

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4) เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ จำนวน 80 คน และกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติค่าที (t-test) และความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ปรากฏผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ประเภทของงานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านระบบการให้บริการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า

1.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 28 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 สังกัดสำนักพระราชวัง คิดเป็นร้อยละ 50 และประเภทของงานที่ใช้บริการ คือ จุติตพลับพลาพิธีและการตกแต่งสถานที่

1.2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนทั่วไป

ประชาชนทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39 มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 76 และประเภทของงานที่ใช้บริการพิธีวางศิลาฤกษ์และพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า

2.1 ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก คือ การให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยทั้งหมดอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับเห็นด้วย

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปด้านระบบการให้บริการ ต่อการให้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า

3.1 ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อการให้บริการ

3.1.1 เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.1.2 เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.1.3 เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ที่อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.1.4 เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.1.5 เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.2 ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อการให้บริการ

3.2.1 ประชาชนทั่วไปที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.2.2 ประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.2.3 ประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.2.4 ประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

3.2.5 ประชาชนทั่วไปที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ควรปรับปรุงพลับพลาและบริเวณพื้นที่ที่พักร่วมพิธีให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนและแออัดเกินไป ควรจัดเก็บบริเวณด้านหลังพลับพลาพิธีให้มีความเรียบร้อยสวยงาม ควรใช้อุปกรณ์ประกอบพลับพลา เช่น พรมทางเดิน เก้าอี้ ที่มีความใหม่และสะอาดเสมอ ควรรักษาความสะอาดบริเวณโดยรอบของพลับพลาและพื้นที่ที่พักร่วมพิธีให้มีความสะอาด ควรตกแต่งสถานที่โดยรอบด้วยต้นไม้ประเภทต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ควรมีเอกสารอธิบายรายละเอียดพลับพลา รูปแบบที่ก่อสร้าง ควรมีการประสานงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น ควรปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนอย่างเคร่งครัด และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้เข้ารับบริการ สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับพลับพลาพิธี และข้อซักถามอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามได้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดสำคัญต่างๆ ให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ

5. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีบริการรับตกแต่งสถานที่ในวันสำคัญต่างๆ แก่องค์กรที่ต้องการ ควรมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนเครื่องใช้ต่างๆ ที่เก่าหรือชำรุด เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ดีและเหมาะสมแก่การใช้งาน ควรวางแผนกำหนดจำนวนผู้นั่งในพลับพลาพิธีที่แน่นอนเพื่อจะกำหนดจำนวนแขกที่นั่งในพลับพลาไว้ล่วงหน้า

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แยกพิจารณา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

ผลการศึกษาของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยด้านเพศ ของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย เนื่องจากเป็นงานที่ต้องลงพื้นที่ไปตามจุดต่างๆ ทั่วประเทศลักษณะงานเป็นการก่อสร้างและออกแบบซึ่งต้องอาศัยกำลัง เพศชายจะมีความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งเพศเป็นปัจจัยทางพันธุกรรม จะมีผลอันเกิดจากการเลี้ยงดูอบรมจากพ่อแม่และครอบครัว รวมถึงปัจจัยทางสังคมและข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทำให้เจตคติ และความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ออสแคมป์ (Oskamp, S. 1977 : 119 – 133 อ้างถึงใน ชิดรัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551 : 10) กล่าวและสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลดา ศรีประดิษฐ์ (2542 : 6) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านของอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรีและปฏิบัติงานมาแล้ว 10-15 ปี เป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ อาศัยประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งการผ่านรูปแบบการทำงานในด้านต่างๆ ทำให้มีละเอียด รอบคอบในการทำงาน ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลดา ศรีประดิษฐ์ (2542 : 6) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า ปัจจัยภูมิหลังประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งและระยะทางที่มติดต่อของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

1.2 ด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ในด้านของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ รูปแบบพลับพลาพิธีมีความเหมาะสมต่องานพิธี

ทั้งนี้ เพราะในการก่อสร้างแพลตฟอร์มแต่ละครั้งต้องมีการประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบแพลตฟอร์มให้มีความเหมาะสมกับงานพิธี เพื่อความสวยงาม สมพระเกียรติ และถูกต้องตามพระราชประเพณี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช(2539 : 38 – 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ คือ สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจมากที่สุด คือ รอบแพลตฟอร์มมีความสะอาด เพราะด้านหลังแพลตฟอร์มอุปกรณ์ต่างๆจัดวางอยู่ บางครั้งอาจดูไม่สวยงามทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของปรัชญา เวสารัชช์(อ้างถึงใน เบญจวรรณ โปษะกุล, 2549 : 14) กล่าวว่า สถานที่รับบริการ ควรมีความสะอาด โปร่งตา มีการจัดแต่งบริหารให้คงงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา มีความกว้างขวางเพียงพอและมีที่นั่งเพียงพอ

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้องตามประเพณี ทั้งนี้ เพราะในการก่อสร้างแพลตฟอร์มแต่ละครั้ง ต้องมีการประชุมล่วงหน้าร่วมกับสำนักพระราชวัง และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้การให้บริการมีความถูกต้องตามพระราชประเพณี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของปรัชญา เวสารัชช์(2549 : 14) ได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจะสามารถเกิดความรู้สึกประทับใจ เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกกายสบายใจในการรับบริการ กล่าวคือ ด้านกระบวนการบริการเป็นกระบวนการบริหารจัดการในการบริการต่างๆ ซึ่งสร้างความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และบริการที่สะดวก เรื่องที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจมากที่สุด คือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เพราะกองออกแบบและก่อสร้างแพลตฟอร์มใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานมากกว่าการใช้เครื่องมือสมัยใหม่เพราะเป็นงานที่ละเอียด ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และใช้งบประมาณที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของกองออกแบบและก่อสร้างแพลตฟอร์มมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมให้มีความสนใจและตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้

ผู้ให้บริการมีความประทับใจ สอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersan ,1959 : 173) กล่าวว่าไว้ว่า ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ และสมิต สัจฉกร (2542 : 180-182) ได้อธิบายว่า ผู้ให้บริการนอกจากจะมีจิตใจบริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องสั่งสมคุณสมบัติพื้นฐานไว้เป็นคุณลักษณะประจำตัว มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบต่อความรับผิดชอบเสียแล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ การให้บริการก็จะกระทำอย่างไม่จริงจังซึ่งจะตาย มีการตกลงก่อนความเสียหายได้มาก เรื่องที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี แต่งกายเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพราะงานที่ปฏิบัติเป็นงานภาคสนามทำให้การแต่งกายบางครั้งดูไม่สุภาพ แต่ในวันที่มีพิธีการเจ้าหน้าที่จะแต่งกายตามที่สำนักพระราชวังกำหนด

2. ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมืองในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แยกพิจารณา ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนทั่วไป

ผลการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ส่วนตัวต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในเพศของกลุ่มประชาชนทั่วไป เพศที่แตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่าง น่าจะเกิดจากลักษณะมุมมองในแต่ด้านของการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 38 – 40) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับความสวยงาม ลักษณะการออกแบบ และมีความละเอียดอ่อนต่อสิ่งที่พบเห็นมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายจะมุ่งเน้นความสำคัญในด้านความแข็งแรงหรือความมั่นคงในการใช้งาน ซึ่งทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านของอายุ ในผู้ที่มีอายุต่างกันจะมีประสบการณ์ในด้านต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ แตกต่าง ด้านระดับการศึกษาผู้ที่มีการศึกษาไม่เท่ากัน จะมีความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการความคิดเห็นที่ต่างกัน ในด้านของรายได้ ส่วนตัวต่อเดือนผู้ที่รายได้ที่แตกต่างกันจะมีความสามารถในการหาสิ่งต้องการตอบสนองแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธนัทธ ศรีจันทร์สง่า (2549 : 86) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสวนไบอโนญตซ์บรตและผู้ประจําจร กรมการขนส่งทางบก พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการในด้านของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ภาพรวมสภาพแวดล้อมภายในของแพลตฟอร์มมีความเหมาะสม สวยงาม เรียบร้อยดี ทั้งนี้ เพราะในการก่อสร้างแพลตฟอร์มแต่ละครั้งต้องมีความเหมาะสม สวยงาม สมพระเกียรติ และถูกต้องตามพระราชประเพณี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 38-40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ คือ สถานที่บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เรื่องที่กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ทางเข้า – ออกในแพลตฟอร์มมีความสะดวก เพราะการก่อสร้างแพลตฟอร์มแต่ละครั้ง ขึ้นอยู่กับพื้นที่การก่อสร้างแพลตฟอร์ม บางพื้นที่มีความคับแคบทำให้ทางเข้า – ออก มีความลำบาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างแพลตฟอร์ม กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างแพลตฟอร์ม ดังต่อไปนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ควรปรับปรุงแพลตฟอร์มและบริเวณพื้นที่ที่พักร่วมพิธีให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนและแออัดเกินไป ควรจัดเก็บบริเวณด้านหลังแพลตฟอร์มให้มีความเรียบร้อยสวยงาม ควรใช้อุปกรณ์ประกอบแพลตฟอร์ม เช่น พรมทางเดิน เก้าอี้ ที่มีความใหม่และสะอาดเสมอ ควรรักษาความสะอาดบริเวณโดยรอบของแพลตฟอร์มและพื้นที่ที่พักร่วมพิธีให้มีความสะอาด ควรตกแต่งสถานที่โดยรอบด้วยต้นไม้ประเภทต่างๆ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีเอกสารอธิบายรายละเอียดแพลตฟอร์ม รูปแบบที่ก่อสร้าง ควรมีการประสานงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น ควรปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานมากขึ้น โดยติดต่อผ่านโทรศัพท์ เพื่อความรวดเร็ว

3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับพลับพลาพิธี และข้อซักถามอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามได้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดสำคัญต่างๆ ให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ในเขตภูมิภาค
2. ควรศึกษาถึงขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
3. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการบริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ในระยะต่อไปเพื่อนำมาปรับปรุงดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น