

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ว่าด้วยการส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เน้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสามารถประมวลความรู้และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งการส่งเสริมพัฒนาความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยม ทักษะคติของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ จึงต้องสนองนโยบายดังกล่าวตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานเช่นเดียวกับการบริหารราชการให้เกิดสัมฤทธิ์ผล และการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับสนองงานคณะสงฆ์ สนับสนุนและส่งเสริม ทำนุบำรุง อนุรักษ์ คุ้มครองและพัฒนากิจการพระพุทธศาสนา ดูแลรักษา ศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการพระพุทธศาสนาโลก จึงได้พิจารณา จัดการองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก และนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร วัด ประชาชน และประเทศชาติ จึงให้การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาคณากรรมทาง ด้านพระพุทธศาสนาเพื่อให้เกิดความเจริญมั่นคง พุทธศาสนิกชนเข้มแข็ง มีความสุข ด้วยหลักพุทธธรรม ส่งเสริมศีลธรรมค้ำจุนสังคม สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด พระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานบริหารราชการภูมิภาค สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีหน้าที่ในการสนองงานคณะสงฆ์และทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์ คุ้มครอง ส่งเสริม และพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแลรักษาจัดการศาสนสมบัติ รวมทั้งให้การ สนับสนุนส่งเสริมพัฒนาคณากรรมทางศาสนาในระดับจังหวัด โดยที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ แบ่งการปกครองออกเป็น 16 อำเภอ มีวัด รวม 504 วัด และมีวัดร้างที่เป็น ศาสนสมบัติเพื่อจัด ประโยชน์ รวม 447 วัด มีเนื้อที่ประมาณ 5,424 ไร่ ซึ่งพื้นที่ของศาสนสมบัติ จะมีทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและประชาชนเช่าเป็นที่อยู่อาศัยหรือประกอบกิจการอื่นๆ สำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงเป็นหน่วยงานที่จะต้องดูแลศาสนสมบัติและให้บริการการขอเช่า ที่ศาสนสมบัติ ที่ส่วนของที่ดินและอาคาร เป็นจำนวนมาก เช่น การขอเช่าที่ดินและอาคาร การขอ โอนสิทธิการเช่า การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน อาคาร หรือ เป็นที่ตั้งของ

ส่วนราชการ การขอตรวจสอบ เขตการเช่า การชำระค่าเช่าที่ดินหรืออาคาร และการขอต่ออายุ สัญญาเช่า

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ มาขอรับบริการ ซึ่งในความรู้สึกรู้สึกของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ พฤติกรรม และประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ แต่การที่ข้าราชการจะวางตัวให้เป็น ที่ไว้วางใจของประชาชน ผู้เช่าศาสนสมบัติเพียงใด อำนาจความสะดวกได้เต็มที่หรือไม่ การบริการ ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติได้เป็นที่พอใจก็จะสามารถช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้เพียงใด และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมให้ดีขึ้นหรือไม่อย่างไรยังไม่สามารถสรุปได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาความศรัทธา ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น ให้ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติไว้ใจในการให้บริการของสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ตรงตามความต้องการของ ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติผู้มาขอรับบริการ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ อยู่ใน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เล็งเห็นความสำคัญจึงสนใจทำการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อเสนอแนะ และเสนอ แนวทางในการปรับปรุง ระบบการบริหารงาน ซึ่งจะเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการและสร้าง ความรู้สึกที่ดีต่อประชาชนศาสนสมบัติที่มาใช้บริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนผู้เช่า ศาสนสมบัติที่มาใช้บริการจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจ ในระดับที่สูงขึ้นโดยจะนำผลการศึกษาดังกล่าว ที่ได้ไปปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการให้ สอดคล้องกับความคิดเห็นตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องและ การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานและเป็นแนวทางในการกำหนด นโยบายการดำเนินงาน ด้านบริหารงานให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ของการบริหาร จัดการของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มาเช่าศาสนสมบัติ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติ ที่มาเช่า ศาสนสมบัติของของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับเข้าศาสนสมบัติ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยแวดล้อม เกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ นำกรอบแนวคิด โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่เข้าศาสนสมบัติในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 371 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถานที่เก็บข้อมูลคือ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

3.1.2 ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ได้แก่ ลักษณะศาสนาสมบัติที่เข้า วัตถุประสงค์การเข้า รูปแบบการเข้า รูปแบบการขอรับบริการ และ พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เข้า

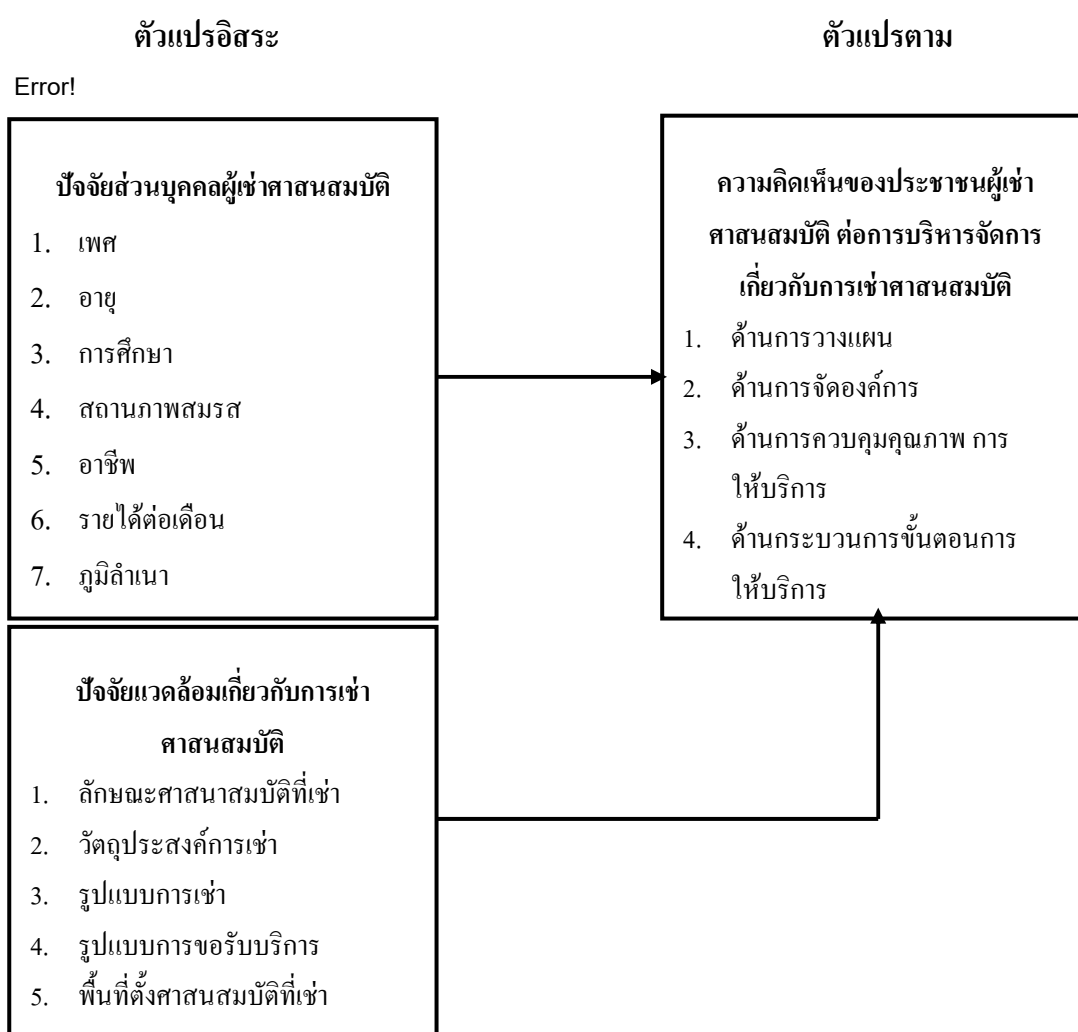
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประมาณ 4 เดือน โดยเริ่ม จากวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2551

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความต่างๆ ที่ปรากฏในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของคำจำกัดความที่ใช้ดังนี้

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด หมายถึง สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีหน้าที่รับสนองงานประสานงาน และสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ ตลอดจนดำเนินการตามนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

ประชาชน หมายถึง ผู้เข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มาขอรับบริการขอเช่าที่ดินและอาคาร การขอโอนสิทธิการเช่า การขอเปลี่ยนชื่อชื่อสกุล การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน อาคาร การขอตรวจสอบเขตการเช่า การชำระค่าเช่าที่ดินหรืออาคาร และการขอต่ออายุสัญญาเช่า

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น โดยเป็นความคิดเห็นของประชาชน ผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ หมายถึง ลักษณะศาสนสมบัติที่เช่า วัตถุประสงค์การเช่า รูปแบบการเช่า รูปแบบการขอรับบริการ และ พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่า

ลักษณะศาสนสมบัติที่เช่า หมายถึง การเช่าที่ดิน การเช่าอาคาร ที่เป็นศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การเช่าศาสนสมบัติ หมายถึง การเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อ ทำนา ทำสวน ทำไร่ ปลูกบ้านพักอาศัย สร้างโรงงาน ปลูกอาคารพาณิชย์ และเป็นสถานที่ทำการส่วนราชการ

รูปแบบการเช่า หมายถึง การทำสัญญาเช่าเป็นรายปี และทำสัญญาเช่านานปี (ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป)

รูปแบบการขอรับบริการ หมายถึง การขอเช่าที่ดินและอาคาร การขอโอนสิทธิการเช่า การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน อาคาร การขอตรวจสอบเขตการเช่า การชำระค่าเช่าที่ดินหรืออาคาร และการขอต่ออายุสัญญาเช่า

การวางแผน หมายถึง การวางแผนเพื่อให้บริการของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา โดยมีประเด็นการวางแผนในเรื่องของการการแจ้งเตือนผู้เข้าศาสนสมบัติที่ค้างชำระค่าเช่าให้มาตรงเวลา จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน ในกรณีไม่มีเอกสารการเข้ามาแสดง (ทำให้การบริการมีความสะดวก) มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าทราบถึงการเปลี่ยนแปลง รายละเอียด ของ กฎหมาย ระเบียบอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปรับเปลี่ยนอัตราค่าเช่า มีการแจ้งให้ ผู้เช่ามาชำระค่าเช่าก่อนเวลา เพื่อที่จะไม่ต้องเสียค่าปรับ มีการจัดการ ให้บริการ แก้ไขปัญหาของผู้เช่า ศาสนสมบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดองค์การ หมายถึง การจัดองค์การ เพื่อให้การบริการประกอบไปด้วย การจัดเจ้าหน้าที่ ให้การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ความชำนาญในงานด้านการบริการ และความสะดวกในการ ใช้บริการ สถานที่บริการ รูปแบบเอกสารประกอบการยื่นเรื่อง การขอเช่าที่ดินและอาคาร การขอ โอนสิทธิการเช่า การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านอาคาร การขอตรวจสอบ เขตการเช่า การชำระค่าเช่าที่ดินหรืออาคาร และการขอต่ออายุสัญญาเช่า

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ ที่มาขอใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประเมินเป็นระดับ ในประเด็นต่าง ๆ เช่น มีป้าย หรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอ และง่ายต่อการกรอกข้อมูลการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และมีความรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ

การควบคุมคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานของสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ ซึ่งประกอบไปด้วยการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดีมีระบบการให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย และ ระบบการชำระเงินค่าเช่ามีความรวดเร็วถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าศาสนสมบัติ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของ สำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติกลางของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และ พัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานพระพุทธ ศาสนาจังหวัดอื่นๆ