



รายงานการวิเคราะห์  
เรื่อง วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น  
และลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการ  
จากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ

นฤมล สุวรรณเกิด

เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) P7

หอพระไตรปิฎกนานาชาติ

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำนำ

รายงานการวิเคราะห์ เรื่อง **วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการ จากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ** นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ และเพื่อวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ

ในสังคมปัจจุบันได้มีผู้ให้ความสนใจศึกษาด้านพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนามากขึ้น สังเกตได้จากจำนวนผู้รับบริการที่มากขึ้นและหลากหลายขึ้น ดังนั้นหอพระไตรปิฎกนานาชาติจึงเล็งเห็นความสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ และลักษณะการรับบริการ ของผู้ที่มีารับบริการด้านวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ เพื่อจะได้ใช้ในการวางแผนการให้บริการของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ปรับปรุงการให้บริการ และปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลของหอพระไตรปิฎกนานาชาติต่อไป

นฤมล สุวรรณเกิด

เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) P7

หอพระไตรปิฎกนานาชาติ

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

คำนำ.....	2
สารบัญ .....	3
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>5</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	5
วัตถุประสงค์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตของการวิเคราะห์.....	6
คำจำกัดความเบื้องต้น .....	7
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
<b>บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์ .....</b>	<b>10</b>
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้.....	11
ตารางบันทึกข้อมูลกิจกรรมของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ .....	11
เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์.....	12
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	12
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....</b>	<b>13</b>
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ .....	15
1.1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ .....	15
1.2 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ.....	18

1.3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ .....	20
1.4 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน .....	20
1.5 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน .....	23
1.6 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา .....	25
2. ผลการวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการ.....	27
2.1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ .....	27
2.2 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ.....	29
2.3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ.....	31
<b>บทที่ 5 สรุป และ ข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>34</b>
1. สรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ .....	34
2. สรุปลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการ.....	36
3. ข้อเสนอแนะ .....	37
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>38</b>

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

หอพระไตรปิฎกนานาชาติเป็นแหล่งความรู้ด้านพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนาที่สำคัญแห่งหนึ่งในปัจจุบัน ดำเนินงานด้านการเผยแพร่ความรู้พุทธศาสนาแก่สังคมและชุมชน เน้นหนักด้านข้อมูลวิชาการและการสร้างผลงานตำราเพื่อเป็นแหล่งอ้างอิง พร้อมกันนั้นก็จัดกิจกรรมการบรรยายต่างๆ ควบคู่ไปด้วย มีผู้มาขอรับบริการด้านวิชาการเป็นระยะเวลาต่อเนื่องมาหลายปี ทั้งนี้สิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชนทั่วไป ด้วยจุดประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป

ในสังคมปัจจุบันได้มีผู้ให้ความสนใจศึกษาด้านพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนามากขึ้น สังเกตได้จากจำนวนผู้รับบริการที่มากขึ้นและหลากหลายขึ้น ดังนั้นหอพระไตรปิฎกนานาชาติจึงเล็งเห็นความสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ และลักษณะการรับบริการ ของผู้ที่มารับบริการด้านวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ เพื่อจะได้ใช้ในการวางแผนการให้บริการของหอพระไตรปิฎกนานาชาติต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจเขียนผลงานการวิเคราะห์ เรื่อง **ข้อมูลและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ**

การวิเคราะห์นี้ จะใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการภายในปีงบประมาณ 2561 เนื่องจากเป็นปีที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูลผู้รับบริการให้ครบถ้วนครอบคลุมยิ่งขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาที่เก็บข้อมูลเพียงจำนวนของผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ
2. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ
2. ได้ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ

## ขอบเขตของการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์นี้ จะใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติภายในปีงบประมาณ 2561 เนื่องจากเป็นปีที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูลผู้รับบริการให้ครบถ้วนครอบคลุมยิ่งขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาที่เก็บข้อมูลเพียงจำนวนของผู้รับบริการ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 เกี่ยวกับ :
  - เพศ
  - ตำแหน่งหน้าที่การงาน
  - สถานภาพ (ผู้บวช/คฤหัสถ์)
  - สังกัดหน่วยงาน
  - เชื้อชาติ/สัญชาติ
  - ระดับชั้นการศึกษา
3. วิเคราะห์ลักษณะของช่องทางการติดต่อ ข้อมูลที่ต้องการ และจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ ของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561
4. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการในกิจกรรมต่อไปนี้
  - 1) กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ
  - 2) กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต
  - 3) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
  - 4) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก
  - 5) การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
  - 6) การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
  - 7) กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ
5. **ไม่**วิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการในกิจกรรมต่อไปนี้ เนื่องจากไม่สามารถเก็บข้อมูลของผู้รับบริการได้
  - 1) รายการวิทยุ "สำนักของสังคม"
  - 2) รายการวิทยุ "ศาสน์สร้างสุข"
  - 3) รายการวิทยุรายการอื่นที่รับเชิญ
  - 4) การเผยแพร่หนังสือชุด "จุฬาฯ 100 ปี : ศิลป์ในศาสตร์บนเส้นทางแห่งการเสาะหาวิชา"
  - 5) การจัดทำบทความ สื่อการสอน และการเผยแพร่ผลงาน
  - 6) การประเมินผลงานวิชาการ
  - 7) เว็บไซต์ "โครงการอนุรักษ์พระไตรปิฎกฉบับพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์"

## คำจำกัดความเบื้องต้น

**ผู้รับบริการ** หรือ **ผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ** หมายถึง ผู้ที่ติดต่อขอข้อมูลด้านพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา จากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ

**บริการทางวิชาการของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ** หมายถึง

- 1) กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ
- 2) กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต
- 3) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
- 4) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก
- 5) การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
- 6) การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา
- 7) กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ

**ข้อมูลเบื้องต้น** หมายถึง ข้อมูลของผู้รับบริการเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ เชื้อชาติ/สัญชาติ ตำแหน่งหน้าที่การงาน สังกัดหน่วยงาน ระดับชั้นการศึกษา โดยไม่จำเป็นต้องมีครบทุกข้อมูล

**ลักษณะการรับบริการ** หมายถึง ข้อมูลของผู้รับบริการเกี่ยวกับ ช่องทางการติดต่อ ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ จุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ จำเป็นต้องมีครบทุกข้อมูล

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิเคราะห์ได้ศึกษาหลักการ แนวคิด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

**ข้อมูล** หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักอนุมานหาความจริงหรือการคำนวณ

**เบื้อง** หมายถึง ทาง, ข้าง, ด้าน, (ใช้ในลักษณะที่เริ่มต้นไปถึงปลาย สูงต่ำ หรือซ้ายขวา เป็นต้น) เช่น เบื้องต้น เบื้องปลาย เบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องซ้าย เบื้องขวา

**ต้น** หมายถึง ตอนแรก ๆ เช่น ต้นสัปดาห์ ต้นเดือน ต้นปี ต้นความ

**เบื้องต้น** หมายถึง ก่อน, แรก

ดังนั้น “ข้อมูลเบื้องต้น” จึงหมายถึง ข้อเท็จจริงที่ทราบก่อน ข้อเท็จจริงที่ปรากฏเป็นสิ่งแรก ๆ.

**การ** หมายถึง งาน, สิ่งหรือเรื่องที่ทำ, ถ้าอยู่หน้านาม หมายความว่า เรื่อง, ฐานะ, หน้าที่, เช่น การบ้าน การครัว การคลัง การเมือง, ถ้าอยู่หน้ากริยา ทำกริยาให้เป็นนาม เช่น การกิน การเดิน.

**บริการ** หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

“ผู้รับบริการ” จึงหมายถึง บุคคลที่จะได้รับการปฏิบัติรับใช้ บุคคลที่มาขอรับความสะดวกต่าง ๆ



ใน “คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล” กล่าวไว้ว่า

**“การบริการ** เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

**การบริการ** ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบของระบบบริการ ประกอบด้วย **ผู้รับบริการ** คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ, **ผู้ปฏิบัติงานบริการ** คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนๆไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด, **องค์การบริการ** คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ, **ผลิตภัณฑ์บริการ** คือ สิ่งที่จับต้องได้ และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และ **สภาพแวดล้อมของการบริการ** คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย **การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face)** ใช้คนในการให้บริการ สามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน และ **การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์** ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) การให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายทำได้ยาก”

## บทที่ 3

### วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

- ▶ ขั้นตอนการดำเนินงาน
- ▶ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ▶ เครื่องมือที่ใช้
- ▶ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ▶ การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
- ▶ เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์
- ▶ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดหัวข้อ
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์
3. ศึกษา ค้นหาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ออกแบบการวิเคราะห์
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
8. สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร :** ข้อมูลของผู้รับบริการที่ได้รวบรวมไว้แล้ว ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน

**กลุ่มตัวอย่าง :** ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้

ตารางบันทึกข้อมูลกิจกรรมของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ปีงบประมาณ 2561

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการ ระหว่างปีงบประมาณ 2561 รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

- 1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์  
บันทึกข้อมูลกิจกรรมของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561
- 2) แหล่งข้อมูล  
บันทึกข้อมูลกิจกรรมของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561
- 3) จำนวนข้อมูล  
ผู้วิเคราะห์ต้องการศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการ ทุกคน จำนวน 1,154 คน
- 4) ระยะเวลาที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล  
ผู้วิเคราะห์ต้องการศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการ ระหว่างปีงบประมาณ 2561

## การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิเคราะห์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) การนำเสนอข้อมูล มีดังนี้
  - 2.1) นำเสนอในรูปแบบบทความ ลักษณะการเสนอเป็นบทความสั้นๆ และมีข้อมูลตัวเลขอยู่ด้วย
  - 2.2) นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยกรอกข้อมูลที่เป็นตัวเลข แบ่งเป็นแถวตั้งและแถวนอน เพื่อจัดข้อมูลให้เป็นระเบียบ
  - 2.3) นำเสนอในรูปแบบกราฟ เพื่อแสดงข้อมูลที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย รวดเร็ว และน่าสนใจ

## เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์

ผู้วิเคราะห์นำเทคนิคการเปรียบเทียบข้อมูล (Comparative Techniques) มาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงปริมาณของข้อมูล 2 กลุ่มขึ้นไป มีวิธีการดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจำแนกประเภท ได้แก่
  - เพศ
  - สถานภาพ (ผู้บวช/คฤหัสถ์)
  - เชื้อชาติ/สัญชาติ
  - ตำแหน่งหน้าที่การงาน
  - สังกัดหน่วยงาน
  - ระดับชั้นการศึกษา
  - ช่องทางการติดต่อ
  - ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ
  - จุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ
- 2) จัดทำตารางแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณจำแนกตามประเภท

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)
- 2) ร้อยละ (Percent) เป็นสัดส่วนระหว่างจำนวนผู้รับบริการประเภทต่างๆ กับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด จากสูตรคำนวณ  $\frac{X_1}{X_2} \times 100$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

ในปีงบประมาณ 2561 หอพระไตรปิฎกนานาชาติได้จัดกิจกรรมในประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนครั้งที่จัดกิจกรรม

	ประเภทกิจกรรม	ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มิ.ค.)	ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	จำนวน รวม	คิดเป็น ร้อยละ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่ หน่วยงานต่างๆ	7	4	3	7	21	42.86
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ชีวิต	3	3	3	3	12	24.49
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ พระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	1	0	5	1	7	14.29
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการ ค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	1	0	0	0	1	2.04
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	0	1	0	0	1	2.04
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	0	0	2	1	3	6.12
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎก นานาชาติ	0	0	2	2	4	8.16
	<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	

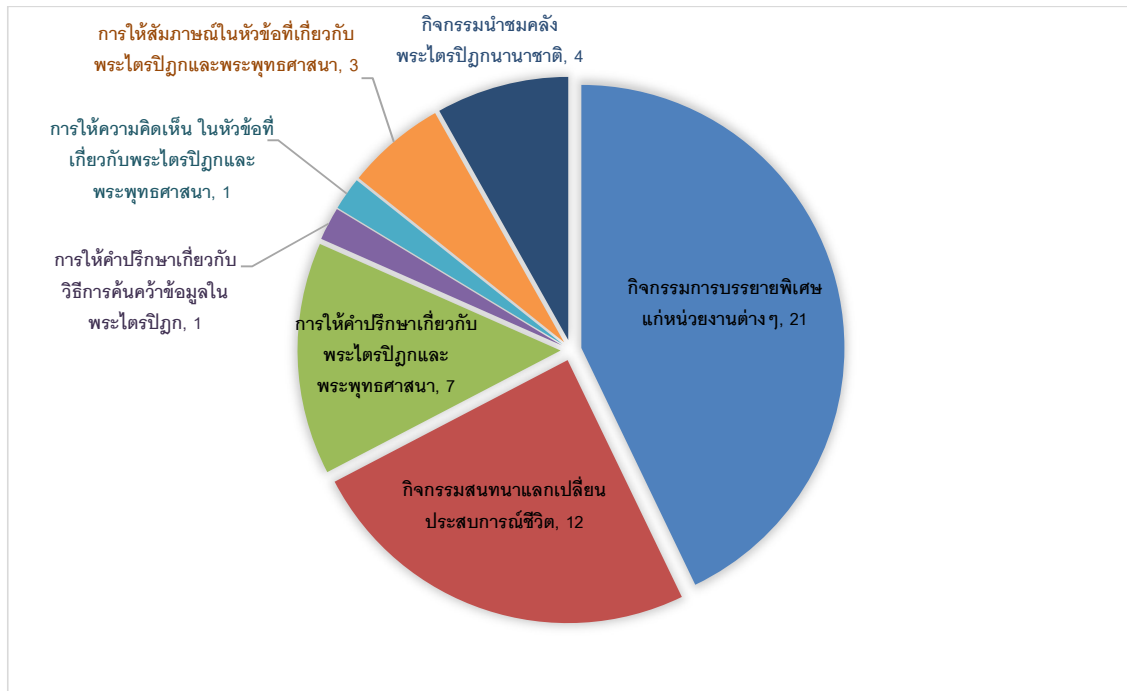
อันดับที่ 1 กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ จัด 21 ครั้ง

อันดับที่ 2 กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต จัด 12 ครั้ง (จัดเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง)

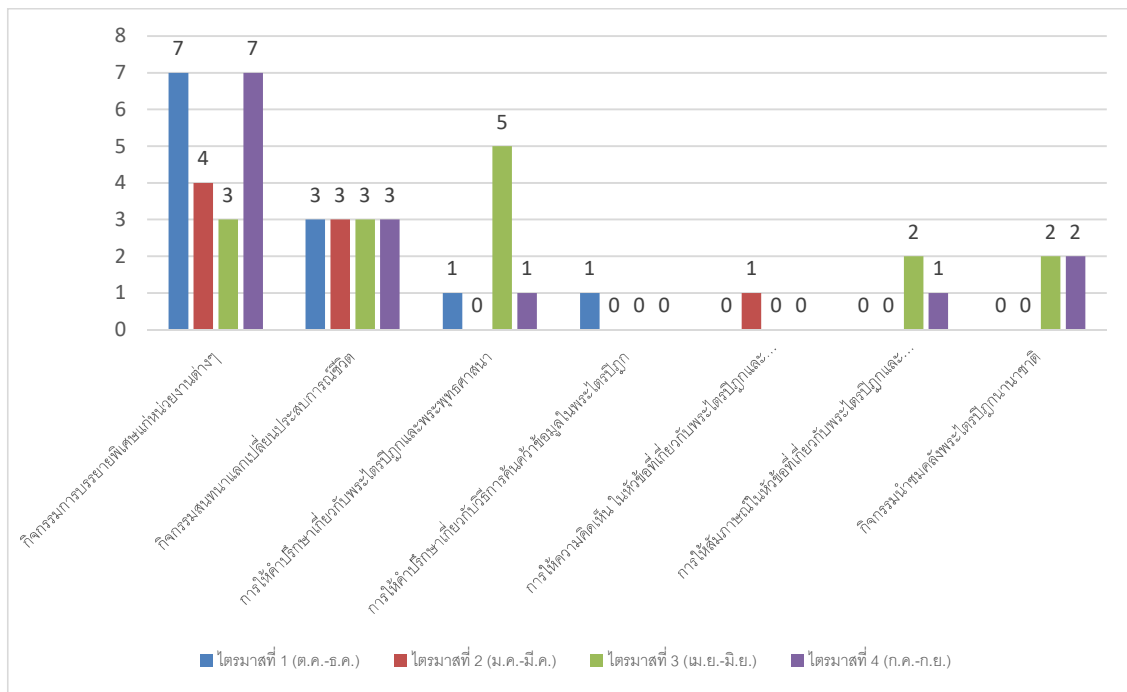
อันดับสุดท้าย มี 2 ประเภท คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก และการให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา ประเภทละ 1 ครั้ง

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนครั้งที่จัดกิจกรรม



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนครั้งที่จัดกิจกรรม แยกตามไตรมาส



การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน ผู้วิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ
  - 1.1 จำแนกตามเพศ
  - 1.2 จำแนกตามสถานภาพ
  - 1.3 จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ
  - 1.4 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน
  - 1.5 จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน
  - 1.6 จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา
2. ผลการวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการ
  - 2.1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ
  - 2.2 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ
  - 2.3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ

ทุกหัวข้อจะมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำนวนรวมทั้งปี และแบบแยกไตรมาสควบคู่กันไป พร้อมทั้งแผนภูมิเพื่อความเข้าใจง่าย ตลอดจนการเสนอผลการวิเคราะห์

## 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้วิเคราะห์จัดทำตารางแจกแจงความถี่สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

### 1.1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

	ประเภทกิจกรรม	ชาย	หญิง	ไม่ทราบ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	20	595	231
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	55	234	0
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	5	1	1
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	0	1	0
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	1	0	0
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	5	0	0
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	3	2	0
	<b>รวม</b>	<b>89</b>	<b>833</b>	<b>232</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>7.71</b>	<b>72.18</b>	<b>20.10</b>

อันดับที่ 1 เพศหญิงที่เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 595 คน

อันดับที่ 2 เพศหญิงที่เข้าร่วมกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 234 คน

ในขณะที่เพศชาย 2 อันดับแรกก็ได้แก่ เพศชายที่เข้าร่วมกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 55 คน และ เพศชายที่เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 20 คน

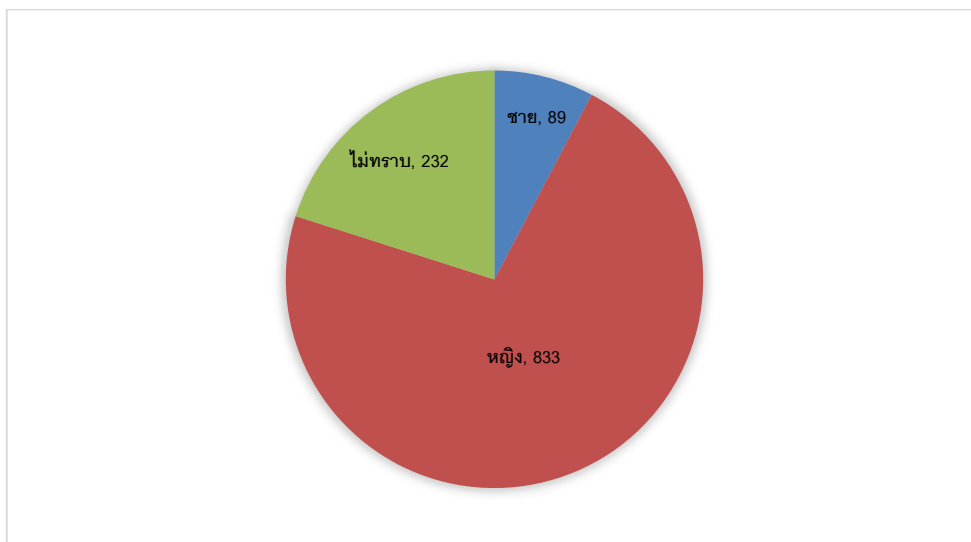
ไม่มีเพศหญิงในประเภทกิจกรรมการให้ความคิดเห็นในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา และกิจกรรมการให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา

ไม่มีเพศชายในประเภทกิจกรรมการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก

ไม่ทราบเพศ สูงเป็นค่าอันดับ 3 จำนวน 231 คน ในประเภทกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

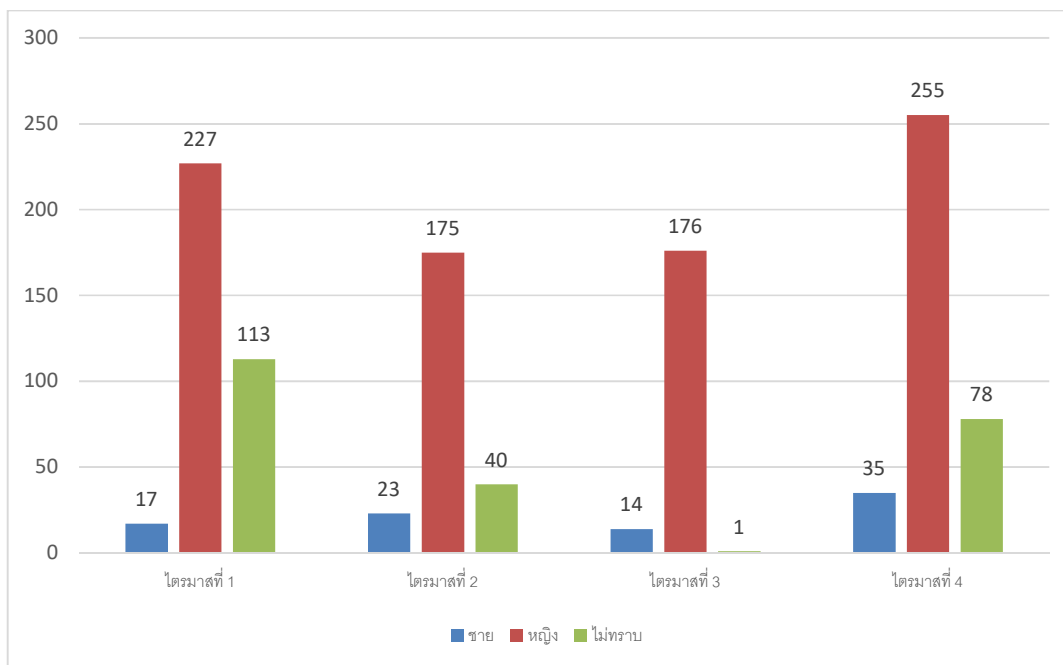




ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ แยกไตรมาส

ประเภทกิจกรรม	ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)			ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)			ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)			ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)		
	ชาย	หญิง	ไม่ทราบ	ชาย	หญิง	ไม่ทราบ	ชาย	หญิง	ไม่ทราบ	ชาย	หญิง	ไม่ทราบ
1 บรรยายพิเศษ	0	160	113	0	120	40	0	120	0	20	195	78
2 สนทนา	16	66	0	22	55	0	8	54	0	9	59	0
3 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎก	1	0	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0
4 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีค้นคว้า	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ให้ความคิดเห็น	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6 ให้สัมภาษณ์	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0
7 นำชมคลังพระไตรปิฎก	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0
รวม	17	227	113	23	175	40	14	176	1	35	255	78

แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ แยกไตรมาส



## 1.2 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

	ประเภทกิจกรรม	ผู้บวช	คฤหัสถ์
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	13	833
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	10	279
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	3	4
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	0	1
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	1
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	5
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	3	2
	<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>1,125</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>2.51</b>	<b>97.49</b>

อันดับที่ 1 คฤหัสถ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 833 คน

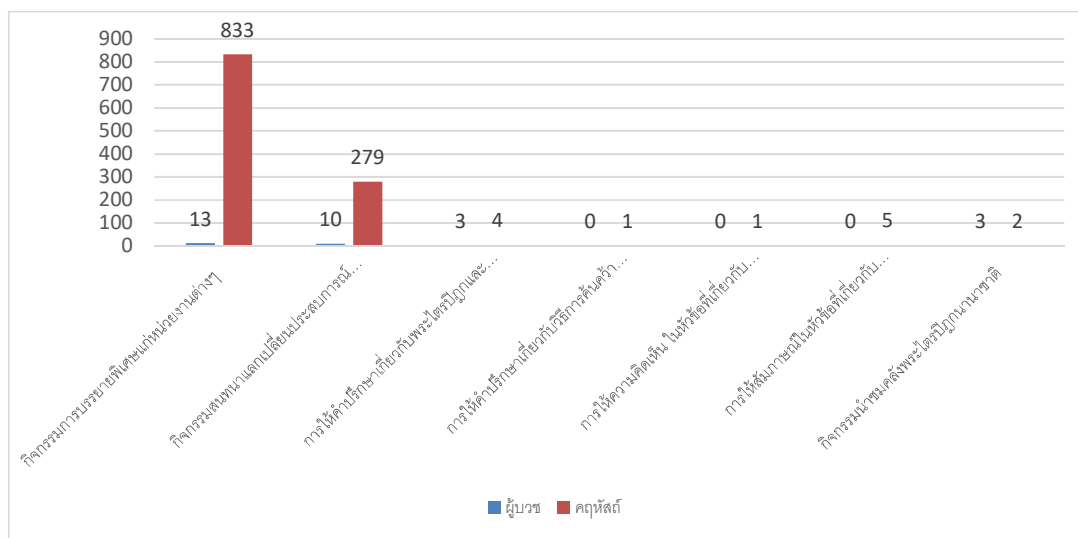
อันดับที่ 2 คฤหัสถ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 279 คน

ในขณะที่ผู้บวช 2 อันดับแรกก็ได้แก่ ผู้บวชที่เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 13 ท่าน และผู้บวชที่เข้าร่วมกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 10 ท่าน

ไม่มีผู้บวชในประเภทกิจกรรมการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก การให้ความคิดเห็นในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา และการให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 5 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ



ตารางที่ 5 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ แยกไตรมาส

	ประเภทกิจกรรม	ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)		ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)		ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)		ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	
		ผู้บวช	คฤหัสถ์	ผู้บวช	คฤหัสถ์	ผู้บวช	คฤหัสถ์	ผู้บวช	คฤหัสถ์
1	บรรยายพิเศษ	0	273	0	160	0	120	13	280
2	สนทนา	0	82	2	75	3	59	5	63
3	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎก	0	1	0	0	3	2	0	1
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีค้นคว้า	0	1	0	0	0	0	0	0
5	ให้ความคิดเห็น	0	0	0	1	0	0	0	0
6	ให้สัมภาษณ์	0	0	0	0	0	2	0	3
7	นำชมคลังพระไตรปิฎก	0	0	0	0	1	1	2	1
	รวม	0	357	2	236	7	184	20	348

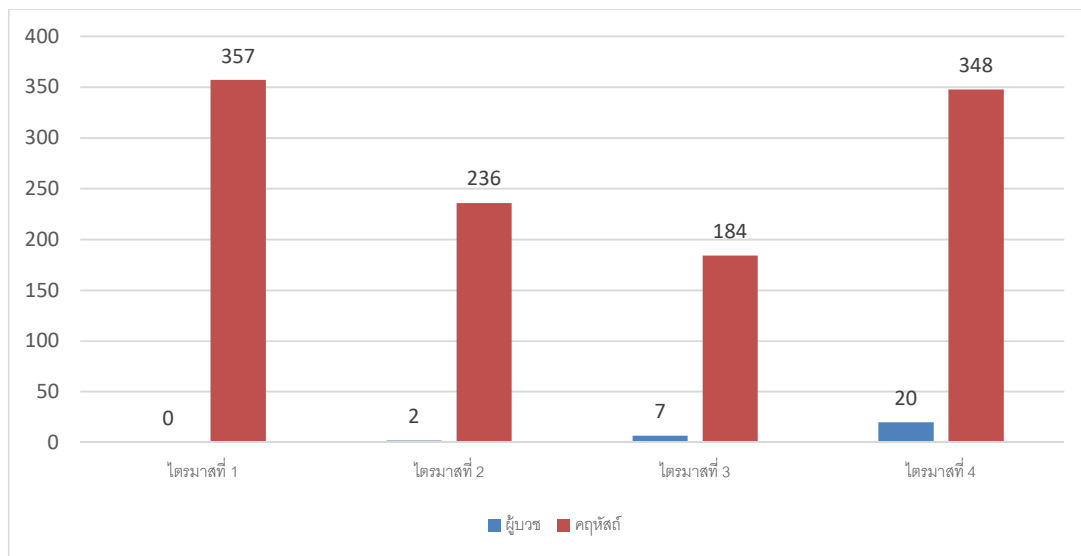
จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่เป็นคฤหัสถ์มีจำนวนมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชในทุก ๆ ไตรมาส

ในไตรมาสที่ 4 ผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชมีจำนวนมากกว่าไตรมาสอื่น คือมี 20 ท่าน

ในไตรมาสที่ 1 ไม่มีผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชเลย

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 6 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ แยกไตรมาส



### 1.3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ

	ประเภทกิจกรรม	ไทย	ญี่ปุ่น
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	846	0
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	289	0
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	7	0
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	1	0
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	1
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	5	0
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	5	0
	<b>รวม</b>	1,153	1
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	99.91	0.09

ในปีงบประมาณ 2561 นั้น มีชาวต่างชาติเพียงคนเดียวเข้ามาใช้บริการในประเภทการให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา จึงขอไม่แสดงแผนภูมิและไม่แสดงตารางข้อมูลแบบแยก ไตรมาส

### 1.4 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

	ประเภทกิจกรรม	นิสิต/ นักศึกษา	อาจารย์	นักวิจัย	พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน องค์กร เอกชน	สื่อมวลชน	จิตอาสา	ไม่ได้ ทำงาน	ไม่ ทราบ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่ หน่วยงานต่างๆ	236	14	1	2	2	2	0	11	578
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ชีวิต	32	50	0	50	17	2	0	3	135
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ พระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	0	2	1	0	0	0	2	2	0
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ วิธีการค้นคว้าข้อมูลใน พระไตรปิฎก	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	0	0	1	0	0	0	0	0	0

6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	1	0	4	0	0	0
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	1	1	0	0	0	0	1	2	0
	<b>รวม</b>	<b>269</b>	<b>68</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>713</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>23.31</b>	<b>5.89</b>	<b>0.26</b>	<b>4.59</b>	<b>1.65</b>	<b>0.69</b>	<b>0.26</b>	<b>1.56</b>	<b>61.79</b>

อันดับที่ 1 ไม่ทราบตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้รับบริการในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 578 คน ส่วนใหญ่มาจากกิจกรรมการบรรยายพิเศษ ณ สวนอุศุม สถานปฏิบัติธรรมสำหรับผู้หญิง ผู้รับบริการในกลุ่มนี้ได้มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นใด ๆ ทราบแต่เพียงว่าเป็นผู้หญิงเท่านั้น

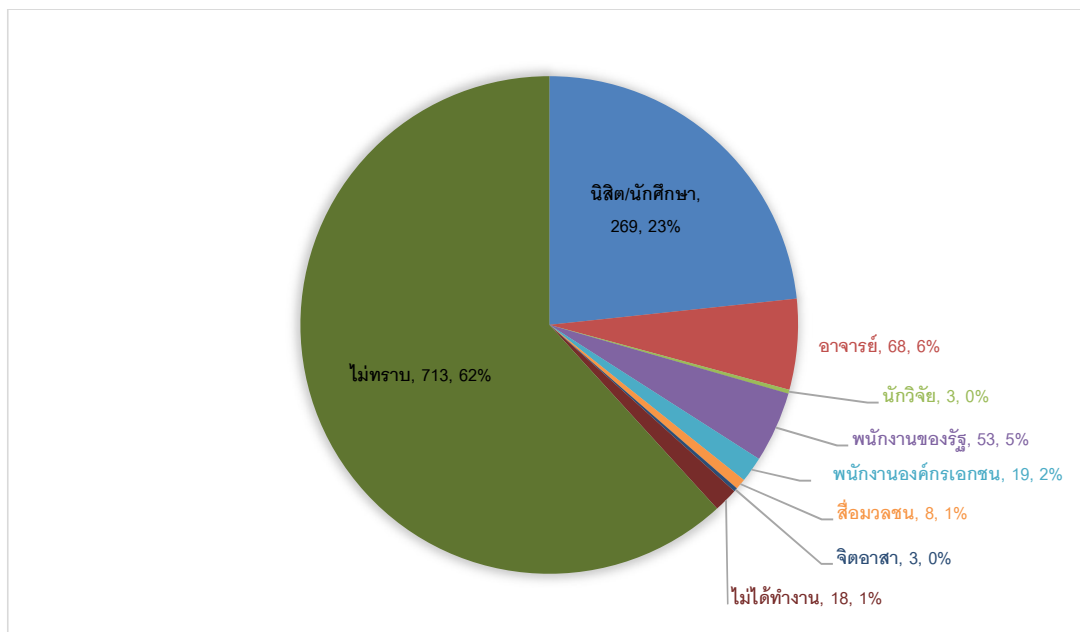
อันดับที่ 2 นิสิต/นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 236 คน

ตำแหน่งหน้าที่การงานที่พบน้อยที่สุดในทุกกิจกรรม คือ นักวิจัย และจิตอาสา พบเพียงอย่างละ 3 คน

ไม่มีนิสิต/นักศึกษา และพนักงานองค์กรเอกชน ใน 4 ประเภท คือ กิจกรรมการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา, การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก, การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา และ การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา ส่วนพนักงานของรัฐนั้นก็เกือบจะเท่ากัน แตกต่างกันเพียง 1 คนในประเภทการให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 7 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน



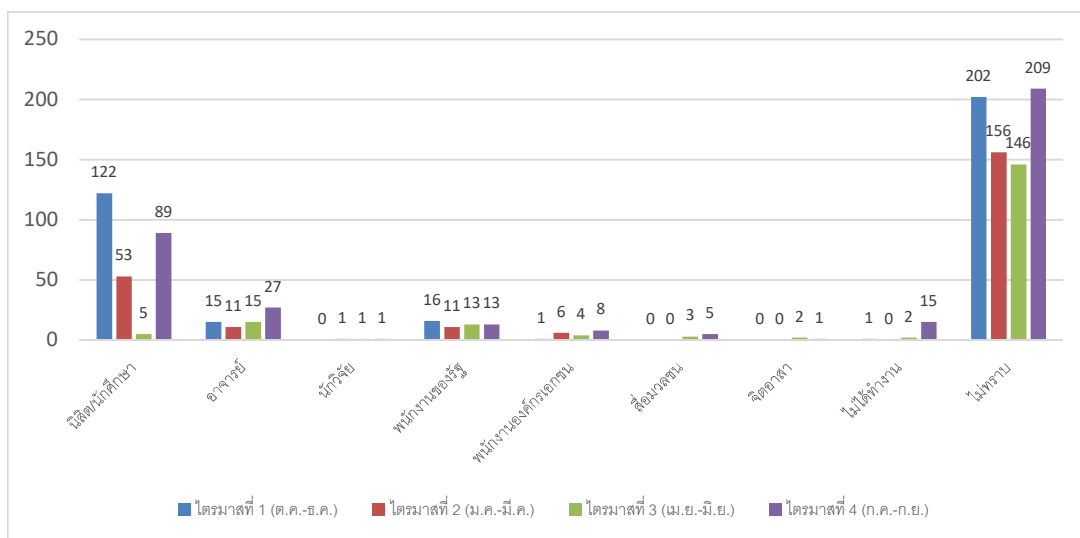
### ตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน แยกไตรมาส

แยกตามไตรมาส	นิสิต/ นักศึกษา	อาจารย์	นักวิจัย	พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน องค์กร เอกชน	สื่อมวลชน	จิต อาสา	ไม่ได้ ทำงาน	ไม่ทราบ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	122	15	0	16	1	0	0	1	202
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	53	11	1	11	6	0	0	0	156
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	5	15	1	13	4	3	2	2	146
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	89	27	1	13	8	5	1	15	209

จากตารางจะเห็นได้ว่า นิสิต/นักศึกษามารับบริการในช่วงไตรมาสที่ 1 เป็นส่วนมาก เนื่องจากเป็นช่วงหลังการสอบกลางภาคการศึกษาต้น น้อยที่สุดในช่วงไตรมาสที่ 3 ซึ่งเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย

ส่วนตำแหน่งหน้าที่การงานอื่น ๆ เข้ามารับบริการเฉลี่ยกันไปตลอดทั้งปี สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

### แผนภูมิที่ 8 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน แยกไตรมาส



## 1.5 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

	ประเภทกิจกรรม	จุฬาฯ	สถาบันการศึกษา ในประเทศ	สถาบันการศึกษา ต่างประเทศ	องค์กร ของรัฐ	องค์กร เอกชน	ศาสน สถาน	ไม่มี	ไม่ทราบ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่ หน่วยงานต่างๆ	250	3	0	0	4	15	0	574
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ชีวิต	120	9	0	5	17	2	1	135
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ พระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	2	0	1	0	0	2	0	2
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ วิธีการค้นคว้าข้อมูลใน พระไตรปิฎก	0	1	0	0	0	0	0	0
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	0	1	0	0	0	0	0	0
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและ พระพุทธศาสนา	1	0	0	0	4	0	0	0
7	กิจกรรมนำชมคลัง พระไตรปิฎกนานาชาติ	2	0	0	0	0	3	0	0
	รวม	375	14	1	5	25	22	1	711
	คิดเป็นร้อยละ	32.50	1.21	0.09	0.43	2.17	1.91	0.09	61.61

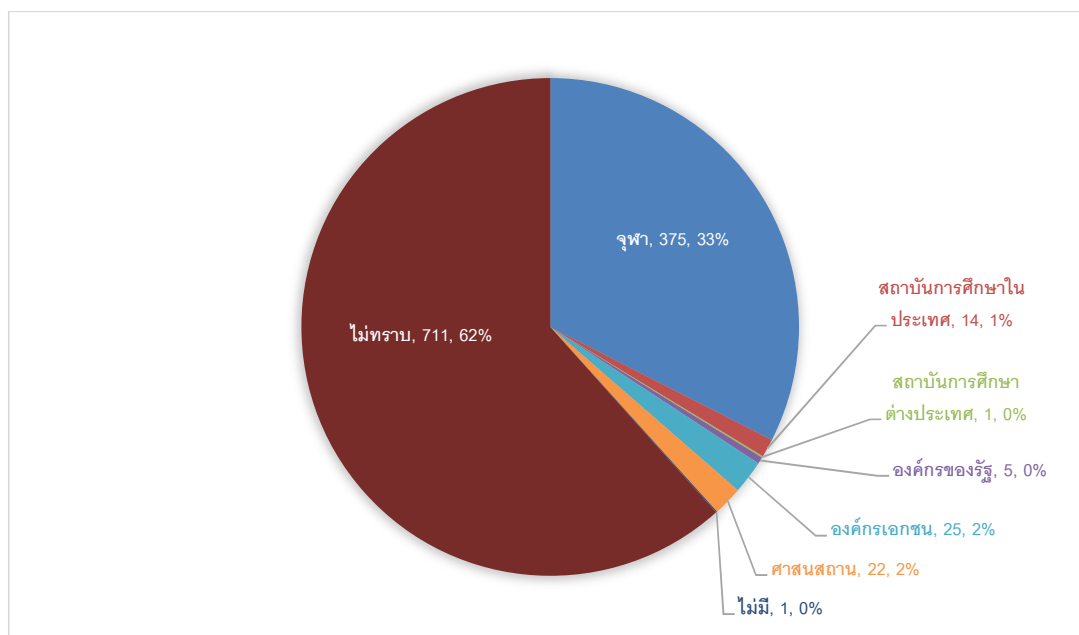
อันดับที่ 1 ไม่ทราบสังกัดหน่วยงานของผู้รับบริการในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 574 คน ส่วนใหญ่มาจากกิจกรรมการบรรยายพิเศษ ณ สวนอุศุม สถานปฏิบัติธรรมสำหรับผู้หญิง ผู้รับบริการในกลุ่มนี้มิได้มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นใด ๆ ทราบแต่เพียงว่าเป็นผู้หญิงเท่านั้น

อันดับที่ 2 สังกัดจุฬาฯ เข้ารับบริการในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 250 คน

สังกัดหน่วยงานที่พบน้อยที่สุดในทุกกิจกรรม คือ สถาบันการศึกษาต่างประเทศ และไม่มีสังกัดหน่วยงาน พบเพียงอย่างละ 1 คน

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 9 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน แยกไตรมาส

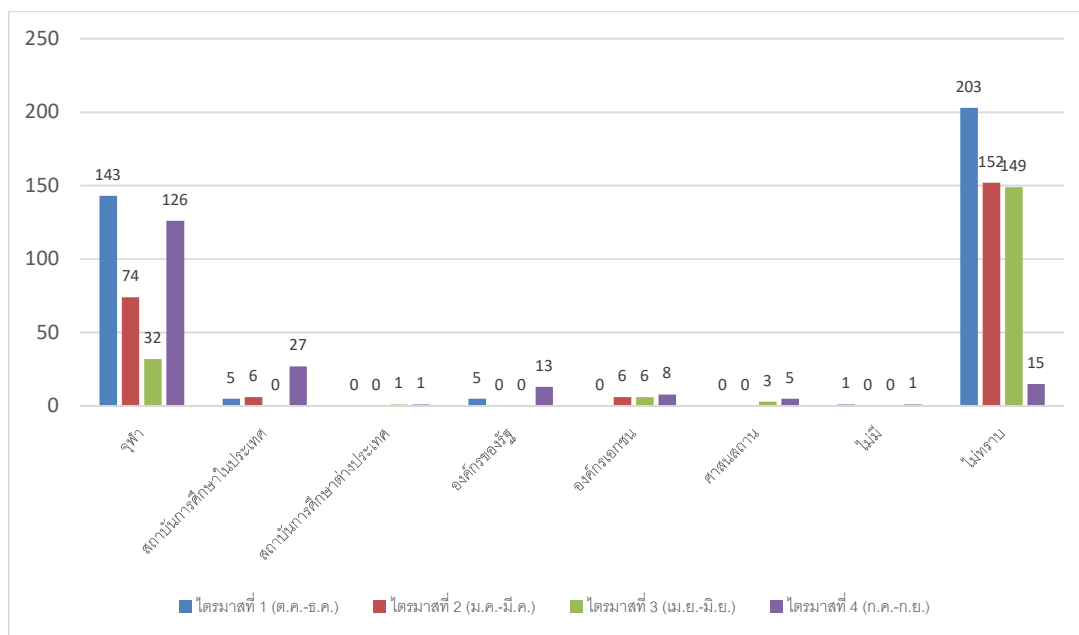
	จุฬา	สถาบันการศึกษา ในประเทศ	สถาบันการศึกษา ต่างประเทศ	องค์กร ของรัฐ	องค์กร เอกชน	ศาสน สถาน	ไม่มี	ไม่ทราบ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	143	5	0	5	0	0	1	203
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มิ.ค.)	74	6	0	0	6	0	0	152
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	32	0	1	0	6	3	0	149
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	126	27	1	13	8	5	1	15

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการในจุฬา จะมารับบริการในช่วงไตรมาสที่ 1 เป็นส่วนมาก ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษา เนื่องจากเป็นช่วงหลังการสอบกลางภาคการศึกษาต้น น้อยที่สุดในช่วงไตรมาสที่ 3 ซึ่งเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย

ส่วนสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามารับบริการเฉลี่ยกันไปตลอดทั้งปี สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



### แผนภูมิที่ 10 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน แยกไตรมาส



### 1.6 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา

#### ตารางที่ 11 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา

	ประเภทกิจกรรม	ตรี	โท	เอก	ไม่ทราบ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	231	3	6	606
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	34	29	17	209
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	7
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	0	0	0	1
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	1	0
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	5
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	0	1	0	4
	<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>832</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>22.96</b>	<b>2.86</b>	<b>2.08</b>	<b>72.10</b>

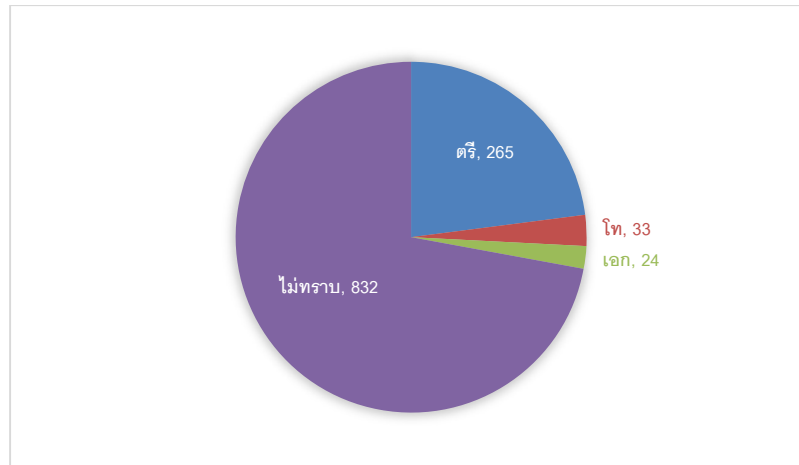
อันดับที่ 1 ไม่ทราบระดับชั้นการศึกษาของผู้รับบริการในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 606 คน ส่วนใหญ่มาจากกิจกรรมการบรรยายพิเศษ ณ สวนอุศม สถานปฏิบัติธรรมสำหรับผู้หญิง ผู้รับบริการในกลุ่มนี้มิได้มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นใด ๆ ทราบแต่เพียงว่าเป็นผู้หญิงเท่านั้น

