

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติไทย คนไทยส่วนใหญ่เคารพนับถือพระพุทธศาสนา เป็นสรวงแห่งชีวิต สืบต่อกันมาเป็นเวลาช้านาน นับแต่โบราณกาลจวบจนปัจจุบันที่ชาติไทยเรามีความมั่นคง ดำรงเอกราช มีอธิปไตยเป็นอิสระเสรีอยู่ได้ตราบเท่าทุกวันนี้ ก็ด้วยคนในชาติยึดมั่นอยู่ในความสามัคคี ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีอันดีงาม ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมสร้างสามัคคีธรรมระหว่างคนในชาติ ส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากพระพุทธศาสนา ดังนั้น หลักธรรมคำสั่งสอนทางศาสนาจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและความมั่นคงของประเทศชาติ

การบริหารกิจการพระศาสนานั้น เป็นหน้าที่ของคณะสงฆ์ตามพุทธบัญญัติ แต่เนื่องจากอาณาจักร และศาสนจักร ต้องประสานกัน เพื่อความมั่นคงของประเทศชาติ รัฐบาลในฐานะผู้รับสนองพระราชภาระของพระมหากษัตริย์ จึงเข้าไปมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานกิจการทางศาสนา ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงอื่น ๆ โดยเฉพาะในสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติที่มีบทบาทหน้าที่ในการรับสนองงานคณะสงฆ์และรัฐบาล ซึ่งมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุงส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนาให้การอุปถัมภ์ ค้ำจุน และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิสัยฐานะผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง รับสนองงาน ประสานงาน ถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ เสนอแนวทางกำหนดนโยบายและมาตรการในการค้ำจุนพระพุทธศาสนา ส่งเสริมดูแล รักษา ทำนุบำรุงศาสนสถาน และศาสนวัตถุ ทางพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการวัดร้างศาสนสมบัติกลาง พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือนายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในส่วนภูมิภาค และเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งใหม่ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2547

ทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนาให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา คูแฉะ รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑล ให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา เพื่อดำเนินภารกิจเกี่ยวกับกิจการพระพุทธศาสนาทั้งปวง ซึ่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดำเนินงาน คือ การให้บริการเกี่ยวกับพระพุทธศาสนาแก่พระสังฆาธิการ และผู้มาติดต่อ บทบาทหน้าที่ของสำนักงานก็คือสนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนาให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา คูแฉะ รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2547 : 2)

อย่างไรก็ตาม สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีปัญหาทางด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ หลายประการ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม การมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ การสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่รับบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ความเหมาะสมในระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ การให้บริการมีความต่อเนื่อง การให้บริการตลอดเวลาทำการ และการบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมและกว้างขวางของอาคาร ความสะอาด แสงสว่าง และความเป็นระเบียบของสถานที่ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ บริเวณสถานที่จอดรถ และการบริการน้ำดื่ม ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน และการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ยังมีไม่เพียงพอให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่บางช่วงล่าช้า เพราะเอกสารที่มาติดต่อไม่ครบถ้วนทำให้การบริการล่าช้า รวมทั้งด้านความสะดวกที่ใช้บริการ ด้านการกำหนดระยะเวลา ด้านความสะดวกของสถานที่ ปัญหาการติดต่อประสานงานกับพระสังฆาธิการยังไม่สะดวก และทั่วถึง ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ แม้ว่าสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดำเนินการหาแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้

สามารถสนองตอบต่อพระสังฆาธิการ และผู้มาติดต่อเสมอมา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากบุคลากรของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ได้สูงสุด แต่ปัญหาบางส่วนยังคงมีอยู่ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับพระสังฆาธิการ และผู้มาติดต่อของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ยังคงได้รับการแก้ไข ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตและสอบถามผู้ที่มาใช้บริการในเบื้องต้นพอจะสรุปได้ คือ การให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาขาดประสิทธิภาพ พระสังฆาธิการ และผู้มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลานานในการติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนของระบบราชการที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ระบบการทำงานต่าง ๆ มีความซับซ้อน ซึ่งอาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงสนใจศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะที่เกิดขึ้น โดยนำผลสรุปจากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านบริการให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

