

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พระสังฆาธิการ จำนวน 184 รูป และบุคคลที่มาติดต่อ จำนวน 184 คน ที่มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. พระสังฆาธิการที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 51 รูป คิดเป็นร้อยละ 27.7 พรรษา 26 พรรษาขึ้นไป จำนวน 51 รูป คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับการศึกษา (ทางโลก) ชั้นประถมศึกษา - ม.3 จำนวน 81 รูป คิดเป็นร้อยละ 44.0 ระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี - เอก จำนวน 146 รูป คิดเป็นร้อยละ 79.3 ตำแหน่งเจ้าอาวาส จำนวน 128 รูป คิดเป็นร้อยละ 69.6 และวัดที่จำพรรษาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 56 รูป คิดเป็นร้อยละ 30.4

2. บุคคลที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา - ม.3 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และมีภูมิลำเนาในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

3. พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพระสังฆาธิการพบว่า พระสังฆาธิการที่มี พรรษา ระดับการศึกษา (ทางโลก) ตำแหน่ง วัดที่จำพรรษาอยู่ (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนพระสังฆาธิการที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคลที่มาติดต่อ พบว่า บุคคลที่มาติดต่อที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดได้มีการอบรมแนะนำ สร้างความเข้าใจ ให้ความรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด นอกจากนี้ วัฒนธรรมไทยให้ความเคารพนอบพระสังฆาธิการตามที่นับถือพระพุทธศาสนา จึงได้จัดบริการแก่พระสังฆาธิการ และพระสังฆาธิการมีความสำคัญต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างมาก และมีความจำเป็นจะต้องมาติดต่อสำนักงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น งานเกี่ยวกับเงินอุดหนุนอุปถัมภ์นิตยภัต เงินอุดหนุนบูรณะวัด เงิน

อุดหนุนการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรม แผนกบาลี และแผนกสามัญศึกษา เจ้าหน้าที่จึงให้บริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการวิจัยของ อร่าม สัมพะวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

1.2 พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การให้บริการมีความต่อเนื่อง มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน ยกเว้น จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับวัดมีพระสงฆ์ และวัดร้าง ทั้งหมด 16 อำเภอในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่มีเจ้าหน้าที่เพียง 14 คน จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงไม่เพียงพอเท่าที่ควร จึงทำให้พระสังฆาธิการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพียงระดับปานกลาง

1.3 พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก กล่าวคือ อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีน้ำดื่มให้บริการ ยกเว้น บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีหน่วยงานตั้งอยู่หลายหน่วยงาน บริเวณที่จอดรถจึงไม่เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ จึงทำให้การบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่ดีเท่าที่ควร

1.4 พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน ยกเว้น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่นั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผู้มาติดต่อกับการทำงาน

ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงทำให้ผู้มาติดต่อมีความคิดเห็นที่ดีในการให้บริการ

2. บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่มาติดต่อกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีความจำเป็นจะต้องมาติดต่อในเรื่องการจัดประโยชน์ที่ดินวัดร้างการเช่าที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย การโอนสิทธิ์ ซึ่งผู้มาติดต่อบางครั้งนำหลักฐานมาไม่ครบถ้วน ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ ให้การบริการเป็นอย่างดี และเป็นกันเอง ถ้าผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกทุกขั้นตอน และรวดเร็วจะมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างมาก ยิ่งบริการได้รวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้มาติดต่อ อย่งไรก็ตาม การบริการต้องเพิ่มคุณภาพให้ดีขึ้น และเอาใจใส่ขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้มาติดต่อต้องการความรวดเร็ว สะดวก ไม่อยากรอนาน ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว สอดคล้องกับการวิจัยของ สถาพร สุกเสนาะ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การให้บริการมีความต่อเนื่อง มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ การบริการที่ได้รับตรง

กับความต้องการของท่าน และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระบบอยู่แล้ว และเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งใหม่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย แต่ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับผู้มาติดต่อในเรื่องการนำเอกสารมาครบถ้วน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในระบบการทำงาน

2.3 บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ และมีน้ำดื่มให้บริการ เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงทำให้บุคคลที่อยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา และอำเภอใกล้เคียง มาติดต่อสะดวก และทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อย

2.4 บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ยกเว้น มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านการจัดทำเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์จึงไม่ค่อยจะปรับปรุงข้อมูลเท่าที่ควร

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อพบว่า

3.1 พระสงฆ์ฆราวาสที่มาติดต่อที่มี พรรษา ระดับการศึกษา(ทางโลก) ตำแหน่ง วัดที่จำพรรษา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่ออย่างทัดเทียมกัน มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ และมีการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี โดยไม่เลือกว่าจะมีอายุพรรษาเท่าใด จะอยู่ในตำแหน่งใด เพราะเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องเดียวกันมีความสอดคล้องกันกับความต้องการเป็นส่วนใหญ่

3.2 พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มี อายุ ระดับการศึกษา(ทางธรรม)ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะพระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่เหมือนกัน

3.3 บุคคลที่มาติดต่อที่มี เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ ภูมิลำเนา(ในเขตอำเภอ)ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน เพราะการให้บริการต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องไม่ใช่ทำไปหยุดไปตามใจผู้ให้บริการ และไม่เลือกเพศใดเพศหนึ่ง โดยยึดหลักความสม่ำเสมอไม่แตกต่างกัน ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ ถึงจะมีการศึกษาที่ต่างกัน แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีความเสมอภาคกัน และมีอาชีพที่ต่างกันการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็ต้องมีการเอาใจใส่ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่าเทียมกัน เพราะการให้บริการด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ตามที่ต้องการอย่างทั่วถึงทุกอำเภอ

3.4 พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีปัจจัยพื้นฐาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการที่ดี มีความเหมาะสม หรือทำให้ได้รับความพึงพอใจกับพระสังฆาธิการและบุคคลที่มาติดต่อ จึงทำให้มีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่องานให้มากขึ้น ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรมีความเสมอภาคในการติดต่องาน ทั้งนี้ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัด

โครงการพัฒนาบุคลากร โดยให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานในด้านการให้บริการ โดยเฉพาะ

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีบัตรคิว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน และควรลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น แสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความสะดวกและมีความเข้าใจในการเข้ารับบริการในขั้นตอนต่าง ๆ

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่คับแคบควรแยกมาเป็นเอกเทศ ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงเวลาที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้มากขึ้น ควรมีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจนมากกว่านี้ และควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเชิงลึก เช่น ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาพระนครศรีอยุธยาให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานที่ดีทั่วกัน