อันดับที่ 2 ผู้รับบริการในระดับชั้นการศึกษาปริญญาตรี เข้ารับบริการในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 231 คน

ระดับชั้นการศึกษาที่พบน้อยที่สุด คือ ปริญญาเอก จำนวนรวมทุกกิจกรรม 24 คน

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 11 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา



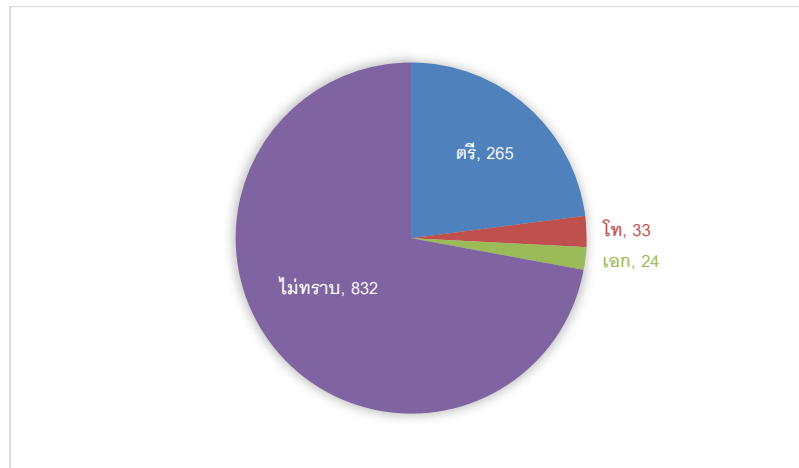
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา แยกไตรมาส

	ตรี	โท	เอก	ไม่ทราบ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	122	4	7	224
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	55	7	4	172
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	5	12	4	170
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	83	10	9	266

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการระดับปริญญาตรี จะมารับบริการในช่วงไตรมาสที่ 1 เป็นส่วนมาก ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษา เนื่องจากเป็นช่วงหลังการสอบกลางภาคการศึกษาต้น น้อยที่สุดในช่วงไตรมาสที่ 3 ซึ่งเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย

ส่วนตำแหน่งหน้าที่การงานอื่น ๆ เข้ามารับบริการเฉลี่ยกันไปตลอดทั้งปี สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

## แผนภูมิที่ 12 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นการศึกษา แยกไตรมาส



## 2. ผลการวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการ

ผู้วิเคราะห์จัดทำตารางแจกแจงความถี่สำหรับวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

### 2.1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ

	ประเภทกิจกรรม	เข้าร่วมกิจกรรม	อีเมล	โทรศัพท์	นัดหมาย เข้าพบ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	796	0	0	50
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	289	0	0	0
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	3	1	3
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	0	1	0	0
5	การให้ความคิดเห็น ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	1
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	5
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	0	0	0	5
	<b>รวม</b>	<b>1,085</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>64</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>94.02</b>	<b>0.35</b>	<b>0.09</b>	<b>5.55</b>

อันดับที่ 1 ช่องทางเข้าร่วมกิจกรรม ในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 796 คน  
 อันดับที่ 2 ช่องทางเข้าร่วมกิจกรรม ในกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 289 คน  
 ช่องทางการติดต่อที่พบน้อยที่สุด คือ โทรศัพท์ จำนวนรวมทุกกิจกรรม 1 คน

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 13 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ แยกไตรมาส

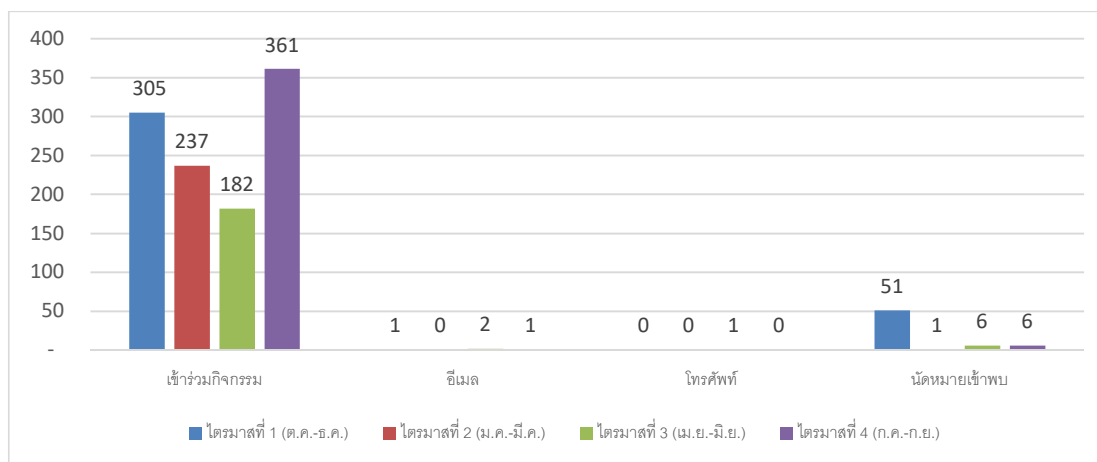
แยกตามไตรมาส	เข้าร่วมกิจกรรม	อีเมล	โทรศัพท์	นัดหมายเข้าพบ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	305	1	0	51
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	237	0	0	1
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	182	2	1	6
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	361	1	0	6

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่ใช้ช่องทางการเข้าร่วมกิจกรรม จะมารับบริการค่อนข้างสม่ำเสมอในทุกไตรมาส ยกเว้นไตรมาสที่ 3 อันเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษาในจุฬาฯ

ส่วนในช่วงไตรมาสที่ 1 ผู้รับบริการที่ใช้ช่องทางการนัดหมายเข้าพบ มีเป็นอันดับ 1 คือมี 51 คน แตกต่างจากไตรมาสอื่น ๆ อย่างมาก

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

### แผนภูมิที่ 14 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ แยกไตรมาส



### 2.2 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ

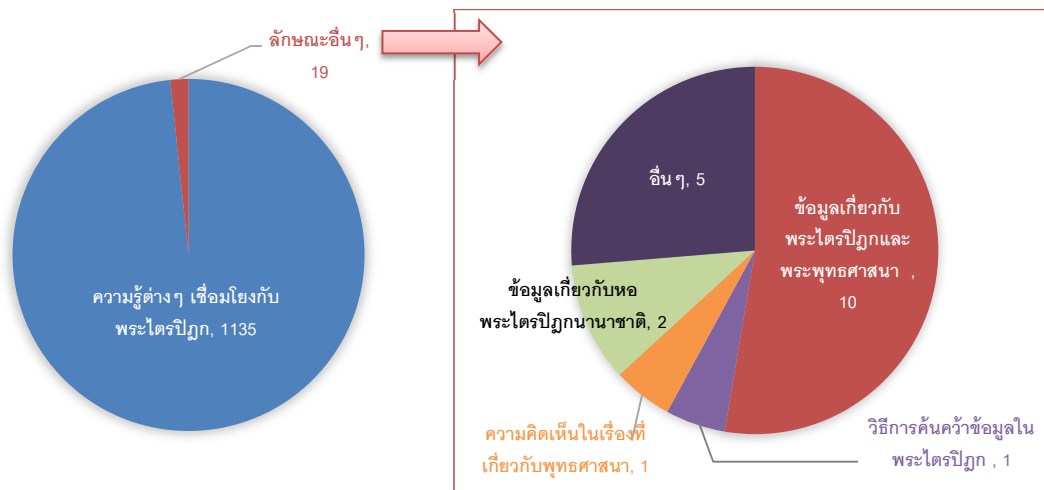
#### ตารางที่ 15 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ

	ประเภทกิจกรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	วิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	ความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับพุทธศาสนา	ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก	ข้อมูลเกี่ยวกับหอพระไตรปิฎกนานาชาติ	อื่นๆ
1	บรรยายพิเศษ	0	0	0	846	0	0
2	สนทนา	0	0	0	289	0	0
3	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎก	7	0	0	0	0	0
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีค้นคว้า	0	1	0	0	0	0
5	ให้ความคิดเห็น	0	0	1	0	0	0
6	ให้สัมภาษณ์	3	0	0	0	2	0
7	นำชมคลังพระไตรปิฎก	0	0	0	0	0	5
	<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,135</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>0.87</b>	<b>0.09</b>	<b>0.09</b>	<b>98.35</b>	<b>0.17</b>	<b>0.43</b>

อันดับที่ 1 ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก ในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 846 คน  
 อันดับที่ 2 ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก ในกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 289 คน  
 ลักษณะของข้อมูลที่พบน้อยที่สุด คือ วิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก และความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับพุทธศาสนา จำนวนรวมทุกกิจกรรมอย่างละ 1 คน

สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 15 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ



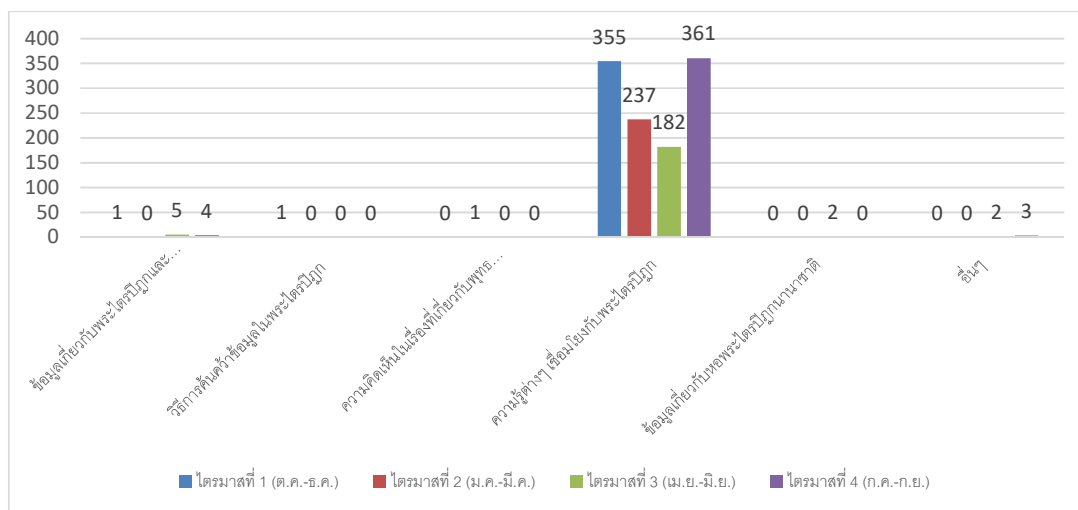
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ แยกไตรมาส

	ข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	วิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	ความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับพุทธศาสนา	ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก	ข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกนานาชาติ	อื่นๆ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	1	1	0	355	0	0
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	0	0	1	237	0	0
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	5	0	0	182	2	2
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	4	0	0	361	0	3

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่ต้องการข้อมูลความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก จะมารับบริการค่อนข้างสม่ำเสมอในทุกไตรมาส ยกเว้นไตรมาสที่ 3 อันเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่ใช้ช่องทางการเข้าร่วมกิจกรรม

ผู้รับบริการที่ต้องการข้อมูลลักษณะอื่น ๆ มีเพียงเล็กน้อย กระจายกันไปในแต่ละไตรมาส สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

## แผนภูมิที่ 16 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ แยกไตรมาส



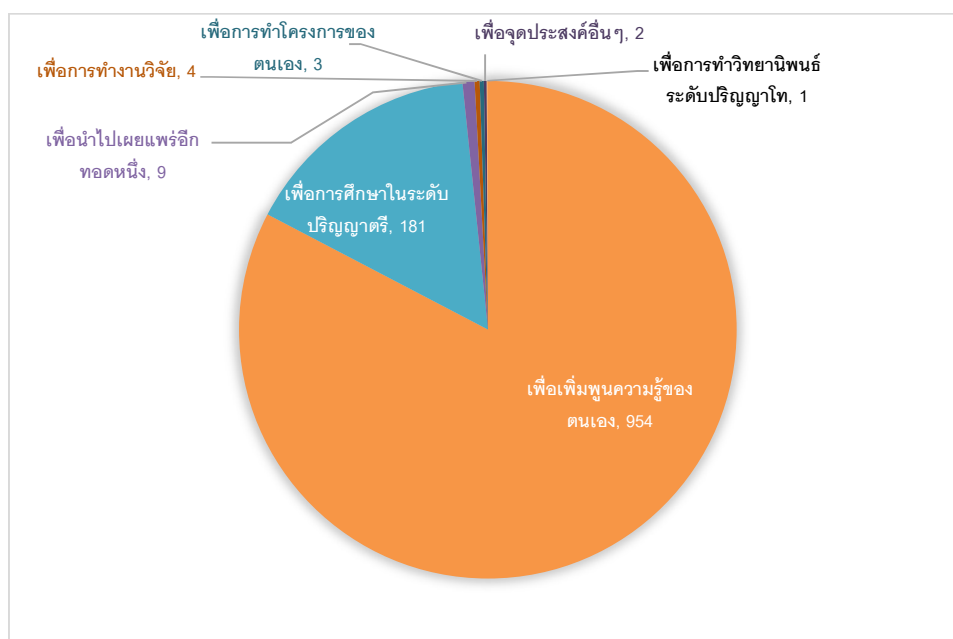
## 2.3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ

### ตารางที่ 17 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ

	ประเภทกิจกรรม	เพื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี	เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท	เพื่อการทำงานวิจัย	เพื่อการทำโครงการของตนเอง	เพื่อนำไปเผยแพร่อีกทอดหนึ่ง	เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง	เพื่อจุดประสงค์อื่นๆ
1	กิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่างๆ	181	0	0	0	0	665	0
2	กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต	0	0	0	0	0	289	0
3	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	2	3	2	0	0
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	0	0	1	0	0	0	0
5	การให้ความคิดเห็นในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	1	0	0	0	0
6	การให้สัมภาษณ์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	0	0	0	0	5	0	0
7	กิจกรรมนำชมคลังพระไตรปิฎกนานาชาติ	0	1	0	0	2	0	2
	<b>รวม</b>	<b>181</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>954</b>	<b>2</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>15.68</b>	<b>0.09</b>	<b>0.35</b>	<b>0.26</b>	<b>0.78</b>	<b>82.67</b>	<b>0.17</b>

อันดับที่ 1 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง ในกิจกรรมการบรรยายพิเศษแก่หน่วยงานต่าง ๆ 665 คน  
 อันดับที่ 2 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง ในกิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต 289 คน  
 จุดประสงค์ที่พบน้อยที่สุด คือ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท จำนวนรวมทุกกิจกรรม 1 คน  
 สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 17 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ



ตารางที่ 18 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ แยกไตรมาส

	เพื่อการศึกษา ในระดับ ปริญญาตรี	เพื่อการทำ วิทยานิพนธ์ ระดับปริญญา โท	เพื่อการ ทำงานวิจัย	เพื่อการ ทำ โครงการ ของตนเอง	เพื่อนำไป เผยแพร่ อีก ทอดหนึ่ง	เพื่อ เพิ่มพูน ความรู้ของ ตนเอง	เพื่อ จุดประสงค์ อื่นๆ
ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	63	0	1	1	0	292	0
ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	40	0	1	0	0	197	0
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	0	0	2	1	6	182	0
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	78	1	0	1	3	283	2

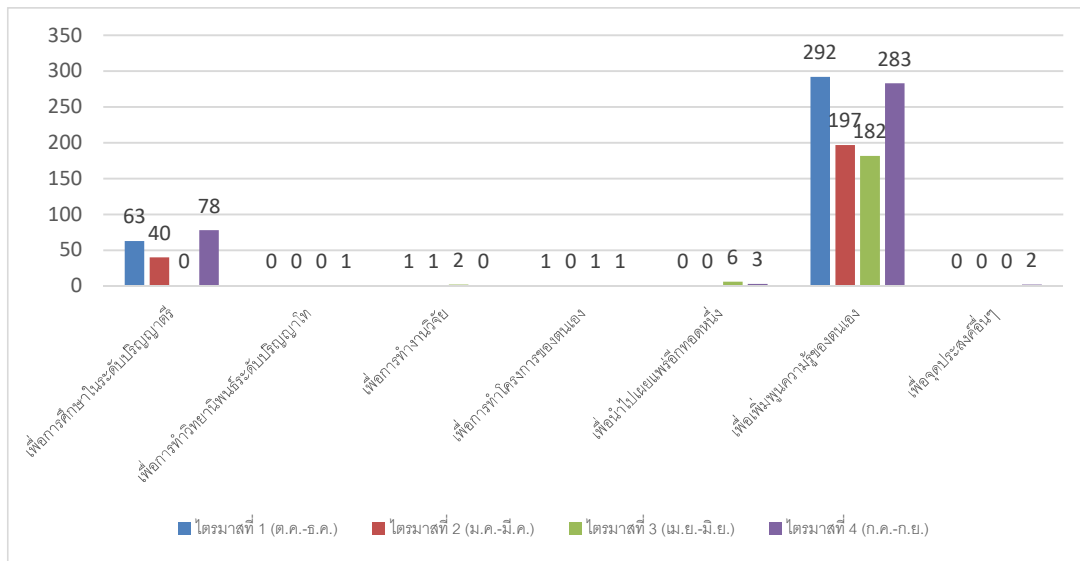
จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่ต้องการข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง จะมารับบริการ  
 ค่อนข้างสม่ำเสมอในทุกไตรมาส



ส่วนผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะมารับบริการค่อนข้างสม่ำเสมอในทุกไตรมาส ยกเว้นไตรมาสที่ 3 อันเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษาในจุฬาฯ

ผู้รับบริการที่ต้องการข้อมูลลักษณะอื่น ๆ มีเพียงเล็กน้อย กระจายกันไปในแต่ละไตรมาส สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 18 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามจุดประสงค์ที่เข้ารับบริการ แยกไตรมาส



## บทที่ 5

### สรุป และ ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์เรื่อง ข้อมูลและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ และเพื่อวิเคราะห์ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ สำหรับใช้ในการวางแผนการให้บริการของหอพระไตรปิฎกนานาชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ภายในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา

#### 1. สรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผู้วิเคราะห์จัดทำตารางแจกแจงความถี่สำหรับสรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน ดังนี้

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ		ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	จำนวนรวม
เพศ	ชาย	17	23	14	35	89
	หญิง	227	175	176	255	833
	ไม่ทราบ	113	40	1	78	232
สถานภาพ	ผู้บวช	0	2	7	20	29
	คฤหัสถ์	357	236	184	348	1,125
สัญชาติ	ไทย	ไม่ได้เก็บข้อมูลแยกตามไตรมาส				1,153
	ญี่ปุ่น	เนื่องจากมีชาวต่างชาติเพียงคนเดียว				1
ตำแหน่งหน้าที่	นิสิต/นักศึกษา	122	53	5	89	269
	อาจารย์	15	11	15	27	68
	นักวิจัย	0	1	1	1	3
	พนักงานของรัฐ	16	11	13	13	53
	พนักงานองค์กรเอกชน	1	6	4	8	19
	สื่อมวลชน	0	0	3	5	8
	จิตอาสา	0	0	2	1	3
	ไม่ได้ทำงาน	1	0	2	15	18
	ไม่ทราบ	202	156	146	209	713

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ		ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มี.ค.)	ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	จำนวนรวม
สังกัดหน่วยงาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	143	74	32	126	375
	สถาบันการศึกษาในประเทศ	5	6	0	27	14
	สถาบันการศึกษาต่างประเทศ	0	0	1	1	1
	องค์กรของรัฐ	5	0	0	13	5
	องค์กรเอกชน	0	6	6	8	25
	ศาสนสถาน	0	0	3	5	22
	ไม่มี	1	0	0	1	1
	ไม่ทราบ	203	152	149	15	711
ระดับชั้นการศึกษา	ปริญญาตรี	122	55	5	83	265
	ปริญญาโท	4	7	12	10	33
	ปริญญาเอก	7	4	4	9	24
	ไม่ทราบ	224	172	170	266	832

จากตารางจะเห็นได้ว่า

- ▶ ในช่วงไตรมาสที่ 1 ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษา, ระดับปริญญาตรี, สังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจำนวนมากกว่าไตรมาสอื่น ๆ แต่กลับกัน ไม่มีผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชเลย
- ▶ ในช่วงไตรมาสที่ 3 มักมีจำนวนผู้รับบริการน้อยกว่าไตรมาสอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นนิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากเป็นช่วงสอบปลายภาคของภาคการศึกษาปลาย ต่อเนื่องไปจนถึงช่วงการเรียนภาคฤดูร้อน อีกทั้งตรงกับช่วงสงกรานต์ต่อเนื่องไปจนถึงช่วงวิสาขบูชา
- ▶ แต่ในช่วงไตรมาสที่ 3 - 4 นี้ กลับมีผู้รับบริการในระดับชั้นปริญญาโทและปริญญาเอกมากกว่าไตรมาสอื่น ซึ่งอาจเป็นเวลาที่ผู้รับบริการในระดับชั้นปริญญาโทและปริญญาเอกใช้ในการเตรียมตัวทำวิทยานิพนธ์ จำนวนตัวเลขนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับจำนวนของผู้รับบริการที่มาจากสถาบันการศึกษาในประเทศ (ที่ไม่ใช่จุฬาฯ)
- ▶ ในช่วงไตรมาสที่ 4 มีผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชมากกว่าไตรมาสอื่น ซึ่งตรงกับช่วงเข้าพรรษาในศาสนาพุทธ อาจเป็นเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการที่เป็นผู้บวชเข้ารับบริการในช่วงนี้มาก และในช่วงเดียวกันนี้ มีผู้รับบริการที่เป็นสื่อมวลชนเข้ารับบริการมากกว่าไตรมาสอื่น ซึ่งก็อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่ตรงกับช่วงเข้าพรรษาในศาสนาพุทธ ทำให้สื่อมวลชนสนใจนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนาในช่วงนี้
- ▶ จำนวนของผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายอย่างมาก

- ▶ จำนวนของผู้รับบริการที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากนิสิต/นักศึกษาและสื่อมวลชน มีพอๆ กัน ตลอดทั้งปี ไม่มีไตรมาสไหนโดดเด่นเป็นพิเศษ
- ▶ จำนวนของผู้รับบริการที่ไม่ปรากฏข้อมูลเบื้องต้น มักมีจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุม ในทุกกิจกรรม

## 2. สรุปลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการ

ผู้วิเคราะห์จัดทำตารางแจกแจงความถี่สำหรับสรุปลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1,154 คน ดังนี้

ลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการ		ไตรมาสที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค.)	ไตรมาสที่ 2 (ม.ค.-มิ.ค.)	ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย.)	ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ก.ย.)	จำนวน รวม
ช่องทาง	เข้าร่วมกิจกรรม	305	237	182	361	1,085
	อีเมล	1	0	2	1	4
	โทรศัพท์	0	0	1	0	1
	นัดหมายเข้าพบ	51	1	6	6	64
ลักษณะข้อมูล ที่ต้องการ	ข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา	1	0	5	4	10
	วิธีการค้นคว้าข้อมูลในพระไตรปิฎก	1	0	0	0	1
	ความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับพุทธศาสนา	0	1	0	0	1
	ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก	355	237	182	361	1,135
	ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาและกิจกรรมของหอ พระไตรปิฎกนานาชาติ	0	0	2	0	2
อื่นๆ	0	0	2	3	5	
จุดประสงค์ที่ เข้ารับบริการ	เพื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี	63	40	0	78	181
	เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท	0	0	0	1	1
	เพื่อการทำงานวิจัย	1	1	2	0	4
	เพื่อการทำโครงการของตนเอง	1	0	1	1	3
	เพื่อนำไปเผยแพร่อีกทอดหนึ่ง	0	0	6	3	9
	เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง	292	197	182	283	954
	เพื่อจุดประสงค์อื่นๆ	0	0	0	2	2

- ▶ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการเข้าร่วมกิจกรรม, ข้อมูลที่ต้องการ คือ ความรู้ต่างๆ เชื่อมโยงกับพระไตรปิฎก, จุดประสงค์ คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง
- ▶ ผู้รับบริการที่มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่ได้เข้ารับบริการเลยในช่วงไตรมาสที่ 3
- ▶ ผู้รับบริการที่มีจุดประสงค์เพื่อนำไปเผยแพร่อีกทอดหนึ่ง เข้ารับบริการในช่วงไตรมาสที่ 3 - 4 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้รับบริการที่เป็นผู้บวช (ในหัวข้อที่แล้ว)

- ▶ ผู้รับบริการที่มีจุดประสงค์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และเพื่อการทำงานวิจัย มีจำนวนตัวเลขไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้รับบริการในระดับชั้นปริญญาโทและปริญญาเอก แสดงว่าผู้รับบริการในระดับชั้นปริญญาโทและปริญญาเอก ไม่ได้เข้ารับบริการเพราะต้องการข้อมูลไปใช้ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและทำงานวิจัยโดยเฉพาะ แต่เข้ารับบริการด้วยจุดประสงค์อื่น
- ▶ แต่ในขณะเดียวกัน จำนวนของผู้รับบริการที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนา เป็นไปในทิศทางเดียวกับจำนวนผู้รับบริการในระดับชั้นปริญญาโทและปริญญาเอก
- ▶ ช่องทางการนัดหมายเข้าพบ เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับที่ 2 รองจากช่องทางการเข้าร่วมกิจกรรม ลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนาก็เป็นลักษณะของข้อมูลที่ผู้รับบริการต้องการที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับที่ 2 เช่นกัน ข้อนี้ต่างจากการคาดการณ์ที่ว่าน่าจะมีผู้เข้ารับบริการด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความนิยมในยุคปัจจุบัน แสดงว่าข้อมูลเกี่ยวกับพระไตรปิฎกและพระพุทธศาสนาที่หอพระไตรปิฎกนานาชาติให้บริการ มีความแตกต่างจากข้อมูลที่ปรากฏในแหล่งอื่น (ไม่ใช่ในเรื่องข้อธรรมหลักธรรม) จึงต้องใช้ช่องทางการนัดหมายเข้าพบ แทนที่จะเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติ ในปีงบประมาณ 2561 มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ควรทำวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการทางวิชาการจากหอพระไตรปิฎกนานาชาติเป็นประจำทุกปี

3.2 ควรพัฒนารูปแบบและวิธีการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมกว่าปัจจุบัน

3.3 ในกิจกรรมที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลผู้รับบริการได้ครบทุกด้าน ควรขอความร่วมมือจากผู้จัดโครงการในการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อจะได้มีข้อมูลเบื้องต้นมากกว่า 1 หรือ 2 ด้าน อันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ครั้งต่อ ๆ ไป

3.4 ควรคิดหาวิธีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการในกิจกรรมที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลของผู้รับบริการได้เลยแม้แต่ด้านเดียว อาจเป็นระบบสมาชิก หรืออาจเป็นแบบประเมิน ที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย

## บรรณานุกรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. [http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ งานบริหารและธุรการ.pdf](http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ_งานบริหารและธุรการ.pdf) (12 พฤษภาคม 2562)