

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
  - 1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
  - 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
  - 1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
  - 1.4 การให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### 1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รัฐบาลประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 ทำให้ส่วนราชการที่รับสนองงานคณะสงฆ์ แต่เดิมคือ กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม (มาตรา 37) และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวง แต่อยู่บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ้นตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ต่อมาเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ สำนักงาน ก.พ. มีมติอนุมัติให้กำหนดตำแหน่งในสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ 222 ตำแหน่ง นายสุทธีวงศ์ ดันตยาพิศาลสุทธิ ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จึงแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งตามที่ ก.พ. กำหนดใหม่

ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2545 ถือได้ว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และบุคลากรมีอำนาจหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกิจการพระพุทธศาสนา และดูแลรักษาศาสนสมบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคณะสงฆ์ และอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย (มาตรา 46) และได้มีพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และมีการแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติรับสนองงานคณะสงฆ์และรัฐบาล ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง รับสนองงาน ประสานงาน ถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ เสนอแนวทางกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา ส่งเสริม ดูแล รักษา ทำนุบำรุงศาสนสถาน และศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการวัดร้าง ศาสนสมบัติกลาง พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. 2547 : 2)

## 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

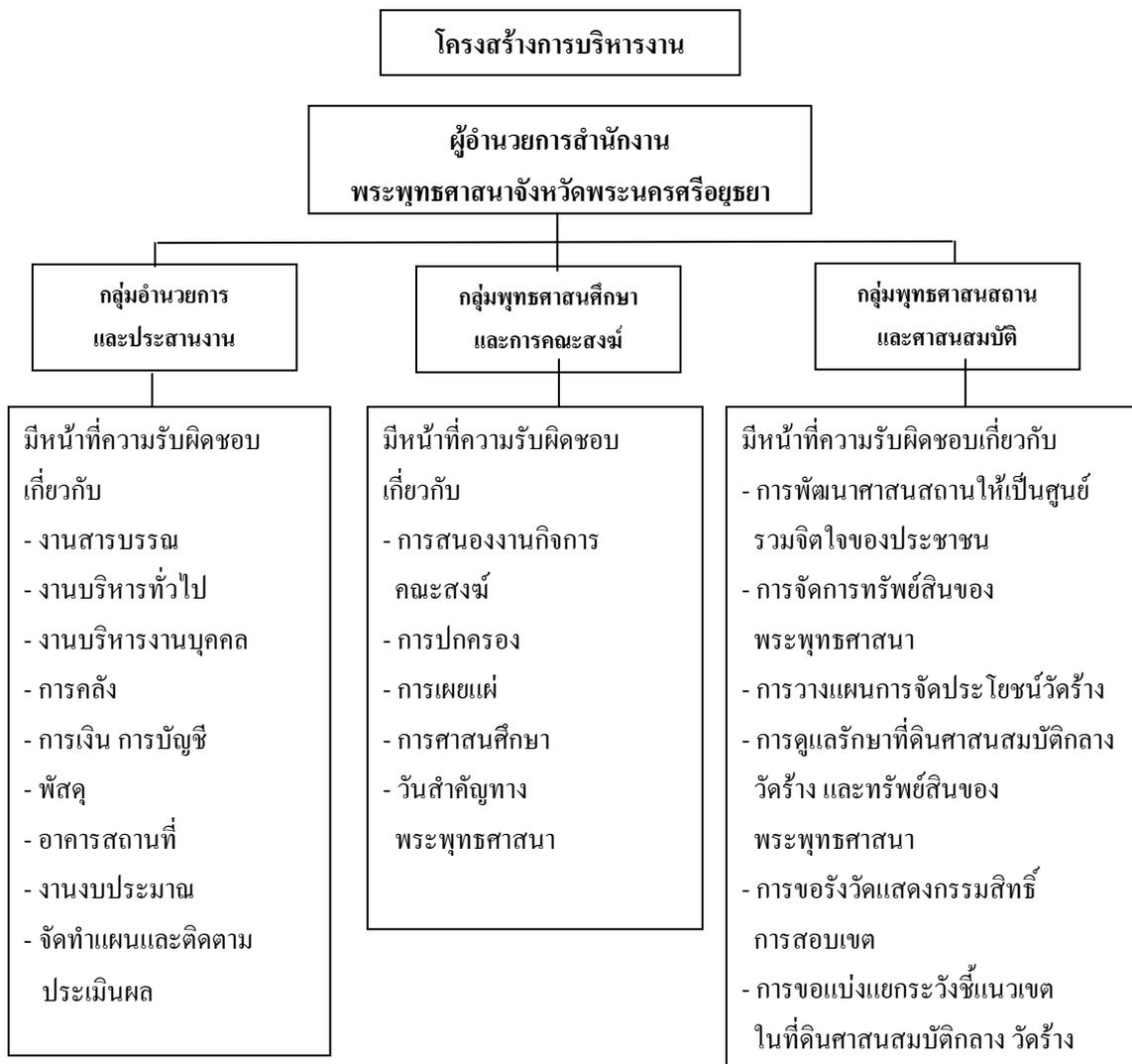
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในส่วนภูมิภาคหน้าที่ในฐานะตัวแทนสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงานคณะสงฆ์ และงานของรัฐ โดยทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนาให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. รับสนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการ และการบริหารการปกครองคณะสงฆ์
3. เสนอแนวทางกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา
4. ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา
5. ดูแล รักษา และจัดการวัดร้าง และศาสนสมบัติกลาง

6. พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา
7. ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือ นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้บริหารระดับบนซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รองลงมาแบ่งกลุ่มงานเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มอำนวยการและประสานงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล การคลัง การเงิน การบัญชี พัสดุ อาคารสถานที่ งานงบประมาณ ส่วนกลุ่มพุทธศาสนศึกษาและการคณะสงฆ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสนองงานกิจการคณะสงฆ์ ด้านการปกครอง การเผยแผ่ การศาสนศึกษา และวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา และกลุ่มพุทธศาสนสถานและศาสนสมบัติ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาศาสนสถานให้เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน และจัดการทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา ได้แก่ การวางแผนการจัดประโยชน์วัดร้าง การดูแลรักษาที่ดินศาสนสมบัติกลาง วัดร้าง และทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา การขอรังวัดแสดงกรรมสิทธิ์ การสอบเขต การขอแบ่งแยกกระวังชี้แนวเขตในที่ดินศาสนสมบัติกลาง วัดร้าง ตามโครงสร้าง ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. 2547 : 4

จากภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการประจำสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บังคับบัญชาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปฏิบัติราชการในฐานะเป็นผู้แทนสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ บริหารงานในสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปฏิบัติราชการตามกฎหมายในความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มผู้อำนวยการและประสานงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณงานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล การคลัง การเงิน บัญชี พัสดุ อาคารสถานที่ งานงบประมาณ งานจัดทำแผนและติดตามประเมินผล งานประชาสัมพันธ์ สืบสวนข้อมูลสถิติสารสนเทศ งานประสานงานกับสำนักเจ้าคณะจังหวัด/อำเภอ งานรับเรื่องรื้อเรียนข้าราชการสำนักงาน การจัดกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา งานอาสาสมัครพระพุทธศาสนา การจัดทำนิตยภัตพระสังฆาธิการ พระสมณศักดิ์ พระเปรียญ งานการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนอุปถัมภ์นิตยภัต งานการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนบูรณะปฏิสังขรณ์วัด เงินอุดหนุนพัฒนาวัด เงินอุดหนุนวัดที่ประสบวินาศภัย เงินอุดหนุนสำนักปฏิบัติธรรมประจำจังหวัด เงินอุดหนุนการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา เงินอุดหนุนพระปริยัติธรรมแผนกธรรม – บาลี เงินอุดหนุนสำนักเรียน เงินอุดหนุนสำนักงานเจ้าคณะปกครองสงฆ์ เงินอุดหนุนพระธรรมทูตภายในประเทศ เงินอุดหนุนพระจริยานิเทศก์ เงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการจัดสอบธรรม-บาลีสนามหลวง เงินอุดหนุนต่าง ๆ ที่จัดสรรให้กับวัดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มพุทธศาสนศึกษาและการคณะสงฆ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสนองงานกิจการคณะสงฆ์ ด้านการปกครอง การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การศาสนศึกษา และวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา จัดทำทะเบียนวัดมีพระสงฆ์ งานเลขานุการคณะกรรมการพระพุทธศาสนาจังหวัดการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ให้แก่ผู้บำเพ็ญประโยชน์แก่พระศาสนา งานจัดสร้างวัด ตั้ง ย้าย รวม ยุบ เลิกวัด งานรับรองสภาพวัดและจัดทำทะเบียนรับรองสภาพวัด เก็บรักษาและจัดทำทะเบียนคัมภีร์ที่ดินวัดมีพระสงฆ์ สำเนา สค.1 โฉนดที่ดิน การขออนุญาตเช่าที่ดินวัดมีพระสงฆ์ สนับสนุนให้วัดจัดกิจกรรมเพื่อให้วัดเป็นที่รวมจิตใจของประชาชน การพัฒนาวัดเป็นอุทยานการศึกษาในวัด วัดพัฒนาตัวอย่าง วัดพัฒนาตัวอย่างดีเด่น แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาวัดให้กิจกรรมการเรียนรู้และเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน

วัดละหนึ่งตำบล (ตำบลทางคณะสงฆ์) งานส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณบูรณะ และพัฒนาวัดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น วัดประสบวินาศภัย ฯลฯ เป็นต้น ประเมินผลการดำเนินงานของวัด งานส่งเสริมฐานะวัด ยกวัดร้างขึ้นเป็นวัดมีพระสงฆ์อยู่เข้าพรรษา การขอใช้ที่ดินของทางราชการเพื่อสร้างวัด การขอแลกเปลี่ยนแปลงชื่อวัด การขอรับพระราชทานวิสุงคามสีมา งานจัดเก็บระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงาน งานตอบขอบใจหรืออนุโมทนาแก่ผู้ช่วยเหลือราชการ งานขอเครื่องหมายตอบแทนแก่ผู้ช่วยเหลือราชการ การจัดการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรม-บาลี และปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา การคัดเลือกแต่งตั้งผู้บริหาร โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญ แต่งตั้งครูและเจ้าหน้าที่ การนิเทศติดตามผลและดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา การจัดตั้งกลุ่มและแต่งตั้งประธานกลุ่ม เจ้าหน้าที่กลุ่ม โรงเรียน การพัฒนาครู อาจารย์ เกี่ยวกับการเรียนการสอน งานวิชาการพระพุทธศาสนา (พุทธบัณฑิต) จัดตั้งศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ กลุ่มงานเผยแผ่พระพุทธศาสนา งานถวายอุปถัมภ์การสอบธรรมสนามหลวง งานจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการศาสนา การจัดสรรเงินอุดหนุนด้านการศึกษาทุกประเภท การคัดเลือกผู้ทำคุณประโยชน์ให้แก่พระพุทธศาสนา งานพระธรรมทูต พระนักเผยแผ่ พระวิปัสสนาจารย์ พระนักเทศน์ พระจริยานิเทศก์ รวมทั้งประสานการขอสมณศักดิ์ งานอุดหนุนสำนักงานเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ งานส่งเสริมและประสานการพัฒนาพระสังฆาธิการระดับต่าง ๆ ศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด การขอจัดตั้งโรงเรียนการกุศลของวัด การจัดตั้งดำเนินการทางวิชาการศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ยกวัดราษฎรขึ้นเป็นพระอารามหลวง การจัดการทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา การวางแผนการจัด ประโยชน์ การดูแลรักษาที่ดินศาสนสมบัติกลาง และทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา การขอรังวัด แสดงกรรมสิทธิ์ การสอบเขต การขอแบ่งแยกกระวังชี้แนวเขตในที่ดินศาสนาสมบัติกลาง การจัดทำสัญญาเช่าที่ดินวัดจัดทำสัญญาเช่าอาคาร การก่อสร้างอาคารพาณิชย์ในที่ดินวัดและศาสนสมบัติกลาง รวมทั้งการกันเขตที่ดินวัดเพื่อจัดประโยชน์การเก็บเอกสารสิทธิต่าง ๆ งานสำรวจรังวัด ออกโฉนด และจัดทำทะเบียนที่ดินวัด งานออกแบบและก่อสร้าง ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับวัดมีพระสงฆ์ใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เป็นไปตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มพุทธศาสนสถานและศาสนสมบัติ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาศาสนสถานให้เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน และจัดการทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา การวางแผนการจัดประโยชน์วัดร้าง การดูแลรักษาที่ดินศาสนสมบัติกลาง วัดร้าง และทรัพย์สินของพระพุทธศาสนา การขอรังวัดแสดงกรรมสิทธิ์ การสอบเขต การขอแบ่งแยกกระวังชี้แนวเขตในที่ดินศาสนาสมบัติกลาง วัดร้าง การจัดทำสัญญาเช่าที่ดินวัดร้าง การจัดทำสัญญาเช่าอาคาร การก่อสร้างอาคารพาณิชย์ในที่ดินวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง รวมทั้งการกันเขตที่ดินวัดเพื่อจัดประโยชน์การ