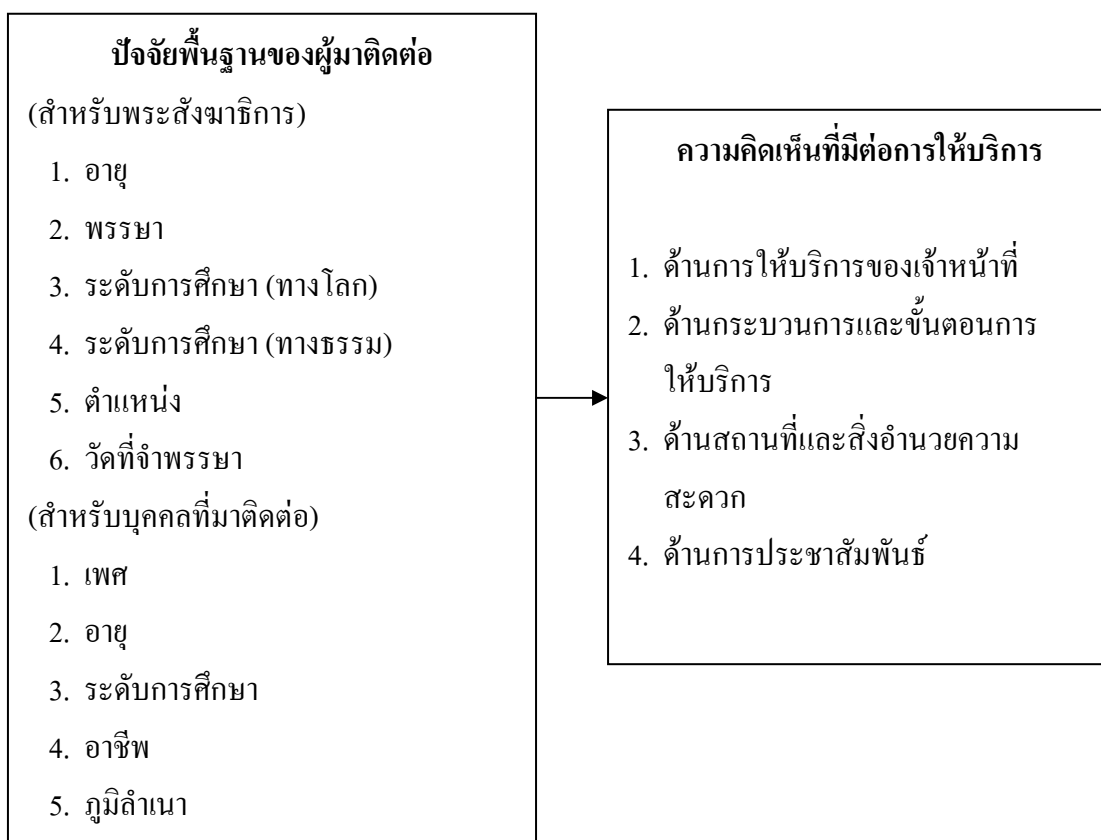
1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษากรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น และได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีสมมติฐานคือ ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ที่มาติดต่อ ได้แก่ พระสังฆาธิการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 342 รูป และบุคคลที่มาติดต่อกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 340 คน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2551

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาติดต่อกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ประกอบด้วย พระสังฆาธิการ 184 รูป และบุคคลที่มาติดต่อ 184 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิเคราะห์จากการให้ผู้มาติดต่อแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ในการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปร ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยพื้นฐาน (สำหรับพระสังฆาธิการ) ประกอบด้วย อายุ พรรษา ระดับการศึกษา (ทางโลก) ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ตำแหน่ง วัดที่จำพรรษา

2.1.2 ปัจจัยพื้นฐาน (สำหรับบุคคลที่มาติดต่อ) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตพื้นที่ คือ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ เดือนกรกฎาคม 2551

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเป็นแนวทางการบริหารงานแก่หน่วยงานอื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ และบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่าง ซึ่งโดยทั่วไปไม่อาจจับต้องได้ แต่เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการของหน่วยงานที่จัดไว้เพื่อแก้ไข หรือลดปัญหา หรือสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง การให้บริการที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดไว้ให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ หรือมาติดต่อ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพระสังฆาธิการ และบุคคลที่มาติดต่อ ประกอบด้วย การให้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการงานแก่ผู้มาติดต่อของเจ้าหน้าที่ด้วยลักษณะที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบให้บริการของสำนักงาน มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ การให้บริการมีความต่อเนื่อง มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดอาคารสถานที่ของสำนักงานเพื่อบริการแก่ผู้มาติดต่อ อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มาติดต่อ มีน้ำดื่มให้บริการ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่สำนักงานได้จัดการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจนมีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม

พระสังฆาธิการ หมายถึง พระภิกษุผู้ดำรงตำแหน่งปกครองคณะสงฆ์ ได้แก่ เจ้าคณะใหญ่ เจ้าคณะภาค รองเจ้าคณะภาค เจ้าคณะจังหวัด รองเจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ รองเจ้าคณะอำเภอ เจ้าคณะตำบล รองเจ้าคณะตำบล เจ้าอาวาส รองเจ้าอาวาส ผู้ช่วยเจ้าอาวาส ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่มาติดต่อกันต่าง ๆ กับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เลข.จจ./จอ./จต. หมายถึง เลขานุการเจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ และเจ้าคณะตำบล ทำหน้าที่การเลขานุการเพื่อประโยชน์แก่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ และเจ้าคณะตำบล

ผู้มาติดต่อ หมายถึง พระสังฆาธิการ ข้าราชการ และประชาชน ที่เดินทางมาเพื่อติดต่อกันต่าง ๆ กับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติในส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับพระพุทธศาสนาแก่พระสังฆาธิการ และจัดประโยชน์ที่ค้ำจุนไว้แก่บุคคลที่มาติดต่อ บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน คือ สนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนาให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา