

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสร้างคามพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการสร้างคามพึงพอใจของผู้เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง และในการวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 50 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสร้างคามพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ข้อมูลทั่วไปพบว่าพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมบวชชีพรหมณ์ในวัดต้นสน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 64 เพศชายมีแค่ ร้อยละ 18 ระดับอายุส่วนมากที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจะมีอายุอยู่ในช่วง 20 ถึง 40 ปี ร้อยละ 32 อาชีพส่วนใหญ่จะเป็นแม่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 24 คนที่มีรายได้ 2501-5000 จะเข้ามาปฏิบัติธรรมมากที่สุด ร้อยละ 32 สถานภาพของคนส่วนใหญ่ที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจะสมรสแล้ว ร้อยละ 64 คนที่มีการศึกษาระดับประถมจะเข้ามาปฏิบัติธรรมมากที่สุด ร้อยละ 34 การรู้จักสถานที่ปฏิบัติธรรมส่วนใหญ่ได้รับรู้มาจากญาติพี่น้องมากที่สุด ร้อยละ 34 ระยะเวลาที่รอเจ้าหน้าที่ส่วนมาจะรอ1-10นาที ร้อยละ 56 เวลาที่เข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะมาติดต่อในช่วง 10.31 ถึง 12.30 น. มากที่สุด ร้อยละ 23 และเวลาที่เข้ามาปฏิบัติธรรมในวัดต้นสนส่วนใหญ่จะเข้ามาปฏิบัติธรรม 5 ถึง 10 วัน ร้อยละ 38

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของ

### วัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

ด้านที่พักอาศัย พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 1 ประเด็น คือ ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติธรรมมีสิทธิเข้ามาอาศัยเท่าเทียมกันทุกคน ( $\bar{X} = 4.24$ ) ระดับความพึงพอใจรองลงมา 4 ประเด็น คือ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องใช้เบื้องต้น เช่น หมอน พัดลม เป็นต้น และที่พักอาศัยมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาปฏิบัติธรรม ( $\bar{X} = 3.68, 3.64, 3.56$  และ  $3.72$ )

ด้านห้องน้ำ ห้องสุขา พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก มี 2 ประเด็น คือ ห้องน้ำ ห้องสุขาสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและ กว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก ( $\bar{X} = 3.84$  และ  $3.58$ ) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีห้องน้ำห้องสุขาสำหรับคนพิการ มีเครื่องสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และห้องน้ำห้องสุขามีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาปฏิบัติธรรม ( $\bar{X} = 3.40$  และ  $3.34$  ทั้งสองข้อ)

ด้านสถานที่รับประทานอาหาร พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 3 ประเด็น คือ สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของจำนวนผู้มาปฏิบัติธรรม ( $\bar{X} = 3.62, 3.58$  และ  $3.50$ ตามลำดับ) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ปลอดภัย จากสัตว์เลื้อยที่มารบกวน ขณะรับประทานอาหารและไม่มีกลิ่นเหม็นขณะรับประทานอาหาร ( $\bar{X} = 3.36$  และ  $3.34$ )

ด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 4 ประเด็น คือ กว้างขวาง และบรรยากาศร่มรื่น ผู้มาปฏิบัติธรรมมีสิทธิในละการมานั่งพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ที่มีการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดีอยู่ตลอดเวลา และมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาปฏิบัติธรรม ( $\bar{X} = 3.82, 3.62, 3.58$  และ  $3.52$  ตามลำดับ) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{X} = 3.20$ )

ด้านสถานที่จอดรถ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 4 ประเด็น คือ มีบริเวณพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนรถ การจราจรภายในที่จอดรถมีการไหลเวียนของรถเป็นอย่างดี รถยนต์ทุกประเภทสามารถใช้บริการที่จอดรถยนต์ได้ และมีความมั่นใจในความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.74, 3.72, 3.70$  และ  $3.70$  ตามลำดับ) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบที่จอดรถทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.36$ )

ด้านการต้อนรับ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่พูดด้วยวาจาสุภาพ การต้อนรับเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนและเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมตามกาลเทศะ ( $\bar{X} = 3.62, 3.60, 3.52$  และ  $3.42$  ตามลำดับ) มีระดับความ

พึงพอใจปานกลาง คือ มีห้องต้อนรับกว้างขวาง และมีเครื่องดื่มน้ำบริการผู้ที่มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.40$  และ 3.28)

ด้านการดูแลความปลอดภัย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 3.44$ ) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเข้าออกนอวัดของผู้ที่เข้ามาปฏิบัติธรรมอยู่ตลอดเวลา และ มีการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหากับผู้มาปฏิบัติธรรม ( $\bar{X} = 3.34$  และ 3.16)

ด้านห้องปฏิบัติธรรม พบว่า มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.63$ )

ด้านการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรภายในวัด พบว่า มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.68$ )

ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ตอนที่ 3 สรุปผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการบริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง**

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน นำข้อมูลมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) พัฒนาวัดให้น่าอยู่ มุ่งสู่การสร้างจิตสำนึก ยึดหลักความต้องการนำคุณธรรมไปสู่การพัฒนา

พันธกิจ (Mission) พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ ตอบสนองความต้องการของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมเพื่อพัฒนาจิตใจให้เป็นคนดีของสังคมและประเทศชาติต่อไป

เป้าประสงค์ 1) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสนด้านระบบโครงสร้างพื้นฐาน 2) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสนด้านการอำนวยความสะดวกและคุณภาพของการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบ

แนวทางการพัฒนาการสร้างคามพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อ  
การให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสถานที่เพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่  
พุทธศาสนิกชนที่มาใช้บริการในการปฏิบัติธรรมที่วัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง  
อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

- กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนา ปรับปรุง ซ่อมแซมที่พักอาศัย
- กลยุทธ์ที่ 2 จัดระเบียบ กฎเกณฑ์การเข้ามาอยู่ในที่พักอาศัยกับผู้เข้ามาปฏิบัติ  
ธรรม
- กลยุทธ์ที่ 3 เพิ่มเติมห้องน้ำ ห้องสุขา ตกแต่งอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยแลเพิ่ม  
ห้องสำหรับคนพิการ เพื่อรองรับผู้ที่จะมาปฏิบัติธรรมในอนาคต
- กลยุทธ์ที่ 4 ขยายและปรับปรุงห้องปฏิบัติธรรม
- กลยุทธ์ที่ 5 สร้างสถานที่เลี้ยงสัตว์ไว้ให้ห่างจากสถานที่รับประทานอาหาร
- กลยุทธ์ที่ 6 ปรับปรุงสถานที่การล้างและการเทขยะให้มีเฉพาะที่และห่างไกล
- กลยุทธ์ที่ 7 สร้างเครือข่ายขอความร่วมมือกับชุมชนในการรักษาสภาพแวดล้อม
- กลยุทธ์ที่ 8 ขยายพื้นที่จอดรถให้กว้างขวางมากกว่าเดิม
- กลยุทธ์ที่ 9 ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เรื่องจรรยาและดูแลความปลอดภัยใน  
ทรัพย์สินของผู้มาปฏิบัติธรรม

แนวทางการพัฒนาการสร้างคามพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อ  
การให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

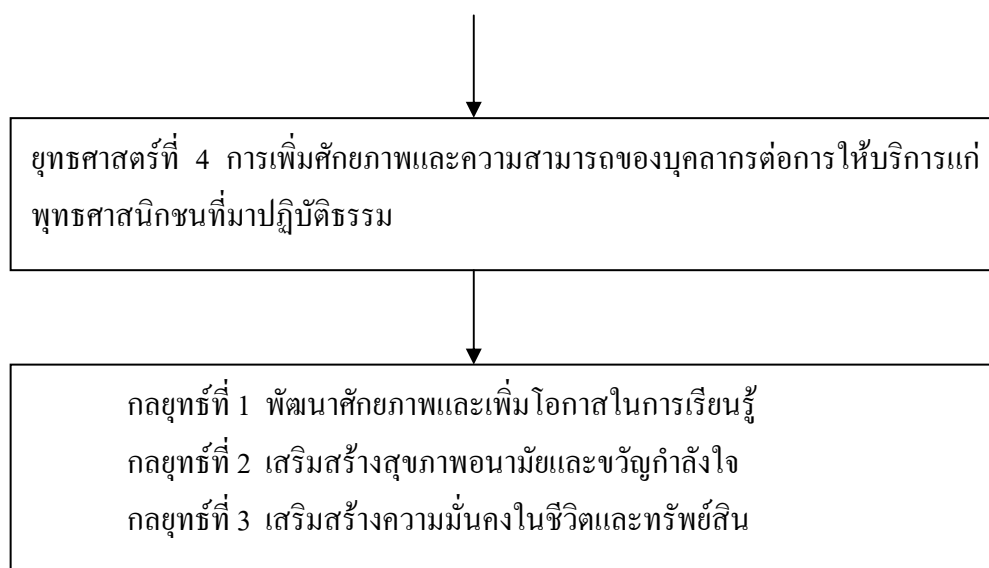


ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการแก่  
พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมที่วัดต้นสน



กลยุทธ์ที่ 1 การปรับปรุงระบบงาน  
กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร  
กลยุทธ์ที่ 3 การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีการ  
สื่อสาร  
กลยุทธ์ที่ 4 เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม  
กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล

แนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อ  
การให้บริการของวัดต้นสน ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง



ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์การเพื่อนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจแก่พุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดคันสน จังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ พบว่า พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมบวชชีพราหมณ์ที่วัดคันสนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับอายุของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาบวชชีพราหมณ์จะมีอายุระหว่างช่วงอายุ 20-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนมากที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจะเรียนจบแค่ชั้นประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ของคนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจะมีอาชีพแม่บ้าน การรู้จักสถานที่ปฏิบัติธรรมที่วัดคันสนส่วนใหญ่รู้มาจากญาติพี่น้อง เวลาที่เข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ของทางวัดจะมาช่วงเวลา 10.31 ถึง 12.30 น.และเวลาที่เข้ามาปฏิบัติธรรมจะบวชอยู่ 5 ถึง 10 วัน ส่วนการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า

1. ด้านสถานที่จอดรถ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดคันสน จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดคันสน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่จอดรถในระดับพอใจมาก แสดงว่าการบริการด้านสถานที่จอดรถบริการดีแล้ว โดยประเด็นการให้บริการในด้านรถยนต์ทุกประเภทสามารถใช้บริการที่จอดรถได้ บริเวณพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนรถที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงความมั่นใจในความปลอดภัย และการจราจรภายในที่จอดรถมีการไหลเวียนของรถเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลอร์ท์

(Millet. 1954 : 397-400) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมมีความเป็นสากล สำหรับสถานที่จอดรถเป็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ นัทลี คารานันท์ (2538 : 81) ที่พบว่า ความสะดวกของลานจอดรถยนต์มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง และงานวิจัยของอมรรัตน์ ฝ่ายอุประ (2543 : 48) ที่พบว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

2. ด้านห้องน้ำห้องสุขา ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านห้องน้ำ ห้องสุขาของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสนจังหวัดอ่างทองพบว่าโดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดต้นสน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านห้องน้ำห้องสุขาในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะประเด็นการให้บริการห้องน้ำ ห้องสุขามีสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย กว้างขวาง และอากาศถ่ายเทได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ เถลิ้ม กิจสาสน (2549 : 107) ที่พบว่า ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการด้านห้องน้ำ ห้องสุขา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะห้องสุขาได้รับการดูแลรักษาความสะอาดเป็นอย่างดีคืออยู่ตลอดเวลาและมีการจัดห้องสุขาสำหรับบริการผู้โดยสารที่เป็นเด็กและคนพิการอย่างเพียงพอ

