

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พระสังฆาธิการ และบุคคลที่มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 368 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังแสดงในตาราง 1 - 2

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของพระสังฆาธิการที่มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยพื้นฐานของพระสังฆาธิการ	จำนวน (รูป)	
	184	ร้อยละ 100.0
อายุ	5	2.7
ไม่เกิน 25 ปี	26	14.1
25 - 35 ปี	51	27.7
36 - 45 ปี	39	21.2
46 - 55 ปี	29	15.8
56 - 65 ปี	34	18.5
66 ปีขึ้นไป		
พรรษา	8	4.3
ไม่เกิน 5 พรรษา	33	17.9
6 – 10 พรรษา	43	23.4
11 – 15 พรรษา	21	11.4
16 – 20 พรรษา	28	15.2
21 – 25 พรรษา	51	27.7
26 พรรษาขึ้นไป		
ระดับการศึกษา (ทางโลก)	81	44.0
ระดับประถมศึกษา - ม.3	53	28.8
ระดับชั้น ม.6/ปวช.	11	6.0
ระดับปวส./อนุปริญญา	34	18.5
ระดับปริญญาตรี	5	2.7
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี		

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของพระสังฆาธิการ	จำนวน (รูป)	ร้อยละ
	184	100.0
ระดับการศึกษา (ทางธรรม)		
นักธรรมตรี - เอก	146	79.3
เปรียญธรรม	21	11.4
พธ.บ.	15	8.2
สูงกว่า พธ.บ.	2	1.1
ตำแหน่ง		
เจ้าอาวาส	128	69.6
เจ้าคณะตำบล	29	15.7
เจ้าคณะอำเภอ	5	2.7
เลข.จต./จอ./จจ.	22	12.0
วัดที่จำพรรษา (ในเขตอำเภอ)		
พระนครศรีอยุธยา	56	30.4
ท่าเรือ	3	1.6
นครหลวง	15	8.2
บางปะหัน	2	1.1
ภาชี	14	7.6
อุทัย	11	6.0
วังน้อย	12	6.5
บางปะอิน	5	2.7
มหาราช	12	6.5
บางไทร	14	7.6
ผักไห่	6	3.3
ลาดบัวหลวง	4	2.2
เสนา	17	9.2
บางบาล	9	4.9
บางซ้าย	4	2.2

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพระสังฆาธิการที่มาติดต่อส่วนใหญ่มีอายุ 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) นักรธรรมตรี – เอก จำนวน 146 รูป คิดเป็นร้อยละ 79.3 ตำแหน่งเจ้าอาวาส จำนวน 128 รูป คิดเป็นร้อยละ 69.6 และวัดที่จำพรรษาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 56 รูป คิดเป็นร้อยละ 30.4

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของบุคคลที่มาติดต่อสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยพื้นฐานของบุคคลที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	184	100.0
เพศ		
ชาย	87	47.3
หญิง	97	52.7
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	1	0.5
25 - 35 ปี	28	15.2
36 - 45 ปี	52	28.3
46 - 55 ปี	42	22.8
56 - 65 ปี	42	22.8
66 ปีขึ้นไป	19	10.3
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา - ม.3	69	37.5
ระดับชั้น ม.6/ปวช.	61	33.2
ระดับปวส./อนุปริญญา	24	13.0
ระดับปริญญาตรี	28	15.2
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2	1.1

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของบุคคลที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	184	100.0
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	55	29.8
รับราชการ	29	15.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46	25.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	8.7
พนักงานบริษัทเอกชน	38	20.7
ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ)		
พระนครศรีอยุธยา	45	24.5
มหาสาร	7	3.8
บางไทร	10	5.4
ผักไห่	5	2.7
ลาดบัวหลวง	2	1.1
เสนา	15	8.2
บางบาล	14	7.6
บางซ้าย	6	3.3
ท่าเรือ	3	1.6
นครหลวง	18	9.8
บางปะหัน	10	5.4
ภาชี	16	8.7
อุทัย	13	7.1
วังน้อย	11	6.0
บางปะอิน	6	3.3
บ้านแพรก	3	1.6

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคคลที่มาติดต่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับการศึกษาชั้น ประถมศึกษา - ม.3 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.8 และมีภูมิลำเนาในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการและบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พระสังฆาธิการ ดังแสดงในตาราง 3 – 7 และบุคคลที่มาติดต่อ ดังแสดงในตาราง 8 - 12

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.93	0.88	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	3.84	0.87	มาก
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.71	0.97	มาก
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.72	1.03	มาก
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	3.54	1.02	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน	3.53	0.99	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ	3.57	1.06	มาก
8. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.55	0.99	มาก
รวม	3.67	0.85	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.85) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.61	0.93	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.52	0.94	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.59	0.97	มาก
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.55	0.99	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.34	1.02	ปานกลาง
6. การให้บริการมีความต่อเนื่อง	3.45	0.98	มาก
7. มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ	3.54	0.98	มาก
8. การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3.57	0.98	มาก
รวม	3.52	0.85	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.85) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 5. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	3.62	0.97	มาก
2. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ	3.74	0.93	มาก
3. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.49	1.06	มาก
4. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.35	1.10	ปานกลาง
5. มีน้ำดื่มให้บริการ	3.61	1.03	มาก
รวม	3.56	0.89	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.89) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	3.19	0.94	ปานกลาง
2. มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.31	0.93	ปานกลาง
3. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.23	1.04	ปานกลาง
4. มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน	3.35	1.03	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.61	0.99	มาก
รวม	3.33	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	0.85	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.85	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	0.89	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.33	0.87	ปานกลาง
รวม	3.52	0.80	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.80) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.90	0.99	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	3.91	0.95	มาก
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.83	1.02	มาก
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.85	1.03	มาก
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	3.84	0.99	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน	3.71	1.08	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ	3.76	1.03	มาก
8. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	1.04	มาก
รวม	3.82	0.91	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.91) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.74	0.91	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.70	0.90	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.78	0.92	มาก
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.61	0.99	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.58	0.97	มาก
6. การให้บริการมีความต่อเนื่อง	3.72	0.96	มาก
7. มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ	3.72	0.97	มาก
8. การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3.77	0.97	มาก
รวม	3.70	0.83	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.83) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	3.73	0.97	มาก
2. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ	3.84	0.92	มาก
3. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.65	1.00	มาก
4. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.65	1.01	มาก
5. มีน้ำดื่มให้บริการ	3.77	0.99	มาก
รวม	3.72	0.87	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	3.31	1.10	ปานกลาง
2. มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.96	มาก
3. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.51	0.99	มาก
4. มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน	3.61	0.96	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.73	0.94	มาก
รวม	3.53	0.87	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าบุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	0.91	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.70	0.83	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	0.87	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.53	0.87	มาก
รวม	3.69	0.78	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.78) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน**

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน รายละเอียดแสดงในตาราง 13 – 29 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	8.060	5	1.612	2.279	.049*
	ภายในกลุ่ม	125.910	178	.707		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.473	5	1.495	2.089	.069
	ภายในกลุ่ม	127.336	175	.715		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.730	5	1.346	1.731	.130
	ภายในกลุ่ม	138.379	175	.777		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	8.849	5	1.770	2.422	.037*
	ภายในกลุ่ม	130.070	175	.731		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.456	5	1.491	2.397	.039*
	ภายในกลุ่ม	110.723	175	.622		
	รวม	118.180	183			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลดังนี้

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	45 – 55 ปี	56 – 65 ปี	66 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 25 ปี						
26 – 35 ปี			.5277*	.4391*		
36 – 45 ปี						
46 – 55 ปี						
56 – 65 ปี			.4153*			
66 ปีขึ้นไป			.4228*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (.5277) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 36 – 45 ปี และมากกว่า (.4391) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 45 – 55 ปี 2) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 56 – 65 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (.4153) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 36 – 45 ปี 3) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (.4228) พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 36 – 45 ปี

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการ
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	45 – 55 ปี	56 – 65 ปี	66 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 25 ปี						
26 – 35 ปี			.5136*			
36 – 45 ปี						
46 – 55 ปี						
56 – 65 ปี			.5266*			
66 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
พระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มี
อายุ 26 - 35 ปี และ 56 – 65 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่า (.5136, .5266)
พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ 36 – 45 ปี

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพรรษา

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.912	5	.582	.791	.557
	ภายในกลุ่ม	131.057	178	.736		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.893	5	.579	.781	.565
	ภายในกลุ่ม	131.916	175	.741		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.186	5	.437	.545	.742
	ภายในกลุ่ม	142.922	175	.803		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.750	5	.750	.988	.427
	ภายในกลุ่ม	135.169	175	.759		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.598	5	.520	.800	.551
	ภายในกลุ่ม	115.582	178	.649		
	รวม	118.180	183			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อกับพรรษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา (ทางโลก)

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.214	4	1.053	1.453	.218
	ภายในกลุ่ม	129.756	179	.725		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.680	4	1.670	2.333	.058
	ภายในกลุ่ม	128.129	179	.716		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.511	4	1.628	2.102	.082
	ภายในกลุ่ม	138.597	179	.774		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6.395	4	1.599	2.160	.075
	ภายในกลุ่ม	132.523	179	.740		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.510	4	1.377	2.188	.072
	ภายในกลุ่ม	112.670	179	.629		
	รวม	118.180	183			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่ระดับการศึกษา (ทางโลก) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา (ทางธรรม)

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.060	3	2.020	2.843	.039*
	ภายในกลุ่ม	127.909	180	.711		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.705	3	2.902	4.142	.007*
	ภายในกลุ่ม	126.104	180	.701		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.587	3	2.196	2.853	.039*
	ภายในกลุ่ม	138.522	180	.770		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.776	3	1.925	2.603	.053
	ภายในกลุ่ม	133.142	180	.740		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.596	3	2.199	3.547	.016*
	ภายในกลุ่ม	111.583	180	.620		
	รวม	118.180	183			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผล ดังนี้

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา (ทางธรรม)

ระดับการศึกษา (ทางธรรม)	นักธรรมตรี-เอก	เปรียญธรรม	พธ.บ.	สูงกว่า พธ.บ.
นักธรรมตรี-เอก			.5526*	
เปรียญธรรม				
พธ.บ.				
สูงกว่า พธ.บ.				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี – เอก มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (.5526) พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) พธ.บ.

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ทางธรรม)

ระดับการศึกษา (ทางธรรม)	นักธรรมตรี-เอก	เปรียญธรรม	พธ.บ.	สูงกว่า พธ.บ.
นักธรรมตรี-เอก			.7038*	
เปรียญธรรม				
พธ.บ.				
สูงกว่า พธ.บ.				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี – เอก มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (7038) พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) พธ.บ.

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา (ทางธรรม)

ระดับการศึกษา (ทางธรรม)	นักธรรมตรี-เอก	เปรียญธรรม	พธ.บ.	สูงกว่า พธ.บ.
นักธรรมตรี-เอก				1.4252*
เปรียญธรรม				
พธ.บ.				
สูงกว่า พธ.บ.				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี – เอก มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า (1.4252) พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษา (ทางธรรม) สูงกว่า พธ.บ.

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.498	3	.166	.224	.880
	ภายในกลุ่ม	133.471	180	.742		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.134	3	.711	.965	.411
	ภายในกลุ่ม	132.675	180	.737		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.987	3	.996	1.261	.289
	ภายในกลุ่ม	142.121	180	.790		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.127	3	1.042	1.382	.250
	ภายในกลุ่ม	135.791	180	.754		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.562	3	.521	.804	.493
	ภายในกลุ่ม	116.617	180	.648		
	รวม	118.180	183			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อดำเนินงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระสังฆาธิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัดที่จำพรรษา (ในเขตอำเภอ)

ความคิดเห็นของพระสังฆาธิการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	13.509	14	.965	1.354	.181
	ภายในกลุ่ม	120.461	169	.713		
	รวม	133.969	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.240	14	.731	.992	.463
	ภายในกลุ่ม	124.569	169	.737		
	รวม	134.809	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	17.828	14	1.273	1.691	.061
	ภายในกลุ่ม	127.281	169	.753		
	รวม	145.109	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	17.236	14	1.231	1.710	.058
	ภายในกลุ่ม	121.683	169	.720		
	รวม	138.918	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	13.360	14	.954	1.539	.102
	ภายในกลุ่ม	104.819	169	.620		
	รวม	118.180	183			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการที่มาติดต่อกับวัดที่จำพรรษา (ในเขตอำเภอ) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย (n = 184)		หญิง (n = 184)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	.82	3.78	.99	0.574	.094
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.71	.77	3.68	.88	0.245	.310
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.83	3.70	.91	0.360	.745
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.71	.72	3.56	.92	-0.386	.479

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.276	1	.276	.329	.567
	ภายในกลุ่ม	152.637	182	.839		
	รวม	152.913	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.042	1	.042	.060	.807
	ภายในกลุ่ม	127.323	182	.700		
	รวม	127.365	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.099	1	.099	.130	.719
	ภายในกลุ่ม	139.765	182	.768		
	รวม	139.864	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.116	1	.116	.149	.700
	ภายในกลุ่ม	141.202	182	.776		
	รวม	141.318	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.031	1	.031	.051	.822
	ภายในกลุ่ม	111.380	182	.612		
	รวม	111.411	183			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.440	5	.488	.577	.717
	ภายในกลุ่ม	150.473	178	.845		
	รวม	152.913	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.947	5	.789	1.138	.342
	ภายในกลุ่ม	123.419	178	.693		
	รวม	127.365	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.594	5	.919	1.209	.307
	ภายในกลุ่ม	135.270	178	.760		
	รวม	139.864	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.875	5	.575	.739	.595
	ภายในกลุ่ม	138.444	178	.778		
	รวม	141.318	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.052	5	.610	1.003	.418
	ภายในกลุ่ม	108.359	178	.609		
	รวม	111.411	183			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.390	4	.097	.114	.977
	ภายในกลุ่ม	152.523	179	.852		
	รวม	152.913	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.887	4	.222	.314	.869
	ภายในกลุ่ม	126.479	179	.707		
	รวม	127.365	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.074	4	.519	.674	.611
	ภายในกลุ่ม	137.790	179	.770		
	รวม	139.864	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.215	4	.304	.388	.817
	ภายในกลุ่ม	140.103	179	.783		
	รวม	141.318	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.722	4	.181	.292	.883
	ภายในกลุ่ม	110.689	179	.618		
	รวม	111.411	183			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็นของบุคคลที่มาติดต่อ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	15.275	15	1.018	1.243	.245
	ภายในกลุ่ม	137.638	168	.819		
	รวม	152.913	183			
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.949	15	.663	.949	.512
	ภายในกลุ่ม	117.416	168	.699		
	รวม	127.365	183			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.646	15	.510	.648	.832
	ภายในกลุ่ม	132.218	168	.787		
	รวม	139.864	183			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	8.124	15	.542	.683	.799
	ภายในกลุ่ม	133.194	168	.793		
	รวม	141.318	183			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.665	15	.511	.827	.646
	ภายในกลุ่ม	103.746	168	.618		
	รวม	111.411	183			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า บุคคลที่มาติดต่อที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของผู้มาติดต่อ

ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	พระสังฆาธิการ		บุคคลที่มาติดต่อ			
	(n = 184)		(n = 184)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	.85	3.82	.91	-1.619	.990
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.52	.85	3.70	.83	-2.056	.639
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	.89	3.72	.87	-1.784	.536
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.33	.87	3.53	.87	-2.192	.464

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า พระสังฆาธิการและบุคคลที่มาติดต่อที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตาราง 30

ตาราง 30 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการ	พระสงฆ์ (รูป)		บุคคลที่มาติดต่อ (คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ผู้ที่มาติดต่องานให้มากขึ้น	7	7.0	9	9.0
2. เจ้าหน้าที่ควรมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ให้มากขึ้นกว่าเดิม	7	7.0	8	8.0
3. เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาคกันในการติดต่องาน	5	5.0	5	5.0
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. ควรมีบัตรคิว	10	10.0	11	11.0
2. ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น	8	8.0	8	8.0
3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน	10	10.0	10	10.0
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่คับแคบ ควรแยกมาเป็นเอกเทศ	12	12.0	10	10.0
2. ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม	9	9.0	10	10.0
3. บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ	7	7.0	7	7.0
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้มากขึ้นกว่าเดิม	13	13.0	12	12.0
2. ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลให้มากขึ้น	5	5.0	5	5.0
3. ควรมีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจนมากกว่านี้	7	7.0	5	5.0

ตาราง 30 แสดงว่า ผู้ที่มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่องานให้มากขึ้น ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรมีความเสมอภาคในการติดต่อกาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีบัตรคิว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน และควรลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่คับแคบควรแยกมาเป็นเอกเทศ ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงเวลาที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้มากขึ้น ควรมีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจนมากกว่านี้ และควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลให้มากขึ้น