

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลผู้เข้าศาสนสมบัติ และปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มาเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผู้เข้าศาสนสมบัติ 4) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ

โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่เข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 371 คน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบนมาตรฐาน t-test, F-test LSD ไคสแควร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาสรุป ผลดัง ต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 อายุ ระหว่าง 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.7 ศึกษาในระดับชั้น ม.6/ปวช. หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 52.8 อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.1 รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.2 และภูมิภานา อำเภพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 73.3

2. ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ส่วนใหญ่ลักษณะศาสนสมบัติที่เช่าเช่าที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 91.6 วัตถุประสงค์การเช่าปลูกบ้านพักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 75.5 รูปแบบการเช่าเป็นรายปี เป็นร้อยละ 86.30 รูปแบบขอรับบริการการชำระค่าเช่าที่ดิน และอาคาร คิดเป็นร้อยละ 50.9 พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่า อำเภอพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 74.4

3. ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการวางแผนด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านการวางแผน พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$ และ S.D. =0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชน ผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในการวางแผนทุกข้อ

3.2 ด้านการจัดองค์การ พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติศาสนสมบัติมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$ และ S.D. =0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในการจัดองค์การทุกข้อ

3.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$ และ S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อยกเว้นการจัดมีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยในระดับปานกลาง

3.4 ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ในด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. =0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

3.5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม พบว่า ประชาชน ผู้เช่าศาสนสมบัติศาสนสมบัติมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ และ S.D. = 0.67) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติเห็นด้วยในระดับมากทุกด้าน

มี วัตถุประสงค์การเช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ด้านการด้านการจัดองค์การ แตกต่างกัน

5.3 ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มีรูปแบบการเช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มีวัตถุประสงค์การเช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.4 ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มี รูปแบบขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มี รูปแบบขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มีรูปแบบขอรับบริการ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน แตกต่างกัน

5.5 ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มี พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติที่มี พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ซึ่งนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เช่าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสอดคล้องกันทุกด้าน จึงอภิปรายไว้ร่วมกันดังนี้ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการปรับปรุง

การให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากทุกด้าน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผน มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าศาสนสมบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ของกฎหมายระเบียบอย่างสม่ำเสมอหรือ การแจ้งให้ผู้เข้าศาสนสมบัติมาชำระค่าเช่าก่อนเวลา เพื่อที่จะไม่ต้องเสียค่าปรับ และมีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน ในกรณีไม่มีเอกสารการเข้ามาแสดงด้านการจัดองค์การ มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมหรือการขอรับบริการที่มีความต่อเนื่องแต่ละจุดสามารถ ประสานงานได้อย่างคล่องตัว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว มีแบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง หรือมีบางข้อมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เช่น มีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งสำนักงานคับแคบ และมีตู้เอกสารมาก การปิดป้ายหรือบอร์ดอาจจะเล็กไม่ชัดเจน ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี ระบบการให้บริการอย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ระบบการชำระเงินค่าเช่า มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการ มีความเสมอภาค แก่ท่านเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลญา หิตธิเดช (2550: บทคัดย่อ) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน แนะนำว่าควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีประเด็นควรอภิปรายดังนี้

2.1 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่เป็นเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าเพศชายและมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานเสมอภาคกัน มีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี จึงทำให้ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมพล

นพเจริญกุล (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ระดับมากทุกด้าน

2.2 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการจูงใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการจัดสำนักงานเป็นสัดส่วนเพื่อที่จะให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และประสานงานได้อย่างคล่องตัว จึงทำให้ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติทุกคนได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานระดับเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอายุแตกต่างกันมีความ คิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวก มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมพล นพเจริญกุล (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติกลุ่มที่มีระดับศึกษา ปวส./อนุปริญญา เป็นผู้มีความรู้ระดับกลาง ดังนั้นความคาดหวังจากการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงไม่มากเท่ากับกลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือสูงกว่า จึงทำให้ผู้มีการศึกษาดังกล่าวมีระดับความคิดเห็นมากกว่า ในขณะที่เดียวกัน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ มีระบบ การชำระเงินที่รวดเร็ว มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการด้วย

