

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่

An Application of Buddhist Principles for Developing the Service Quality of the
Company's Security Guards in Chiang Mai Province

ทริกา ทองเพชรนิล Tarika Thongpechnil

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Lamphun Buddhist College

Tarika4523@hotmail.com, jaisit12@hotmail.com, Medarin4545@gmail.com

Received 2025/03/10

Revised 2025/04/13

Accepted 2025/05/22

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) นำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป งานวิจัยชิ้นนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม 394 ชุด และเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 รูป/คน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านทศนการเน้นการเสียสละและให้บริการด้วยใจ ด้านปิยะวาจา ควรพูดสุภาพและจริงใจช่วยสร้างความ

ประทับใจและไว้วางใจ ด้านอัตถจริยา ควรส่งเสริมส่งเสริมความสมดุลระหว่างประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม ด้านสมานัตตตา ควรให้บริการที่สม่ำเสมอและยุติธรรมช่วยสร้างความไว้วางใจ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ธุรกิจรักษาความปลอดภัย, หลักสังคหวัตถุธรรม.

Abstract

This research aimed to 1) study the level of service quality of security guards of Thai Central Guard Group Security Company in Chiang Mai Province, 2) compare opinions on service quality of security guards of Thai Central Guard Group Security Company towards service quality development classified by personal factors, and 3) present the application of a Buddhist principle to service quality development of security guards of Thai Central Guard Group Security Company. A mixed-methods research approach was employed, collecting quantitative data through 394 questionnaires and qualitative data from in-depth interviews with 10 participants.

The research results found that:

1) The overall quality of service provided by security guards at Thai Central Guard Group Security Company was at a high level.

2) A comparison of opinions on the service quality of security guards of Thai Central Guard Group Security Company towards the development of service quality classified by personal factors found that gender, age, education level, occupation, and number of times using the service were not significantly different at a statistical level of 0.05.

3) The application of the Buddhist principle to improve the service quality of security personnel at Thai Central Guard Group revealed that in terms of *Dāna*, it should focus on selflessness and providing service with a sincere heart. For *Piyavācā*, security personnel should speak politely and with sincerity, helping to create a lasting impression and trust. For *Atthacariyā*, there should be a promotion of balance between personal and collective benefits. For *Samānattatā*, the service should be consistent and fair, contributing to the establishment of trust

Keywords: Service Quality, Security Business, Saṅgahavatthu.

บทนำ

ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 และมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากปัญหาอาชญากรรมที่เพิ่มสูงขึ้น โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ระบุว่ามียอดคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและบุคคลมากกว่า 70,000 คดีต่อปี ทำให้ความต้องการบริการด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยมีการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อปี โดยมีพนักงานมากกว่า 330,000 คน (จิรพัทธ์ เทพวงษ์ & อนุรักษ์ ไกรยุทธ, 2562 : 3) จากสถานการณ์ดังกล่าว มาตรการรักษาความปลอดภัยต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานของรัฐเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงโดยรวมของประเทศ บริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัล การ์ด กรุ๊ป จำกัด สาขาภาคเหนือ มีพนักงานประมาณ 400 คน และสาขาเซ็นทรัล เชียงใหม่ เฟสดีเวลลอปมีพนักงาน 101 คน แต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำนวนพนักงานลดลงเหลือประมาณ 65 คน ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการบริการพื้นฐาน (Basic Training) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ประกอบด้วย 1) การแต่งกายและบุคลิกภาพที่สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม 2) มารยาททางสังคมที่เน้นการสังเกตและเตรียมพร้อมให้บริการลูกค้า โดยหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือหรือการรับประทานอาหารขณะปฏิบัติงาน 3) การทักทายและทำความเคารพที่ต้องแสดงออกด้วยรอยยิ้มและความสุภาพ และ 4) การใช้สรรพนามที่เหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ บริษัทยังมีมาตรฐานการบริการเฉพาะด้าน Functional Training สำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ เช่น พื้นที่จอดรถทั่วไป (Car Parking Area) และพื้นที่จอดรถพิเศษ Special Parking Area (เซ็นทรัลพัฒนา, 2566)

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจรักษาความปลอดภัยยังคงเผชิญปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ โดยพบว่าผู้ว่าจ้างมักมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือ แม้ว่าปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ควบคุมมาตรฐานของธุรกิจรักษาความปลอดภัย แต่ยังคงมีข้อถกเถียงว่ากฎหมายฉบับนี้เป็นเพียง “มาตรฐาน” ทางกฎหมายที่ไม่สามารถ “สร้างมาตรฐาน” ในการปฏิบัติงานได้จริง ส่งผลให้ปัญหาด้านมาตรฐานของธุรกิจยังคงดำเนินต่อไป และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านความปลอดภัยของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปานจินต์ สุทธิกิจ, 2561, หน้า 1) ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านรักษาความปลอดภัย แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้เสนอปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibility ที่สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมของบริการ เช่น เครื่องแบบพนักงาน และอุปกรณ์ที่ใช้ 2) ความเชื่อถือได้ Reliability ที่แสดงถึงความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด 3) การตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness ซึ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 4) การให้

ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า Assurance ที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความสามารถของพนักงานในการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า Empathy ซึ่งหมายถึงการให้บริการด้วยความใส่ใจและคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (สุทัต วันนิจ & กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565 : 5) นอกจากนี้ หลักสังคหวัตถุธรรม 4 ในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีคุณธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ ประกอบด้วย 1) ทาน การให้และการเสียสละ ซึ่งอาจหมายถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ 2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและไพเราะ 3) อตถจริยา การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้อื่นให้ได้รับประโยชน์ 4) สมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (ที.ปา.ไทย 11/110/80-81)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยในบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัล การ์ด กรุ๊ป โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมควบคู่กับแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้หลักธรรมทางพุทธศาสนา และยกระดับมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีความเป็นมืออาชีพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน Mixed Method Research เชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25,075 คน (บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัล การ์ด กรุ๊ป จำกัด, 11 เมษายน 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดยู๊ป เชียงใหม่ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane อ้างใน, ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538 : 232) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ 5 กลุ่ม จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย 1.กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูปหรือคน 2.กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน 3.กลุ่มผู้บริหารศูนย์การค้าเซ็นทรัล เฟสติวัล เชียงใหม่ จำนวน 3 คน 4.กลุ่มผู้รับบริการในพื้นที่วิจัย จำนวน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย/การสร้างและการตรวจสอบ

เชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้ **กระบวนการพัฒนาเครื่องมือวิจัย** เริ่มจากศึกษาทฤษฎีและวัตถุประสงค์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา พัฒนาแบบสอบถาม เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียง ปรับปรุงก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง **ลักษณะของเครื่องมือ** แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ **ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล **ตอนที่ 2** การประยุกต์หลักพุทธธรรมตามหลักสังคหวัตถุ 4 **ตอนที่ 3** คุณภาพบริการใน 5 ด้าน **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยตอนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ระดับ 1-5 เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ตรวจสอบแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ค่า IOC เท่ากับ 1.0 และทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่ม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้แก่ เซ็นทรัล เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.96 จากนั้นปรับปรุงและจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เครื่องมือถูกพัฒนาให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์คุณภาพบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยในบริบทการประยุกต์หลักพุทธธรรมในองค์กรเอกชนจังหวัดเชียงใหม่

เชิงคุณภาพ เครื่องมือวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยออกแบบคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ก่อนใช้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ **ลักษณะของแบบสัมภาษณ์** แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล **ตอนที่ 2** การประยุกต์หลักพุทธธรรมตามสังคหวัตถุ 4 **ตอนที่ 3** การพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ จากนั้นจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เครื่องมือถูกพัฒนาเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยตามหลักพุทธธรรมอย่างเป็นระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติ โดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า t-test, F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way ANOVA เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least Significant Difference : LSD. การวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยจัดกลุ่มคำตอบตามประเด็นที่กำหนด และวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่

เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยถอดเสียงสัมภาษณ์เป็นข้อความ จำแนกประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Content Analysis เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสังเคราะห์ข้อมูลก่อนนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับการปฏิบัติ (n=394)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)	3.67	0.86	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	3.37	0.98	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	3.72	0.85	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)	3.82	0.78	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)	3.47	0.95	ปานกลาง
รวม	3.61	0.81	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวม ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า assurance ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า(responsiveness)ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ tangibility อยู่ในระดับมาก

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า empathy และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ reliability อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ 1 – 5 (n=394)

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	คุณภาพการให้บริการ	0.63	-	0.53		✓
๒.	อายุ	คุณภาพการให้บริการ	-	0.28	0.83		✓
๓.	ระดับการศึกษา	คุณภาพการให้บริการ	-	0.96	0.40		✓
๔.	อาชีพ	คุณภาพการให้บริการ	-	0.87	0.47		✓
๕.	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	-	1.02	0.38		✓

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย 3 การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านทาน ควรเน้นการเสียสละและให้บริการด้วยใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่น พัฒนาการสื่อสารที่สุภาพ และใช้ศาสนาเป็นเครื่องมือปลูกฝังจริยธรรม

ด้านปิยะวาจา ควรพูดสุภาพและจริงใจช่วยสร้างความประทับใจและไว้วางใจ พัฒนาทักษะการสื่อสารและภาษากายเพื่อเสริมประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

ด้านอัตถจริยา ควรช่วยเหลือและสงเคราะห์ส่งเสริมความสมดุลระหว่างประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม เสริมบทบาทผู้นำและความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

ด้านสมานัตตตา ควรให้บริการที่สม่ำเสมอและยุติธรรมช่วยสร้างความไว้วางใจ ส่งเสริมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibility ควรปรับปรุงภาพลักษณ์ บุคลิกภาพ และสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อสร้างมาตรฐานและความเป็นมืออาชีพ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ Reliability ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานและรับผิดชอบ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ใส่ใจ ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ควรพัฒนาทักษะและบุคลิกภาพพนักงาน สร้างความมั่นใจผ่านการบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ควรเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า ใส่ใจรายละเอียด และปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวัง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัยที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมารยาทสุภาพ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกร ไชยสิทธิ์ (2565) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอุเทน เขียวะระ (2566) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชัน เมืองโพธิ์ (2565) พบว่า การวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการธนาคารขยะวัดหนองไม้แก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิศา โชคสารฤทธิ์ (2565) พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัยที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ของบริษัทรักษาความปลอดภัยไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นในด้านเหล่านี้ ในอาชีพ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างทางสถิติที่มีนัยสำคัญในความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอาชีพต่างๆ โดยคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านยังคงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยรวมแล้ว การอภิปรายผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยทางสังคม เช่น เพศและระดับการศึกษา ที่อาจมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในขณะที่อาชีพดูเหมือนจะไม่มีผลกระทบที่ชัดเจนในกรณีนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ภูเลื่อน (2566) พบว่า การเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพต่างกัน และด้านรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิศา โชคสารฤทธิ์ (2565) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำเอือ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำเอือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย 3 การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัลการ์ดกรุ๊ป ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านทาน การให้และการเสียสละ การให้บริการด้วยใจและความเสียสละช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร ผู้ให้บริการควรมีจิตสาธารณะ เปิดใจรับฟัง และช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจ การสื่อสารที่สุภาพและชัดเจนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ การนำหลักศาสนาและสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการปลูกฝังจริยธรรมและความมีวินัยจะช่วยให้เกิดการพัฒนายั่งยืน รวมถึงการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อณัญญา พงษ์ไพรัตน์ (2560) พบว่า ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ จ้อยรักษา (2558) พบว่า การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยหลักการของการให้บริการด้วยใจและการเสียสละ (ทาน) ส่งเสริมความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในบริการ ขณะที่การพูดสุภาพและจริงใจ

ด้านปิยะวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน การใช้คำพูดที่สุภาพและอ่อนหวานช่วยสร้างความประทับใจและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรพัฒนาทักษะการสื่อสารให้

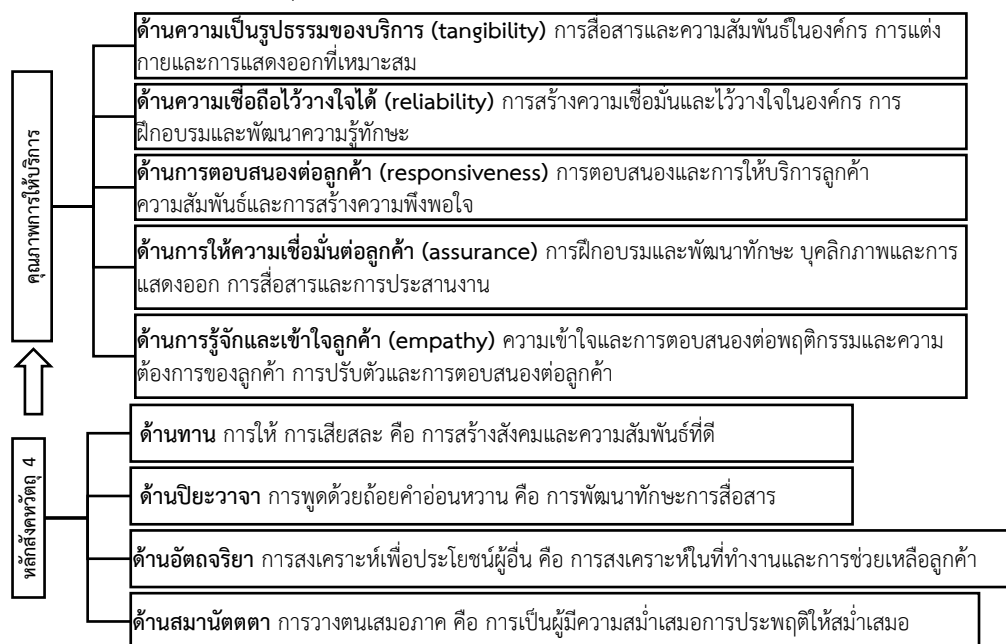
มีประสิทธิภาพทั้งการพูด ฟัง และการใช้ภาษากาย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยควรสื่อสารด้วยความจริงใจและมีเจตนาที่ดี ภาษากายและจิตวิทยาการสื่อสารสามารถช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อและเมตตาจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลและให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างประสบการณ์ที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพลภัส นิสบุสย์ 2566 7(1) : 286-287 พบว่า ปียวาจา การพูดจาประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ พูดให้เกิดความสามัคคีและมีประโยชน์

ด้านอัตถจริยา การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์ผู้อื่น ผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นการช่วยเหลือและอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ทั้งในการปฏิบัติงานและการดูแลลูกค้า โดยต้องสร้างสมดุลระหว่างประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือในสถานการณ์ที่จำเป็นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำและการเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านจริยธรรมจะช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จาตุรนต์ สร้อยนาค (2566) พบว่า การพูดจา พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน จริงใจ การประพฤติ

ด้านสมานัตตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสม่ำเสมอ เท่าเทียมและยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากผู้รับบริการ การรักษาความเป็นกลางในการให้บริการช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ความซื่อสัตย์และการยึดมั่นในจริยธรรมในการปฏิบัติงานไม่เพียงช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของอนัญญา พงษ์ไพรัตน์ (2560) พบว่า สมานัตตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนงานต่างๆ เสนอข้อคิดเห็นและรับฟัง และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตน

องค์ความรู้

จากการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ ดังนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ที่มา : ทริกา ทองเพชรนิล

จากแผนภาพที่ 1 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ทาน การให้และเสียสละโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน สื่อถึงความมีน้ำใจ การอุทิศเวลาและแรงกายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและแสดงความใส่ใจอย่างแท้จริง

ปิยะวาจา การพูดจาไพเราะ อ่อนโยน และจริงใจ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการบริการ ลดความตึงเครียด และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อัตถจริยา การกระทำที่มุ่งประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการแสดงความใส่ใจ เช่น การช่วยเหลือเมื่อเห็นลูกค้ามีปัญหา หรือดำเนินการเชิงรุกโดยไม่ต้องรอคำร้องขอ

สมานัตตตา การวางตนเสมอภาค ไม่ถือฐานะหรือหน้าที่เหนือกว่าใคร ให้ความเคารพและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นการสร้างความรู้สึกรับรองและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibility หมายถึงองค์ประกอบที่ลูกค้าสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงาน การใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ Reliability แสดงถึงความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ เช่น ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่คลาดเคลื่อน ตรงเวลา มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และผ่านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness เน้นที่ความรวดเร็วในการให้บริการ การแสดงความเต็มใจช่วยเหลือ และการใส่ใจในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความไม่พึงพอใจ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า Assurance ครอบคลุมถึงความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพของพนักงานที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่น เช่น ความสุภาพ การใช้ภาษาที่เหมาะสม ความชัดเจนในการสื่อสาร รวมถึงทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

สรุป และข้อเสนอแนะ

การใช้หลักพุทธธรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถช่วยยกระดับการบริการได้ โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและสังคมผ่านหลักทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา สิ่งนี้ส่งเสริมการให้บริการด้วยจิตสาธารณะ การสื่อสารสุภาพ การกระทำเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และความเสมอภาค ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ ควรจัดทำคู่มือการให้บริการโดยใช้หลักธรรมจากพระพุทธศาสนาและสังคหวัตถุ 4 จัดอบรมหรือประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการนำหลักธรรมไปใช้ในการทำงาน จัดรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติตามหลักธรรมและมีผลงานโดดเด่น นำผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการอบรมพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาคุณภาพการบริการ จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัทควรจัดสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจและความสุขในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) บริษัทรักษาความปลอดภัย ควรพัฒนามาตรฐานการบริการที่เน้นความใส่ใจในรายละเอียด ความสุภาพ และการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้บริหารบริษัทรักษาความปลอดภัย ควรสนับสนุนและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น ระบบตรวจจับภัยคุกคามแบบเรียลไทม์ และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันอุบัติเหตุและยกระดับความปลอดภัย

3) บริษัทรักษาความปลอดภัย ควรจัดสรรงบประมาณและกำหนดโครงการอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) พัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถของพนักงาน เช่น การใช้เครื่องมือดิจิทัล การสื่อสารแบบมืออาชีพ และการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน
- 2) การ ติดตั้งระบบที่ช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน เช่น ระบบจัดการข้อมูลลูกค้าอัตโนมัติ และระบบแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์
- 3) การสร้างโครงสร้างการทำงานที่ส่งเสริมความสม่ำเสมอในพฤติกรรมช่วยเหลือและการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับและผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีใหม่ในสถานที่ทำงาน
- 2) ควรศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบริการและความพึงพอใจของลูกค้า
- 3) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันภัยคุกคาม ในการลดความเสี่ยงต่อภัยคุกคามหรือการสูญเสียทรัพย์สิน

References

- จาตุรนต์ สร้อยนาท. (2566). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพะเยา. *สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- จิรพัทธ์ เทพวงษ์, & อนุรักษ์ ไกรยุทธ. (2562). สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. *การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- เซ็นทรัลพัฒนา. (2566). *Security training*. บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยเซ็นทรัล การ์ด กรุ๊ป จำกัด.
- ประชัน เมืองโพธิ์. (2565). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการธนาคารขยะวัดหนองไม้แก่น ตำบลหนองลาน อำเภอดงมะดะกา จังหวัดกาญจนบุรี. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- ปานจันต์ สุทธิกิจ. (2561). *ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ลภัส, น. (2566). การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์*, 7(1), 586-587.

- ศิริกร ไชยสิทธิ์. (2565). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- สุทนต์ วันนิจ, & กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565). คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*. 4(2), 5.
- หทัยรัตน์ ภูเลื่อน. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อณัญญา พงษ์ไพรัตน์. (2560). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 กับการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานธุรการ โรงเรียนอนุบาลหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- อดิศักดิ์ จ้อยรักษา. (2558). ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลิศา โชคสารฤทธิ์. (2565). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุเทน เขียวยะ. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.