

คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพ  
ที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี  
โดยการประยุกต์หลักพุทธธรรม\*

QUALITY OF SERVICE IN THE PERFORMANCE OF PERSONNEL  
IN THE FUNERAL RITES GROUP BESTOWED KANCHANABURI PROVINCIAL  
CULTURAL OFFICE BY APPLYING BUDDHADHAMMA

อัครชัย พงษ์ช้าง, พระวิสุทธิพงษ์เมธี (วีระ มหาวิโร), สุริยา รักษาเมือง  
Attachai Phongchang, Phrawisutthipongmethee (Vira Mahaviro), Suriya Raksamueang  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University  
Corresponding Author E-mail: james\_tet06@hotmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี 3. นำเสนอคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยการประยุกต์หลักพุทธธรรมเป็นการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างหลักการสุ่มแบบแบ่งชั้นของผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 140 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน จำนวน 10 คน โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60$ ) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า หลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมกับการประยุกต์หลักพุทธธรรม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .752^{**}$ ) 3. คุณภาพการ

\* Received August 28, 2025; Revised September 26, 2025; Accepted October 11, 2025

ให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย 1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา โดยบูรณาการหลักสังคหัตถธรรม 4 ได้แก่ 1. ด้านทาน คือ การให้ 2. ด้านปิยวาจา คือ การพูด 3. อุตถจริยา คือ การประพฤติตน 4. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสมกับการให้บริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในคุณภาพการให้บริการ คือ สังคหัตถธรรมจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ; การปฏิบัติงานของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี; การประยุกต์หลักพุทธธรรม

## Abstract

This research article has the following objectives: 1. to study the level of service quality in performing royal funeral ceremonies among personnel of the Royal Funeral Ceremony Group, Office of Kanchanaburi Provincial Cultural Affairs. 2. to study the relationship between the principles of Sangahavatthu Dhamma and the service quality in performing royal funeral ceremonies among personnel of the Royal Funeral Ceremony Group, Office of Kanchanaburi Provincial Cultural Affairs. 3. to present the service quality in the performance of duties by personnel of the Royal Funeral Ceremony Group, Office of Kanchanaburi Provincial Cultural Affairs through the application of Buddhist principles. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative research used a questionnaire as a tool, with stratified random sampling of 140 service recipients. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with a one-way analysis of variance. The qualitative research employed in-depth interviews with 10 individuals involved in the administration, and the data were analyzed using descriptive content analysis.

The findings reveal that 1. Respondents were mostly male (50%), aged 31–40 years (38.60%), married (52.90%), held a bachelor's degree (48.60%), and had participated in royal cremation ceremonies as collaborators (65%). Overall, Unit was rated at the highest level ( $\bar{x}=4.60$ ). 2. There was a high positive correlation between Sangahavatthu Dhamma and the application of

Buddhist principles in service delivery ( $r = .752^{**}$ ). 3. Service quality comprised four aspects: reliability, appropriateness, adequacy, and problem-solving capability. These were enhanced through the integration of Sangahavattthu Dhamma: Dana (generosity) willingness to give and support; Piyavaca (kind speech) using courteous and respectful language; Atthacariya (beneficial conduct) acting in ways that bring value to others; and Samanattata (impartiality) maintaining fairness and appropriate demeanor. The application of these principles contributed to more effective and efficient service performance in all dimensions.

**Keywords:** Quality of Service; Performance in Group Bestowed Kanchanaburi Provincial Cultural Office; Applying Buddhadhamma

## บทนำ

พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีความละเอียดอ่อนต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้มีสิทธิได้รับเกียรติอันสูงยิ่งในวาระสุดท้ายแห่งชีวิต เนื่องด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระบรมราโชบาย มอบภารกิจพิธีการศพให้กระทรวงวัฒนธรรมรับไปดำเนินการ เพื่อขยายการดำเนินงานไปสู่พสกนิกร ทั่วประเทศให้ได้รับพระราชทานเกียรติยศในวาระสุดท้ายแห่งชีวิต ยังความปลื้มอย่างหาที่สุดมิได้แก่ผู้วายชนม์และครอบครัว กระทรวงวัฒนธรรมดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เพื่อให้ข้าราชการ บุคคลที่ทำคุณประโยชน์ และประชาชน ที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่สำนักพระราชวังกำหนด ซึ่งเป็นบุคคลผู้ประกอบคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติ โดยดำเนินการเต็มรูปแบบ ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2562 (กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กระทรวงวัฒนธรรม, 2562)

การปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การบริการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ติดต่อขอรับบริการได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการสามารถใช้งานได้ดีพอใจ และมีความตั้งใจจริงในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทำให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ทุกองค์กรได้สร้างคุณภาพการให้บริการเพราะคุณภาพเป็นปัจจัย แห่งความสำเร็จ และความอยู่รอดขององค์กร (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2560) การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ฉบับที่ 5), 2545)

ปัจจุบันได้มีการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และคำสอนทางพระพุทธศาสนา มาปรับใช้ควบคู่กับคุณภาพการให้บริการนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตามหลักสังคหวัตถุธรรม แปลว่า ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว หมายถึง หลักธรรมเครื่องสงเคราะห์ กันและกันที่ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่คนไว้สามัคคีมี 4 อย่าง คือ 1. ทาน คือ การให้การแบ่งปันสิ่งของผู้อื่น เอื้อเพื่อเอื้อแก่ 2. ปิยวาจา หรือเปรยยวชชะ คือ การพูดด้วยวาจาเป็นที่ไพเราะหรือซาบซึ้งใจ 3. อตถจริยา คือ ความประพฤติสิ่งที่ดีควรเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดถึงช่วยผู้อื่น 4. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้วางตนให้เหมาะสม ไม่ประพฤติตัวที่ไม่ดี ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้อง ตามหลักธรรมในแต่ละกรณีเป็นหลักที่สามารถจดจำได้ง่าย คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ชุมชน วางตนให้เหมาะสม (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2561) หลักพุทธธรรมที่กล่าวมานี้ถือว่าเป็นหัวใจแห่งการบริการ ในทางพระพุทธศาสนา

ดังนั้น การปฏิบัติงานกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี แม้จะมีความสำคัญแต่ยังขาดการศึกษาที่เน้นการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยการประยุกต์ หลักพุทธธรรม เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการโดยนำหลักพุทธธรรมในพระพุทธศาสนา หลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากร กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

3. เพื่อนำเสนอคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยการประยุกต์หลักพุทธธรรม

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ระหว่างเดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2567 ได้แก่ 1. ทายาทของผู้วายชนม์ จำนวน 56 คน 2. ผู้ร่วมงานพิธีพระราชทานเพลิงศพ จำนวน 154 คน รวมทั้งสิ้น 210 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กลุ่มติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานพิธี, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก Convenience Sampling ระดับความคลาดเคลื่อน ที่ 0.05 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

| เดือน      | จำนวนประชากร (N) | กลุ่มตัวอย่าง (n) |
|------------|------------------|-------------------|
| มีนาคม     | 46               | 31                |
| เมษายน     | 65               | 43                |
| พฤษภาคม    | 54               | 36                |
| มิถุนายน   | 45               | 30                |
| <b>รวม</b> | <b>210</b>       | <b>140</b>        |

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกรวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มผู้บริหาร ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 คน 2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการประสานการขอรับ

พระราชทาน จำนวน 3 คน 3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามภารกิจพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน จำนวน 3 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม 3. ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และ 4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการ มี 4 ด้าน 1. ทาน (การให้) 2. ปิยวาจา (การพูด) 3. อตถจริยา (ความประพฤติ) 4. สมานัตตตา (การวางตนให้เหมาะสม) ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คำถามปลายเปิด เรื่อง คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้จนครบทุกประเด็น

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ 1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม โดยใช้ตารางแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) เป็นค่าวัดความสัมพันธ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ ( $r$ ) แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle, 1998)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยนำข้อมูล มาถอดเสียงบันทึกเป็นข้อความ จำแนกและเรียบเรียงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) และนำเสนอผลการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

| การให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่   | ระดับการปฏิบัติ |             |                  |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|------------------|
|                                   | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล            |
| 1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ | 4.45            | 0.35        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม     | 4.48            | 0.39        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา  | 4.43            | 0.41        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว       | 4.60            | 0.41        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                     | <b>4.60</b>     | <b>0.39</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60$ , S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตธรรมกับระดับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

**ตารางที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตธรรมกับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ตัวแปรตาม  |                                   |                               |                                  |                             |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
|                           | คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน | 1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ | 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม | 3. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา | 4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว |
| <b>ตัวแปรอิสระ</b>        |  |                                   |                               |                                  |                             |
| หลักสัจจวัตธรรมโดยภาพรวม  | .447**   | 446**                             | 502**                         | 520**                            | 183*                        |
| 1. ด้านทาน (ให้)          | 515**  | 542**                             | 614**                         | 705**                            | 176*                        |

**ตารางที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจหวัดอุธรรมกับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี (ต่อ)

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์             | ตัวแปรตาม  |                               |                               |                                    |                             |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
|                                       | คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน | 1. ด้านการให้บริการที่นำเชือก | 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม | 3. ด้านความเสมอภาคในการแก้ไข้ปัญหา | 4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว |
| <b>ตัวแปรอิสระ</b>                    |  |                               |                               |                                    |                             |
| 2. ด้านปียวาจา (การพูด)               | 680**  | 665**                         | 703**                         | 773**                              | 249*                        |
| 3 ด้านอรรถกรียา (ความประพฤติ)         | 752**  | 042                           | 055                           | 013                                | 034                         |
| 4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้เหมาะสม) | 642**  | 443**                         | 520**                         | 629**                              | 209*                        |

จากตารางที่ 3 พบว่า หลักสัจหวัดอุธรรมโดยภาพรวม กับระดับความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ( $R = .447^{**}$ )

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่พิธีการศพที่ได้รับพระราชทานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชน สนใจใส่ใจจริงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอย่างเป็นมิตร สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ทายาทผู้วายชนม์ และประชาชนผู้พบเห็นมีความพร้อมตรงต่อเวลา รวดเร็วปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดจัดลำดับการให้บริการ ตามขั้นตอน การให้บริการด้วยความถูกต้อง แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติได้เป็นอย่างดีแก้ไขปัญหาดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามแบบแผนโบราณราชประเพณีที่ได้ปฏิบัติมาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีการประยุกต์ใช้หลักสัจหวัดอุธรรม 1. ทาน การให้ปลุกจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทายาทผู้วายชนม์และประชาชน ด้วยความเสียสละแบ่งปัน 2. ด้านปียวาจา การพูดด้วย วาจาสุภาพ ไพเราะ และต้องการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ดี เกิดการมิตรที่ดีต่อผู้มาขอรับบริการ 3. ด้านอรรถกรียา การประพฤติปฏิบัติตนมีระเบียบวินัย ทำให้งานสำเร็จลุล่วง 4. ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติงานการปฏิบัติประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความรัก ความสามัคคีลดความขัดแย้ง นำงานไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี

1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดำเนินการเป็นอย่างดี น่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ มีเป้าหมายเพื่อที่จะมุ่งให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การปฏิบัติงานสมพระเกียรติตามพระบรมราโชบายถูกต้องตามหลักการที่สำนักพระราชวังกำหนด และที่สำคัญการปฏิบัติงานนั้นไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา ศรีสุข (2565) ที่ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่าด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านการบริการที่เหมาะสม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีปฏิบัติงานตามกำหนดการที่หมายรับสั่งระบุงการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นแบบอย่างที่ดี เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับให้เกียรติและบริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน วิธีการได้อย่างชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของแพรวนภา มหามาตย์ และคณะ (2565) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา มีการจัดการปัญหาได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องวิจัยของอานันต์ เผ่าศิริ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว สอดคล้องกับวิจัยของพระครูวรธรรมวาที ฉนทุฑฒ์ และคณะ (2566) วิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองในจังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ช่วยเหลือ กิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจมาเสมอกันกับเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีมมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

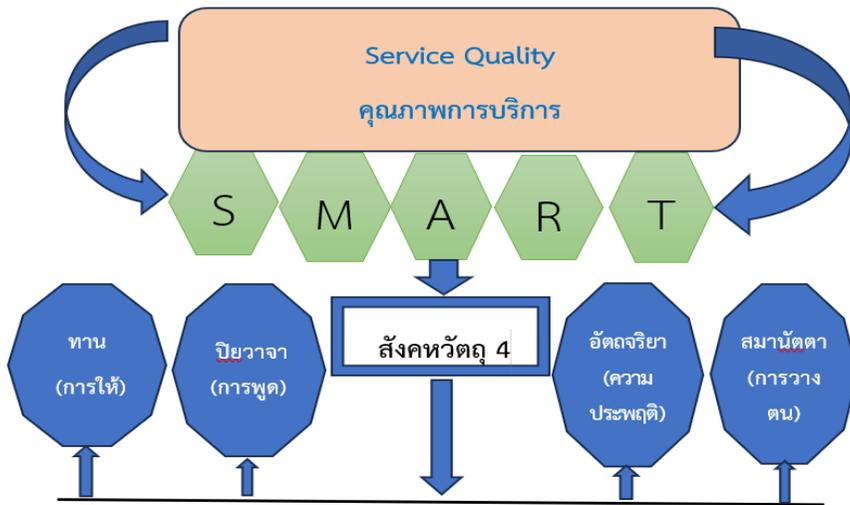
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .446^{**}$ ) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .502^{**}$ ) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมกับคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถ

ในการแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $r = .520^{**}$ ) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r = .183^*$ ) สอดคล้องกับวิจัยของเทวิซ สุทธิประเสริฐ และคณะ (2567) วิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี พบว่า การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวจีไพเราะ (ปิยวาจา) ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) และด้านสงเคราะห์ผู้คน (อตถจริยา)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ คือ 1. ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ 2. ด้านการให้บริการที่เหมาะสม 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ได้แก่ 1. ด้านทาน คือ การให้ 2. ด้านปิยวาจา คือ การพูด 3. อตถจริยา คือ การประพฤติตน 4. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสมกับการให้บริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในคุณภาพการให้บริการ คือ สังคหวัตถุธรรมจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับวิจัยของพระมหาอนุวัฒน์ อนุตตโร (2565) วิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานเป็นทีมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

### องค์ความรู้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการวิจัยตั้งแต่ต้น จึงได้หลักทฤษฎี SMART โมเดลขึ้น เป็นการสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยนี้โดยเฉพาะ โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณ และมีความสัมพันธ์สูงสุดระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามนำมาเป็นสาระสำคัญในการสังเคราะห์ และประเด็นดังกล่าวได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เมื่อได้ข้อสรุปและประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์แล้วจึงได้สังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ ดังภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น SMART โมเดลสรุปได้ดังนี้

S = Service การบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีปฏิบัติงานตามหมายรับสั่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการและเป็นไปตามพระบรมราโชบายสิ่งที่สำคัญก็คือการบริการการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักพระราชวังกำหนด การดูแลเอาใจใส่งานและระบบงานเพื่อให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมพระเกียรติ

M = Management การจัดการ หมายถึง การที่หน่วยงานมีการดำเนินงานการจัดทำอำนวยการความสะดวกในองค์กร การบริหารจัดการงานบุคลากรต่าง ๆ การแบ่งงานมอบหมายงานจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน

R = Reliable การเชื่อถือได้ พึ่งพาได้ คือ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ทักษะหลาย ๆ ด้านนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นศาสตร์และศิลป์จึงจำเป็นต้องใช้ควบคู่กัน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ที่ได้พบเจอและผู้ที่ได้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานพิธีจำเป็นอย่างยั้งที่ต้อต้องมีทักษะไม่ว่าจะเป็นการพูดความประพฤติ วินัยของเจ้าหน้าที่

T = Troubleshooting การแก้ปัญหา คือ การที่เจ้าหน้าที่สามารถจัดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี การดำเนินงานสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว

เกิดประโยชน์สูงสุดการปฏิบัติงานพิธีเป็นการดำเนินงานตามขั้นตอนหากสามารถจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีแล้วก็จะไม่เกิดปัญหาตามมาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นอย่างดี

A = And และเป็นการเชื่อมคำ คือ หากเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินงานมาทั้ง 3 ข้อ มาข้างต้นแล้ว จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงหลักพุทธธรรม ซึ่งได้แก่ ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูด) อุตถจริยา (ความประพฤติ) สมานัตตตา (การวางตน) ในการดำเนินงานการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม จึงนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการจำเป็นต้องใช้ คือ SMART โมเดล 1. S = Service การบริการ 2. M = Management การจัดการด้านบริการ 3. R = Reliable การเชื่อถือได้ ฟังพาได้ 4. T = Troubleshooting การแก้ปัญหา A = And และเป็นการเชื่อมคำ หากใช้ควบคู่กับหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งได้แก่ ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูด) อุตถจริยา (ความประพฤติ) สมานัตตตา (การวางตน) ก็จะเกิดประโยชน์สูงสุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรมีกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินการเผยแพร่ปลุกฝังเยาวชนคนรุ่นใหม่เพื่อให้รับทราบและสร้างความเข้าใจร่วมกัน

2. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรีควรมีกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุง การให้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน

3. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรีควรมีกำหนดนโยบายการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในสำนักงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดการอบรมปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน น่าฟัง

2. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เพื่อเพิ่มแหล่งเรียนรู้สร้างการรับรู้

3. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดให้มีการอบรมศาสนาพิธีกรและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและทักษะในการสื่อสารทางราชการเป็นแบบทางการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลและนำผลที่ได้ไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาแบบเทียบรูปแบบการให้บริการขององค์กรภาคเอกชนที่มีผลการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่นๆ ในการบูรณาการการให้บริการเช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม 6 หลักพละ 4 เป็นต้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม. (2561). *ศาสนาพิธีและมารยาทไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กระทรวงวัฒนธรรม. (2562). *คู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงวัฒนธรรม.
- เดวิซ สุทธิประเสริฐ และคณะ. (2567). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี. *วารสารบรรณการศึกษามนุษยสังคมศาสตร์*, 5(1), 341-353.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2560). *การควบคุมคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีชา ศรีสุข. (2565). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูวรธรรมวาที ฉนทฺชฺโชโต และคณะ. (2566). การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 6(4), 133-142.
- พระมหาอนุวัฒน์ อนุตฺตโร. (2565). *การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ฉบับที่ 5). (2545, 2 ตุลาคม).  
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99. หน้า 1-2.
- แพรวนภา มหามาศย์ และคณะ. (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์*, 4(2), 56-68.
- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กลุ่มติดตามและ  
ประเมินผลการปฏิบัติงานพิธี. (2567). *ทำเนียบข้อมูลที่ตั้งของหน่วยงานในสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในภารกิจพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน.*  
สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/G2pmP>
- อานันต์ เผ่าศิริ และคณะ. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธี  
การศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการ  
รัตนบุศย์*, 4(2), 15-29.
- Hinkle, D. E. (1998). *Applied Statistic for the Behavioral Sciences*. Boston:  
Houghton Mifflin.