

นงลักษณ์ อุทัยธรรม. (2551). **ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน**

พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.

(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ล้ายอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พระสังฆาธิการ และบุคคลที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 368 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้มาติดต่อที่เป็นพระสังฆาธิการ ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี มีพรรษา 26 พรรษาขึ้นไป ระดับการศึกษา (ทางโลก) ชั้นประถมศึกษา - ม.3 ระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักรธรรมตรี – เอก ตำแหน่งเจ้าอาวาส และวัดที่จำพรรษาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-45 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา - ม.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป และมีภูมิลำเนาในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา

2. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของพระสังฆาธิการที่มาติดต่อ ส่วนใหญ่เห็นด้วย ว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

3. พระสังฆาธิการที่มาติดต่อ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

Nongluk Uthaitam. (2008). **The Opinions of People towards the Services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office.** An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Lumyong Plungklang.

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) examine the basic factors of people using the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office, 2) investigate the opinions of people towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office, and 3) compare the opinions divided by basic factors of people towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office. The sample group consisted of 368 abbots and people using the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office. Statistical analysis was performed by percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The findings were as follows :

1. Most of the abbots were 36-45 years old with over 26 years of ordination education level (secular) between the primary school and junior high school and educational level (religious), from level 1 to level 3. Their position was the Head Abbots staying in the temples in Phranakhon Si Ayutthaya district. Most of other people were female aged 36 – 45 years old. Their education backgrounds were primary level to secondary level. Their occupation was general labor and their domicile was in Phranakhon Si Ayutthaya.

2. The opinion levels of the abbots towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office were at a high level within 3 aspects : serving the services of staff, procedures and steps of the services, and places and facilities. The public relations was at a moderate level. Overall, the opinion levels towards the services were at a high level within all aspects: serving the services of staff, procedures and steps of the services, places, facilities and public relations.

3. The abbots with various ages and educational levels (religious) had different opinions towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office at a statistically significant level of .05. Other people with different sexes, ages, educational backgrounds, jobs and domiciles did not have different opinions towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office. The opinions of the abbots and other people towards the services of Phranakhon Si Ayutthaya National Buddhism Office in serving the services of staff, procedures and steps of the services, places and facilities, and public relations were not different.