เก็บเอกสารสิทธิ์ต่าง ๆ งานสำรวจรังวัด ออกโฉนด และจัดทำทะเบียนที่ดินวัดร้าง งานออกแบบและก่อสร้างศาสนสมบัติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.4 การให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเวรบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ โดยจัดทำตารางวันที่ที่ได้รับมอบหมายให้แต่ละคนรับผิดชอบในการให้บริการในแต่ละวัน ซึ่งตามตัวชี้วัดของสำนักงาน เรื่องการพัฒนากุศลกรในสำนักงาน สำนักงานได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องการให้บริการด้วย

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจะสอบถามผู้มาติดต่อว่ามาติดต่อเรื่องอะไร แล้วจะแนะนำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องนั้น รายละเอียดในการติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะชี้แจงให้ผู้มาติดต่อทราบ ว่า ติดต่อเรื่องใดแล้วต้องเตรียมหลักฐานเอกสารใดประกอบบ้าง ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มอำนาจการและประสานงาน มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ 5 คน ผู้ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นพระสังฆาธิการ และมีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานที่พระสังฆาธิการมาติดต่อ จำนวน 1 คน กลุ่มพุทธศาสนศึกษาและการคณะสงฆ์ มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ 3 คน ผู้มาติดต่อจะมีทั้งพระสังฆาธิการและบุคคลมาติดต่อ กลุ่มพุทธศาสนาสถานและศาสนสมบัติ มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 7 คน ช่วยราชการและลาศึกษาต่อ จำนวน 2 คน เหลือเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลมาติดต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ 5 คน แต่ละคนมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นรายอำเภอ ทั้งหมด 16 อำเภอ ให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. พักรกลางวันตั้งแต่เวลา 12.00 น. – 13.00 น.

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้น 4 อาคาร 4 ชั้น เลขที่ 123 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเนื้อที่ประมาณ 80 ตารางเมตร มีจำนวน 1 ห้อง จำนวนเก้าอี้ให้ผู้มาติดต่อ 10 ตัว การให้บริการน้ำดื่มโดยตั้งตู้ทำความเย็นไว้บริการ 1 ตู้ สำหรับผู้มาติดต่อ เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด ซึ่งมีหลายหน่วยงานในสถานที่เดียวกันบริเวณที่จอดรถก็จะน้อยสำหรับผู้มาติดต่อ ในเรื่องความสะดวกของสำนักงาน สำนักงานต้องจัดทำให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของสำนักงาน เรื่อง อยุธยาเมืองสะอาด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่บังคับให้ทุกหน่วยงานได้จัดทำ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ [www.onboa.net](http://www.onboa.net)

ติดป้ายขอสิทธิการขึ้นตอนการให้บริการไว้ในสำนักงาน มีเอกสารแผ่นพับแนะนำสำนักงาน และข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ ติดป้ายบอกสถานที่ไว้หน้าสำนักงาน เมื่อมีการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงานจะให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ตอบข้อซักถามของผู้มาติดต่อ

การพัฒนาระบบราชการไทยได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาานพอสมควร แต่มักจะขาดความชัดเจนและความต่อเนื่องในเชิงนโยบาย รวมทั้งไม่มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหรือกลไกในการผลักดันสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้การพัฒนาบบราชการดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป ไม่ครบวงจรและเกิดผลการเปลี่ยนแปลงในระดับที่ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ จุดเปลี่ยนผ่านสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาบบราชการอย่างจริงจังในช่วงเวลา 5 - 6 ปีที่ผ่านมา เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย นโยบายและความมีเสถียรภาพทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของชุมชนวิชาการที่ต้องการปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น การปฏิรูประบบราชการขนาดใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 เริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมาย ว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยเฉพาะการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย ดังเจตนารมณ์ปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กล่าวคือ การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้ ในเวลาต่อมาก็ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแบบแผนการบริหาร

ราชการและวิธีการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและข้าราชการจะต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป ใน การนี้ ยังได้จัดให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่ รับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อคณะรัฐมนตรีและเป็น “เจ้าภาพ” ในการขับเคลื่อน การพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง รวมทั้งกำหนดให้มีสำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายเลขานุการ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ ซึ่งมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเป้าประสงค์รวม 4 ประการ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การ ปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการ ทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบบอบ ประชาธิปไตย แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555) คณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ไว้ คือ ระบบราชการไทยเป็นกลไกของรัฐที่มีความสำคัญอย่างสูงต่อการบริหาร กิจการบ้านเมืองภายใต้การปกครองในระบบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน รวมถึงการดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย อันมีจุดหมายปลายทาง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ระบบราชการไทยที่พึง ประสงค์จะต้องให้คุณค่าความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทาง คือ ต้องให้ ประชาชนเป็น “ศูนย์กลาง” ในการทำงาน โดยต้องรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการและ อำนาจประโยชน์ ลดขั้นตอนและภาระในการติดต่อของประชาชน มีระบบการแก้ไขปัญหาและรับ เรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามมีปัญหา และความเดือดร้อน ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ไม่เป็นผู้ดำเนินการเสียเองหรือคงมีอำนาจมากเกินไป รวมทั้งต้องมีขนาดกำลังคนและใช้ ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ไม่พยายามเข้าแทรกแซงและขยายตัวเกินไปจนเป็นภาระของประเทศ หรือมีผลกระทบต่อภาคส่วนอื่นและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ประสานการทำงานกับผู้บริหาร ราชการแผ่นดินฝ่ายการเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศสามารถให้ความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอย่างมีเหตุผล ตั้งมั่นในความถูกต้อง เป็นกลาง ปราศจากอคติ และอยู่บน พื้นฐานของหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ นอกจากนี้ยังควรต้องให้การยอมรับและไม่เข้าไปแทรกแซง บทบาทและอำนาจหน้าที่ซึ่งกันและกัน มีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นทีม สามารถ สร้างเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมรวมทั้งยังต้องสามารถบูรณาการและเชื่อมโยงการ ทำงานภายในระบบราชการเองในทุกระดับเข้าด้วยกัน มีขีดความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ มองไป

ข้างหน้า และคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นคล่องตัวรวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม (Agility) รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้อย่างราบรื่นเหมาะสม ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม สร้างระบบธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความเชื่อมั่นศรัทธา เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ใช่เป็นผู้สร้างปัญหาหรือภาระแก่สังคมเสียเอง มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคมในการทำงาน และการตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง แน่นนอน และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานรวมทั้งต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้ แสวงหา พัฒนา และธำรงรักษา บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ค่านิยม และกระบวนทัศน์ อันเหมาะสมและเอื้อต่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตลอดจนทำให้บุคลากรในระบบราชการตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนจากหน้าที่ทางราชการ ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 สามารถแยกออกได้เป็น 4 ประการคือ ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบราชการที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น เกิดผลเป็นรูปธรรมในหลายด้าน เช่น หน่วยงานราชการมีการปรับบทบาทภารกิจที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการลงได้ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในแนวโน้มที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนยังมีการรับรู้ เข้าใจ และพึงพอใจกับการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม รวมทั้งมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในความโปร่งใส และใสสะอาด ในเรื่องคุณภาพการให้บริการในทางที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการพัฒนาระบบราชการจะส่งผลในทางปฏิบัติงานในระดับที่ดีขึ้น แต่การพัฒนาระบบราชการ

ยังจะต้องดำเนินงานต่อไป เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐก้าวไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ ตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งสามารถปรับตัวรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม และจากการที่ได้นำประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 มาก้าวไวข้างต้นนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำมาปรับปรุงสำนักงานในเรื่องการให้บริการให้พัฒนาได้มากยิ่งขึ้น

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2544 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้ฝ่ายอื่นโดยที่ไม่อาจมองเห็นและไม่เกิดผลว่ามี การเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เกิดขึ้น การผลิตอาจจะหรืออาจไม่ผูกติดกับตัวสินค้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจได้ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดจาที่สุภาพ

สมิต รัชฎกร (2543 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการปฏิบัติในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ ลูกค้ายเกิดความพึงพอใจ

กฤษณ ธนาพงศธร (2542 : 11 ) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากการบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้น จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public service delivery ที่ได้เริ่มต้นและมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมตัวกันเป็นรัฐเป็นประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการสาธารณะ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการสาธารณะนี้ ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วาสนา เจริญรวย (2542 : 22) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่รับ จากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ

จิราพร วีระหงษ์ (2538 : 30) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 38) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ

ผู้รับบริการ (Recipients) โดยรายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า แนวความคิดของการให้บริการสาธารณะไม่จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาแล้วเป็นการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ความต่อเนื่อง และยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไกอุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและวิจัยความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาในสาระและตัวแปรที่ใกล้เคียง ดังนี้ สุจินต์ นิ่มอนงค์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรวัดของพระสังฆาธิการระดับวัดในเขตการศึกษา 1 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของวัดและสถานภาพของพระสังฆาธิการกลุ่มตัวอย่าง คือ วัดมีอายุตั้งแต่ 91 ปีขึ้นไป มากที่สุด วัดมีโบราณสถานที่กรมศิลปากรขึ้นทะเบียนและมีพิพิธภัณฑวัดน้อยที่สุด สภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้งวัดส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบท และประชาชนส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี พระสังฆาธิการมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปีมากที่สุด จบการศึกษาทางโลกระดับประถมศึกษา ทางธรรมระดับนักธรรมเอกมากที่สุด และส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาทางบาลี สภาพการบริหารจัดการทรัพยากรวัดของพระสังฆาธิการระดับวัดในเขตการศึกษา 1 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรวัดด้านการจัดบริเวณวัด เสนาสนะและถาวรวัตถุ และด้านสาธารณะสงเคราะห์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหารและการปกครองด้านการส่งเสริมการศึกษา และด้านการอบรมเผยแผ่ศาสนาธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการได้รับการถวายความรู้เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรวัดของพระสังฆาธิการในเขตการศึกษา 1 โดยภาพรวมมีความต้องการในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดวิชาพบว่า ต้องการได้รับการถวายความรู้หมวดบริหารศาสตร์อยู่ในระดับมาก ส่วนหมวดพหุกรรมศาสตร์และหมวดความรู้ทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับวิธีถวายความรู้ต้องการศึกษาดูงานวัดพัฒนาตัวอย่าง และการอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิในระดับมาก วิทยากรให้การถวายความรู้ต้องการพระสังฆาธิการผู้ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการ

ทรัพยากรวัด ส่วนระยะเวลาในการถวายความรู้ มีความต้องการจำนวน 3 วัน (15 - 18 ชั่วโมง) ในระดับมาก โครงสร้างหลักสูตรการถวายความรู้พระสังฆาธิการระดับวัด ในเขตการศึกษา 1 เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรวัด จำแนกได้ 3 หมวด คือ หมวดความรู้ทั่วไป ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งเกี่ยวกับการบริหารศาสนกิจในวัด การจัดการศาสนาเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม หมวดบริหาร ศาสตร์ ได้แก่ การบริหารงานบุคคลในวัด เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การส่งเสริม การศึกษา และหมวดพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การเผยแผ่ศาสนาธรรม การพัฒนาทักษะ การแสดงธรรม

ธีรวิทย์ ทองโอษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติศาสนกิจของ เจ้าอาวาสในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า เจ้าอาวาสในจังหวัดร้อยเอ็ดมีการปฏิบัติศาสนกิจ 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปกครอง การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การสาธารณูปการ และการสาธารณสงเคราะห์ และด้านที่มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การศาสนศึกษา และการศึกษาสงเคราะห์ เจ้าอาวาส ในจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีวุฒิการศึกษาทางโลกแตกต่างกัน มีการปฏิบัติศาสนกิจด้านการปกครอง การศาสนศึกษา การศึกษาสงเคราะห์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การสาธารณูปการ และการ สาธารณสงเคราะห์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เจ้าอาวาสในจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีระยะเวลา ในการดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาสแตกต่างกัน คือ ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติ ศาสนกิจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปกครอง การเผยแผ่ พระพุทธศาสนา และการสาธารณูปการ ส่วนด้านการศาสนศึกษา การศึกษาสงเคราะห์ และการ สาธารณะสงเคราะห์ พบว่า มีการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจของ เจ้าอาวาสในจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปกครอง การศึกษา สงเคราะห์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การสาธารณูปการ และการสาธารณสงเคราะห์ ส่วนด้าน การศาสนศึกษา มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

ภักดี แก้วคุณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนคร อุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบ การให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผล

ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

วรพงษ์ แสนเมือง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา การดำเนินงานของวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 ผลการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงานของวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการดำเนินงานในระดับมาก 4 ด้าน ระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยมีสภาพการดำเนินงานด้านการจัดและดูแลศาสนสมบัติมากที่สุด ส่วนด้านที่มีการดำเนินงานน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสาธารณสงเคราะห์ สภาพการดำเนินงานของวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริเวณวัด เสนาสนะ ถาวรวัตถุ วัดพัฒนาตัวอย่างมี รั้ววัด มั่นคง สวยงาม แข็งแรง และแสงสว่างไฟฟ้าพอเพียง น้ำดื่ม น้ำใช้ สะอาดพอเพียงมากที่สุด และมีป้ายบอกชื่อต้นไม้ครบทุกชนิดน้อยที่สุด ด้านการบริหารและการปกครอง วัดพัฒนาตัวอย่างกำหนดให้พระภิกษุสามเณรทำวัตรเช้า เย็นอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด และประชุมอบรมศิษย์วัดสม่ำเสมอที่สุด ด้านการจัดและดูแลศาสนสมบัติ วัดพัฒนาตัวอย่างดูแลการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์มากที่สุด และไวยวัจกร กรรมการวัดได้เข้ารับการอบรมทุกปี น้อยที่สุด ด้านการศึกษา อบรม เผยแผ่ วัดพัฒนาตัวอย่าง ส่งเสริมการเรียนพระธรรมวินัยพระภิกษุ สามเณร มากที่สุด และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลห้องสมุด และที่อ่านหนังสือน้อยที่สุด ในด้านสาธารณสงเคราะห์ วัดพัฒนาตัวอย่างให้การสงเคราะห์ด้านสาธารณูปโภคแก่ประชาชน เช่น การให้ยืมของใช้เมื่อคราวจำเป็นมากที่สุด และบริการด้านกฎหมายแก่ประชาชนน้อยที่สุด สภาพการดำเนินงานของวัดที่ได้รับการคัดเลือกจากกรมการศาสนาให้เป็นวัดพัฒนาตัวอย่างในเขตการศึกษา 11 ระหว่างช่วงปี พ.ศ. 2507 – 2524 กับ ช่วงปี พ.ศ. 2525 – 2544 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยวัดที่ได้รับการคัดเลือกจากกรมการศาสนา ให้เป็นวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 ช่วงปี พ.ศ. 2525 – 2544 มีสภาพการดำเนินงานสูงกว่า วัดที่ได้รับการคัดเลือกจากกรมการศาสนา ให้เป็นวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 ช่วงปี พ.ศ. 2507 – 2524 ทุกด้าน สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เจ้าอาวาส พระภิกษุ ไวยวัจกร และประธานคณะกรรมการวัด ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สภาพการดำเนินงานของวัดพัฒนาตัวอย่าง ในเขตการศึกษา 11 มีปัญหาในด้านงบประมาณ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป โดยมีข้อเสนอแนะในการจัดสรรงบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์ในการศึกษาของพระภิกษุ สามเณร การจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรตลอดถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาวัด

สถาพร สุตเสนาะ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อ

การบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้าน อรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการ ประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้าน ทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ การศึกษา ส่วน เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มา ขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

พชรพรรณ ชุ่มเปี่ยม (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารงานพระสังฆาธิการใน จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานของพระสังฆาธิการในจังหวัด กำแพงเพชร ทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ ควบคุมงานด้านการวินิจฉัยสั่งการ และด้านการบริหารงานบุคคล มีการปฏิบัติในระดับมาก ปัญหา การบริหารงานของพระสังฆาธิการในจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน และด้านการบริหารงานบุคคลมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของพระสังฆาธิการในจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 7 ด้าน ควร ดำเนินการ คือ ด้านการวางแผน จัดให้มีการถวายความรู้เกี่ยวกับการวางแผนเกี่ยวกับพระสังฆาธิการ จัดหาผู้มีรูปแบบเกี่ยวกับการวางแผนให้กับวัด พระสงฆ์ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพระสังฆาธิการต้อง ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหาร และผู้นำชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิควรเข้ามามีส่วนร่วมในการ วางแผนของวัด ด้านการจัดองค์การ จัดทำรูปแบบ หรือแผนภูมิการจัดองค์การให้แก่วัด เพื่อศึกษา และพิจารณา จัดให้มีการถวายความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์การแก่พระสังฆาธิการตาม โอกาส และให้ มีการศึกษาดูงานการจัดองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน หรือวัดที่มีการจัดองค์การดีเด่น ด้านการ บริหารงานบุคคล มีการอบรมบุคคลที่เข้ามาบวชในพระพุทธ ศาสนา เพื่อให้มั่นใจว่าจะเข้ามาศึกษา พระธรรมวินัยอย่างแท้จริง ต้อง ให้การศึกษาอบรมพระธรรมวินัยแก่ผู้เข้ามาบวช ทั้งก่อนบวช และ ระหว่างบวช สรรหาบรรพชิตและคฤหัสถ์ที่มีความรู้ ความสามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การ ศาสนาศึกษา การศึกษาสงเคราะห์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การสาธารณูปการ และการสาธารณ สงเคราะห์ ด้านการวินิจฉัยสั่งการ การบริหารวัดต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ใน กิจกรรมของวัด เช่น ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เจ้าอาวาสนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจ ก่อนสั่งการแต่ละครั้งต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับทรัพยากรการบริหาร คือ บุคลากร เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ตัดสินใจเป็นอย่างดีก่อนการวินิจฉัย

ตั้งการ ด้านการควบคุมงาน พระสังฆาธิการต้องปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัยอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บรรพชิตและคฤหัสถ์ การปกครองสงฆ์ให้มีพฤติกรรมและและการกระทำอย่างเหมาะสม พระสังฆาธิการควรดำเนินการให้พระภิกษุทุกรูปในวัดมีภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อก่อให้เกิดความศรัทธาแก่ประชาชน จัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาวัดให้มีสภาพที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติธรรม เช่น ความสงบ ร่มรื่น สะอาด สวยงาม สะดวกต่อการปฏิบัติศาสนกิจและการศึกษาพระธรรมวินัย ด้านการประสานงาน บริหารวัดให้เป็นศูนย์กลางชุมชนที่พัฒนาทั้งจิตใจ และคุณภาพชีวิตจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ การประสานงานที่ดีระหว่างประชาชนกับวัด จัดเครื่องวัดอย่างมีระบบเพื่อสะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ในกิจการทางพระพุทธศาสนาเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ร่วมมือกับชุมชนจัดโครงการป่าชุมชน โครงการอุทยานการศึกษา เพื่อการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และใช้ต้นไม้เป็นเครื่องมือในการประสานงาน กิจกรรมต่าง ๆ ของวัดต่อไป ด้านการเสนอรายงาน ทุกวัดจัดให้มีหอกระจายข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่วัดดำเนินการให้ชุมชนทราบ เจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ เจ้าคณะตำบล และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอให้ความสำคัญกับการรายงานผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของวัด การรายงานผลแต่ละครั้ง และดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบข้อมูล จัดประเภทเรื่องราว เรียงลำดับ สรุป และเตรียมเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการเผยแพร่ข่าวสาร

ประดับ นวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือรายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทาง จากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตัวแปรที่ศึกษาของพระสังฆาธิการ ได้แก่ อายุ พรรษา ระดับการศึกษา (ทางโลก) ระดับการศึกษา (ทางธรรม) และบุคคลที่มาติดต่อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผลที่พบที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อผู้รับบริการในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อผู้รับบริการ คือ ปัจจัยพื้นฐาน