3. ด้านความปลอดภัย ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการดูแลความปลอดภัย ของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง พบว่า โดยส่วนใหญ่ของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดต้นสนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการดูแลความปลอดภัยในระดับพอใจปานกลาง คือ มีการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหากับผู้มาปฏิบัติธรรมและมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเข้าออกนอกวัดของผู้เข้ามาปฏิบัติธรรมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญชติ แฝงนคร (2547 : 68) พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการด้านการรักษาความปลอดภัยในทัศนะของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง หากแต่พิจารณาแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้โดยสารเท่าเทียมกันทุกคนและแสดงความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารอยู่ระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้โดยสารที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเกิดความมั่นใจ

4. ด้านสถานที่รับประทานอาหาร ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่รับประทานอาหารของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง พบว่า โดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดต้นสน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่รับประทานอาหารในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะประเด็นการสถานที่รับประทานอาหารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของจำนวนผู้มาปฏิบัติธรรม มีความสะอาดเป็นระเบียบ

กว้างขวาง อาภาศถ่ายเทได้สะดวก ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของ สุเทน ประกอบเพชร (2548 : 64-66) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการอำนวยความสะดวกและการบริการ โดยภาพรวมของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดต้นสน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้ข้อมูลในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะประเด็นการให้บริการข้อมูลที่ได้รับชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อสอบถามทั้งการมาติดต่อเองและทางโทรศัพท์ รวมถึงการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทันสมัย น่าสนใจได้รับความพึงพอใจในระดับพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ (2543 : 47) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการในท่าอากาศยานกรุงเทพในด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับพอใจมาก

6. ด้านคุณภาพของการบริการของเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสน จังหวัดอ่างทอง พบว่า โดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมภายในวัดต้นสน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการดูแลความปลอดภัยในระดับ พอใจปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลตามความต้องการของท่านอย่างครบถ้วน การรับเรื่อง การให้คำแนะนำ ติดตามผลที่ต้องการและการกระตือรือร้นช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตรงตามความต้องการ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของนงนุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ (2543 : 92) ผลงานวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะประเด็นความสุภาพและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือความเอาใจใส่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ความชัดเจนของข้อมูล คำแนะนำในการให้บริการ

7. ด้านการต้อนรับเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งผลงานวิจัยได้ค้น พบว่า พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมที่วัดต้นสนมีความพึงพอใจการต้อนรับเสมอภาคเท่าเทียมในระดับพอใจมากซึ่งเป็นผลดีทำให้การต้อนรับของวัดต้นสนได้ทราบถึงระดับความพอใจและจะต้องพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่แต่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการซึ่งไปสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธร ธนาพงศ์ธร (2530 : 303) ที่กล่าวว่าหลักความเสมอภาคจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียม ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์พิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

8. การบริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งงานวิจัยที่ค้นพบครั้งนี้ทำให้ทราบว่าระดับความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากเกี่ยวกับการ



ต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก็แปลว่าพนักงานที่ให้บริการของวัดมีคุณภาพเป็นยอมรับและสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มาปฏิบัติธรรมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีซึ่งก็ไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 108) ที่กล่าวไว้ว่า ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอรรถาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรนำผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้ไปเสนอหรือจัดการอบรม สัมมนา ประชุม ให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงานในการบริหารงานภายในวัด เช่น ด้านสถานที่ปฏิบัติธรรม ด้านห้องปฏิบัติธรรม ด้านห้องน้ำห้องสุขา เป็นต้น เพื่อสร้างกระบวนการในการบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่เข้าวัดมาปฏิบัติธรรมภายในวัด

1.2 วัดควรนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนงานพัฒนาสถานที่รวมถึงจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ บุคลากร ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ทันใจ ทันสมัย เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้มาปฏิบัติธรรม

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการวิจัยในเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัด

2.2 ควรทำการวิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการในการให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติในแต่ละวัดภายในเขตพื้นที่เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาสถานที่ปฏิบัติธรรมของแต่ละวัด

2.3 ควรทำการวิจัยศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาวัดและสถานที่ปฏิบัติธรรมต่อไป

2.4 ควรมีการจัดทำแผนโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม