกอบคำขอ คือ

- สำเนาบันทึกประจำวันเอกสารสูญหายจากสถานีตำรวจ
 - การขอโอนใบอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงอาคาร (๗๘) จะต้องนำเอกสารเพิ่มเติมจากเอกสารประกอบชั้นต้นเพื่อใช้ประกอบคำขอ คือ
 - สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประชาชน ของผู้รับโอนใบอนุญาต
 - สำเนาใบประกอบวิชาชีพของสถาปนิก และวิศวกร ผู้ควบคุมงาน ตามใบอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลงอาคาร
 - การขอต่ออายุสัญญาบริการน้ำมัน จะต้องนำเอกสารเพิ่มเติมจากเอกสารประกอบชั้นต้นเพื่อใช้ประกอบคำขอ คือ
 - สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการน้ำมัน
 - สำเนากรมธรรม์ประกันภัย
 - ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต และต่ออายุใบอนุญาต
- | | |
|--------------------------------|---------------|
| - ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร | ฉบับละ ๒๐ บาท |
| - ใบอนุญาตตัดแปลงอาคาร | ฉบับละ ๑๐ บาท |
| - ใบอนุญาตรื้อถอนอาคาร | ฉบับละ ๑๐ บาท |
| - ใบอนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร | ฉบับละ ๑๐ บาท |
| - ใบอนุญาตเปลี่ยนแปลงอาคาร | ฉบับละ ๑๐ บาท |
| - ใบอนุญาตเปลี่ยนอาคารใช้อาคาร | ฉบับละ ๒๐ บาท |
| - ใบรับรองการก่อสร้างอาคาร | ฉบับละ ๑๐ บาท |
| - ใบแทนใบอนุญาต | ฉบับละ ๕ บาท |

ค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนก่อสร้างอาคารหรือตัดแปลงอาคาร

- สำหรับการก่อสร้างหรือส่วนที่มีมีการตัดแปลงให้คิดตามพื้นที่อาคารแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ ๐.๕๐ บาท
- อาคารที่สูงเกิน ๒ ชั้น แต่ไม่เกิน ๓ ชั้นสูงเกิน ๑๒ เมตรแต่ไม่เกิน ๑๕ เมตร ให้คิดตามพื้นที่ของพื้นที่อาคารแต่ละชั้นรวมกันตารางเมตรละ ๒ บาท
- อาคารที่สูงเกิน ๓ ชั้นหรือสูงเกิน ๓ ชั้น หรือสูงเกิน ๑๕ เมตร ให้คิดตามพื้นที่ของอาคารแต่ละชั้นรวมกันตารางเมตรละ ๔ บาท
- อาคารประเภทซึ่งจะต้องมีพื้นที่รับน้ำหนักบรรทุกทุกชั้นได้ชั้นหนึ่งเกิน ๕๐๐ กิโลกรัมต่อหนึ่งตารางเมตร ให้คิดตามพื้นที่ของอาคารแต่ละชั้นรวมกันตารางเมตรละ ๔ บาท
- พื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างชั้นเพื่อใช้เป็นที่พักจอดรถ ที่กั๊บลีบรถและทางเข้าออกของรถให้คิดตามพื้นที่ของที่จอดรถ ที่กั๊บลีบรถและทางเข้าออกของรถรวมกันตารางเมตรละ ๐.๕๐ บาท
- บ้ายให้คิดตามพื้นที่ของบ้ายโดยเอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุดตารางเมตรละ ๔ บาท
- อาคารประเภทซึ่งต้องวัดความยาว เช่น เชื้อน ทางหรือท่อระบายน้ำ รั้วหรือกำแพงรวมทั้งประตู หรือกำแพงให้คิดตามความยาว เมตรละ ๑ บาท

เอกสารแบบ ๑

วิศวกรรมโยธา

งานวิศวกรรมควบคุม

- อาคารสูง ๓ ชั้น ชั้นไป / บันไดชั้นหนึ่งสูง ๔ เมตร ชั้นไป / ช่วงคาน ๕ เมตร ชั้นไป
- อาคารสาธารณะทุกขนาด
- โครงสร้างทอปโล่ง ๖ เมตร ชั้นไป
- สะพานช่วงตอม่อ ๑๐ เมตร ชั้นไป
- โครงสร้างคอนกรีตหล่อสำเร็จ ยาว ๕ เมตร ชั้นไป
- เสาเข็มยาว ๖ เมตร ชั้นไป หรือรับน้ำหนักบรรทุกทุก
- ปลอดภัย ๓ เมตรก้น (๓ คม) ชั้นไป
- งานเสริมความมั่นคงของฐานรากทุกขนาด
- บังรั้วค้ำยันสูง ๔ เมตร ชั้นไป
- แบบหล่อคอนกรีตเสาสูง ๔ เมตร ชั้นไป / คาน ๕ เมตร ชั้นไป
- โครงสร้างใต้ดินลึก ๑.๕๐ เมตร
- ถังเก็บน้ำ, สระ ๕๐ ลูกบาศก์เมตร ชั้นไป
- ท่อส่งน้ำ หรือระบายน้ำ ศูนย์กลาง ๐.๘๐ เมตรชั้นไป / หน้าตัด ๐.๕๐ ตารางเมตรชั้นไป / ยาว ๑๐๐ ชั้นไป
- บ้าย ๕๐ ตารางเมตร ชั้นไป และมีความสูงจากพื้นดิน ๑.๕ เมตร ชั้นไป / บ้ายพื้นที่ ๒๕ ตารางเมตร บนลาดฟ้า
- อัฒจันทร์ ๑,๐๐๐ ตารางเมตรชั้นไป

วิศวกรรมไฟฟ้า

งานออกแบบ จำนวน

- โครงสร้างรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุ สูงจากฐาน ๒๕ เมตร / น้ำหนัก ๒๐๐ กิโลกรัม ชั้นไป
- ระบบ หรือ อุปกรณ์ไฟฟ้าตั้งแต่ ๓๐๐ kva ชั้นไป หรือ
- แรงดันในระบบ ๓,๓๐๐ v ชั้นไป
- ระบบไฟฟ้าอาคารสาธารณะ ๒๐๐ kva ชั้นไป
- ระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัย และระบบป้องกันฟ้าผ่า
- สำหรับอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุด

งานควบคุม

- ระบบหรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ขนาด ๑,๐๐๐ kva ชั้นไป หรือ
- แรงดันในระบบ ๑๒ kv ชั้นไป
- ระบบไฟฟ้าอาคารสาธารณะ ๒๐๐ kva ชั้นไป
- ระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัย และระบบป้องกันฟ้าผ่า
- สำหรับอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุด

วิศวกรรมเครื่องกล

งานออกแบบ จำนวน

- เครื่องจักร ๗.๕ กิโลวัตต์ต่อเครื่องชั้นไป
- เครื่องกำเนิดไอน้ำ
- เครื่องปรับอากาศตั้งแต่ ๗.๕ kw ต่อเครื่องชั้นไป หรือ
- พื้นที่ปรับอากาศตั้งแต่ ๔๐๐ ตารางเมตรชั้นไป

เอกสารแนบ ๒

เอกสารประกอบใบรับแจ้งเพื่อขอก่อสร้างอาคารฯ (๓๘ พริ)

- สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประชาชน ของผู้ขอ
- หนังสือแสดงความเป็นตัวแทนของเจ้าของอาคาร (กรณีที่ตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้ขออนุญาต)
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลและผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลผู้ขออนุญาตที่ไม่เกินหกเดือน (กรณีนิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)
- หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือผู้แทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการของนิติบุคคล (กรณีนิติบุคคลเป็นผู้ขออนุญาต)
- หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร และควบคุมงาน พร้อมทั้งสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม ประเภทวิชาชีพสถาปนิก ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพสถาปัตยกรรม
- หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของผู้รับผิดชอบงานออกแบบอาคาร และควบคุมงาน พร้อมทั้งสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ประเภทวิศวกรรมว่าด้วยวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม

เอกสารแนบ ๓

โดยอาคารประเภทดังต่อไปนี้ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบด้านวิศวกรรมหรือสถาปนิกกรรมแล้วแต่กรณี ดังนี้

๑. อาคารสูง
๒. อาคารขนาดใหญ่พิเศษ
๓. อาคารชุมนุมคน
๔. โรงมหรสพ
๕. โรงมหรสพตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่แปดสิบห้องขึ้นไป
๖. สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ ที่มีพื้นที่ตั้งแต่สองร้อยตารางเมตรขึ้นไป
๗. อาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด หรืออาคารอยู่อาศัยรวม ที่มีพื้นที่ตั้งแต่สองพัน ตารางเมตรขึ้นไป
๘. อาคารโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานที่มีความสูงมากกว่าหนึ่งชั้น และมีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ ห้าพันตารางเมตรขึ้นไป
๙. บ้ายหรือสิ่งก่อสร้างซึ่งสำหรับติดหรือตั้งป้ายที่สูงจากพื้นดินตั้งแต่สิบห้าเมตรขึ้นไป หรือมีพื้นที่ตั้งแต่ห้าสิบตารางเมตรขึ้นไป หรือป้ายที่ติดหรือตั้งบนหลังคาหรือคาตฟ้าของอาคาร หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารที่มีพื้นที่ตั้งแต่ยี่สิบห้าตารางเมตรขึ้นไป

หมายเหตุ อาคารตามข้อ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗ ต้องจัดให้มีประกันภัย
บุคคลภายนอก

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ
ขั้นตอน

๑. เจ้าของอาคารยื่นคำขอรับใบรับรองการตรวจสอบ
และกรอกแบบฟอร์ม “รายงานผลการตรวจสอบ

อาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคารตามกฎหมาย
(๑ วัน)

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายงาน (๑๔ วัน)

๓. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (๑๔ วัน)

๔. ออกเอกสารใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (๑ วัน)

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๓๐ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. เสนอรายงานตรวจสอบอาคาร

จำนวน ๑ เล่ม

๒. กรมธรรม์ประกันภัยบุคคลภายนอก

จำนวน ๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม ๑๐๐ บาท

การรับเรื่องเรียน ส่วนควบคุมอาคาร สำนักงานช่าง