ความเสมอภาคด้วยอรรถาธิบายที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลญา หิตติเดช (2550: บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์ พื้นที่เชียงราย ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ เชียงราย เป็นการบริการที่เป็นสาธารณะดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาไม่ว่า ระดับใดก็สามารถ ได้รับการบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.5 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการจัดองค์การ และด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ทำให้การขอรับบริการที่มีความต่อเนื่องแต่ละจุด สามารถประสานงานได้อย่างคล่องตัวขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีการให้บริการมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน เช่นประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษาส่วนมากแล้ว จะมาใช้บริการแทน บิดา มารดาที่อยู่บ้าน เมื่อมาเรียนแล้วก็จะมาติดต่อราชการกับสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ก็สามารถหาเวลาเข้ามาเข้ารับบริการได้ จึงทำให้ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ อภิชาติ พรหม พิทักษ์กุล (2540 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่าย ที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2.6 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การบริหารจัดการการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน เนื่องด้วยสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้เข้าศาสนสมบัติมาชำระค่าเช่าก่อนเวลา เพื่อที่จะไม่ต้องเสียค่าปรับ ซึ่งถ้าไม่มาตามกำหนดเวลา อาจทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และระบบ การชำระเงินค่าเช่ามีความรวดเร็วถูกต้อง ก็ไม่ต้องเสียเวลาในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ กุลชน ธนาพงศ์ธร (นางเยาว์ กิจที่พึง. 2547 : 34) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการ ว่าหลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้อง เป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้าง ความยุ่งยากใจให้แก่ ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

2.7 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าศาสนสมบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของ กฎหมาย ระเบียบอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม และการให้บริการมีความเสมอภาคแก่ท่านเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (นงเยาว์ กิจที่พึง. 2547 : 34) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่ม คนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และมีการจัดการให้บริการแก้ไขปัญหาของผู้เข้า ศาสนสมบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีความต่อเนื่องแต่ละจุด สามารถประสานงาน ได้อย่างคล่องตัว ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่เข้าศาสนสมบัติจึงมาขอรับบริการด้วยตนเอง

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ

3.1 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติศาสนสมบัติมี ลักษณะศาสนสมบัติที่เข้า แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล มีขั้นตอนที่ให้ บริการไม่ยุ่งยาก

3.2 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติศาสนสมบัติ มีวัตถุประสงค์การเข้า แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการจัดองค์การแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการจัดสำนักงานเป็นสัดส่วนเพื่อที่จะให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและประสานงาน ได้อย่างคล่องตัว

3.3 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมีรูปแบบการเข้า แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความทันสมัย สามารถ ให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว และมีระบบการให้บริการอย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย

3.4 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ มีรูปแบบขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มาขอเปลี่ยนชื่อ และชื่อสกุล มีจำนวนไม่มาก และกระบวนการขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากเหมือนกับการขอใช้บริการรูปแบบอื่น ๆ

3.5 ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีพื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เข้า แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการเข้าศาสนสมบัติ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ ส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา และได้รับความสะดวกในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. การเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ได้จากข้อคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด โดยที่ข้อเสนอแนะบางข้อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด อาจไม่สามารถจะนำไปปฏิบัติในเวลาปัจจุบันได้ในทีเดียว แต่ผู้วิจัยเชื่อว่าข้อเสนอแนะจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้นำเสนอให้เป็นด้านๆ และครอบคลุมหัวข้อของงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากดังนั้นควรจะมีการรักษาระดับ นี้ไว้และควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนานุเคราะห์ด้านการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้านคือด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.2.1 ด้านการวางแผน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมากที่สุด คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้งเตือนผู้เข้าศาสนสมบัติที่ค้างชำระค่าเช่าให้มาตรงเวลา ดังนั้นสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ และมีการแจ้ง เตือนผู้เข้าศาสนสมบัติที่ค้างชำระค่าเช่าให้มาตรงเวลา ให้มากยิ่งขึ้น

1.2.2 ด้านการจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมากที่สุด เนื่องจากมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม (เช่นการต่อสัญญา การชำระค่าเช่า) อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนได้รับคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดสำนักงานเป็นสัดส่วนเหมาะสม ดังนั้นสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดสำนักงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ

1.2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมากที่สุด เนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก อาจเป็นไปได้ว่าสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พยายามพัฒนางานการลดขั้นตอนต่างเพื่อให้บริการจะไม่ยุ่งยาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้นสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงควรจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

1.2.4 ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระบบการชำระเงินค่าเช่า มีความรวดเร็ว ถูกต้องและให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดีการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาหาความรู้ ในเรื่องของรายละเอียดและการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเช่าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผล การวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการในการให้ศาสนาสนสมบัติ ในแต่ละจังหวัด ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการของแต่ละสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัด

2.2 การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารจัดการ การศาสนาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้เป็นขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน