

การให้บริการจาปนสถานตามหลักพุทธธรรมของเจ้าหน้าที่วัด ในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

The Cremation Services of Crematorium According to Buddha Dhamma by
Temple Officials of Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province

พระครูปลัดไพโรจน์ สุขกลิน
Phrakhrupalad Pairoj Sukklin

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.
E-mail: arinhappytime2558@gmail.com

Received October 1, 2024; Revised October 23, 2024; Accepted October 25, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการตามหลักพุทธธรรม 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม จำแนกตามตัวแปรอิสระ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่ายจากผู้ที่มาร่วมงานจาปนกิจ จำนวน 306 คน ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงจาปนกิจศพ ที่จาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ผู้ที่มาร่วมงานจาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงจาปนกิจศพ ที่จาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ที่มีเพศ อายุอาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การให้บริการจาปนสถาน; หลักพุทธธรรม; เจ้าหน้าที่วัด

Abstract

This article aims to 1) study the satisfaction of the public towards the cremation service of the temple staff in Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province according to Buddhist principles, 2) study the comparison of the satisfaction of the public towards the

cremation service of the temple staff in Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province according to Buddhist principles, classified by independent variables, and 3) study the suggestions on the satisfaction of the public towards the cremation service of the temple staff in Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province according to Buddhist principles. This is quantitative research. The sample group in this time, the researcher selected a simple random sample of 306 people who attended the cremation ceremony, from the funeral ceremony to the cremation ceremony at the crematorium of Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province. The research instrument used in this research was a questionnaire created by the researcher, with a reliability coefficient of 0.91. The results of the research found that overall, the participants of the cremation ceremony, from the funeral ceremony to the cremation, at the crematorium of the temple in Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province, were at a high level. The results of the comparison of people's satisfaction with cremation services of temple officials in Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province, according to Buddhist principles, with different genders, ages, occupations, incomes, and experiences in using the services, showed that overall satisfaction with cremation services of temple officials in Wat Nai Song Wihan, Mueang District, Samut Prakan Province, according to Buddhist principles was not different. Therefore, it did not meet the hypothesis.

Keywords: The Cremation Services of Crematorium; Buddha Dhamma; Temple Officials

บทนำ

ความตาย ถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกคนจะหลีกเลี่ยงไปไม่ได้ เพราะเมื่อมีเกิดขึ้นก็ย่อมมีดับเป็นของธรรมดา หรือตามสภาวะธรรมของสังขารทั้งหลายที่ไม่เที่ยงแท้แน่นอน เมื่อมีคนเสียชีวิตลงในสังคมชนบทถือว่าเป็นงานใหญ่สำหรับชุมชนทุกคนต้องมีส่วนร่วมช่วยกันรับผิดชอบช่วยเหลือกัน โดยจัดงานศพให้เรียบร้อยดังตามจารีตประเพณีของแต่ละชุมชน การจัดงานศพในอดีตนั้นไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนสมัยปัจจุบัน เพราะห่างไกลจากความเจริญ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ก็มีไม่มาก ไม่สะดวก คนในสังคมต้องช่วยเหลือกัน ใครมีความรู้ความสามารถ หรือพอที่จะช่วยเหลือกันได้ก็มาช่วยกัน เช่นใครมีพริก มีกระเทียม ข้าวสาร ก็เอามาบริจาคแก่เจ้าภาพ มาช่วยกันทำโลงศพ ทำดอกไม้ประดับโลงศพ พวงหรีด ดอกไม้จันทน์ ปราสาทหรือเมรุใส่ศพ รวมถึงศาลาเรือนทานสำหรับอุทิศให้ผู้ตายและยังต้องเอาพืชมารับบริจาคหลังคาละหนึ่งเล่ม อย่างนี้เป็นต้น เมื่อพิจารณาสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันแล้ว ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายในหลายด้าน โดยเฉพาะวัฒนธรรมความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่เคยมีอยู่ในชุมชน ภาพเก่า ๆ ที่เคยช่วยเหลือกันก็เริ่มจะจางหายไปไม่เพียงแต่การช่วยเหลือในเรื่องข้าวของเงินทองเท่านั้นแม้แต่ เรื่องของประเพณีบางสิ่งบางอย่างก็เริ่มหายไปด้วย ทั้งนี้เพราะระบบการศึกษาที่เจริญมากขึ้น คนในชุมชนก็มีวิถีชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม จึงทำให้วิธีการจัดงานศพย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย และจากสภาพ ที่พบเห็นโดยทั่วไป ก็คือเกิดธุรกิจการจัดงานศพแบบครบวงจรเข้ามามีบทบาทในการรับเหมา จัดงานศพ มีการให้กู้ยืมเงินมาใช้ก่อน เมื่อจัดงานศพแล้วเสร็จค่อยนำมาคืนโดยมีเรื่องดอกผลกำไรเข้ามาเกี่ยวข้องจากการที่เคยหยิบยืมก็กลายเป็นการเช่าจากที่เคยแบ่งปันก็กลายเป็นการซื้อขาย จากที่เคยมาช่วยเหลือก็กลายเป็นการรับจ้างสภาพดังกล่าวนี้พบเห็นได้ทั่วไปในการจัดงานศพของพื้นที่ต่าง ๆ ปัจจุบันนี้พัฒนาการทางเทคโนโลยีได้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นส่งผลให้ ชีวิตประจำวันของมนุษย์มีความสะดวกสบาย

เนื่องจากมีสิ่งที่ย่ออำนวยความสะดวกอย่างหลากหลายการแข่งขันอย่างหนึ่งในวงธุรกิจก็คือการแข่งขันในด้านการให้บริการ เพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในยุคของสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจรทำให้จำเป็นต้องมีการหาตัวช่วยที่มีความสะดวกมากที่สุดมาประกอบการดำเนินชีวิตให้เกิดการประหยัดทั้งเวลาค่าใช้จ่าย และเกิดความประทับใจ การบริการที่คนส่วนใหญ่อาจมองข้ามส่วนหนึ่ง คือการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการศพ หรือที่เรียกว่าฌาปนกิจศพของวัดต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาอย่างหนึ่ง ทั้งผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่วัด และผู้ขอรับบริการคือญาติของผู้เสียชีวิต ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการพูดติดตลอสื่อสารในอารมณ์ที่กำลังโศกเศร้า ความฉุกระหุกของเหตุการณ์เกี่ยวกับความตาย การวางตนของทั้งสองฝ่าย หรือการไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรเกี่ยวกับงาน จะจัดเตรียมอะไรบ้าง เป็นต้น

ฌาปนสถาน หมายถึง สถานที่ที่ถูกจัดไว้สำหรับเผาศพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2566) และสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร (2566) ได้นิยามคำว่า สุสาน และ ฌาปนสถานเป็น 2 แบบ ได้แก่ สุสานและฌาปนสถานสาธารณะ หมายความว่า สถานที่ที่จัดไว้สำหรับเก็บฝังหรือ เผาศพ สำหรับประชาชนทั่วไป แต่ไม่รวมถึงสถานที่ที่ใช้สำหรับเก็บศพชั่วคราวในสถานพยาบาล ตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล สุสานและฌาปนสถานเอกชน หมายความว่า สถานที่ที่จัดไว้สำหรับเก็บ ฝังหรือเผาศพสำหรับตระกูลหรือครอบครัว หรือมิตรของตระกูลหรือครอบครัว แต่ไม่รวมถึงสถานที่ที่ใช้สำหรับเก็บศพชั่วคราวในเคหสถาน ความหมายของคำว่าสุสาน ศาลา และเมรุ สุสาน หมายถึง สถานที่สำหรับฝังหรือเผาศพ ศาลา หมายถึง อาคารทรงไทย ปล่องโถง ไม่กั้นฝา ใช้เป็นที่พักหรือเพื่อประโยชน์ ใช้งานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ศาลาวัด ศาลาที่พักศาลาท่าน้ำโดยปริยาย หมายถึง อาคารหรือสถานที่ บางแห่งใช้เพื่อประโยชน์ใช้งานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ศาลาพักผ่อน ศาลาสวดศพเมรุ หมายถึง ที่เผาศพ เดิมผูกหุ่นทำเป็นภูเขาดั้งที่เผาขึ้นบนภูเขาจำลองดังกล่าว ก่อสร้างเป็นเรือนโถง เครื่องยอดหรือมณฑปครอบที่เผาหรือพระเมรุ ต่อมาเรียกที่เผาศพทั่วไปทั้งมียอดและไม่มียอดว่า เมรุ ความหมายของพื้นที่ฌาปนสถาน กล่าวโดยรวมตามองค์ประกอบของพื้นที่ คือ สถานที่ที่มีความเกี่ยวข้องในขั้นตอนพิธีกรรมทางศาสนาสำหรับผู้เสียชีวิต ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สำหรับ เก็บ ฝัง หรือเผาลอดจนบำเพ็ญกุศลให้กับศพของผู้เสียชีวิต

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของวัดที่มีประสิทธิภาพ พร้อมให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาใช้สถานที่ในการประกอบศาสนพิธี ถือนิเวศน์ ภาวนา ปฏิบัติธรรมหรือมาพักผ่อนหย่อนใจในสถานที่ที่สงบ วัดและบุคลากรในวัดจึงจำเป็นต้องมีหัวใจแห่งการบริการเพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการ งานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่อง สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กร หรือหน่วยการบริการ ทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหาร การบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับ การ

บริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการ ด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยม

วัดในสองวิหาร ตั้งอยู่บริเวณถนนศิริราชบุรี ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นวัดที่ได้ดำเนินการจัดการฌาปนกิจศพทั้งที่มีญาติและไม่มีญาติ เป็นจำนวนมาก และเมื่อสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา (Covid - 19) ระบาด ทำให้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ฌาปนสถานของวัดในสองวิหาร เป็นสถานที่หนึ่งที่ได้ทำการฌาปนกิจร่างผู้เสียชีวิตดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นศพที่ไร้ญาติ และศพยากไร้ขาดแคลน โดยทางวัดได้มีการประสานงานกับโรงพยาบาลสมุทรปราการ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิบัวหลวง และมูลนิธิร่วมกตัญญู เพื่อรับศพดังกล่าวมาบำเพ็ญกุศล โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหารอย่างเต็มกำลัง

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการให้บริการด้านสาธารณสงเคราะห์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีหลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการนี้สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณีโดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการโดยเฉพาะ หลักสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา (โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตนเหมาะสม) ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดี และผูกน้ำใจต่อกันไว้ได้ (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป.อ. ปยุตฺโต, 2561)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม จำแนกตามตัวแปรอิสระ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและบทบาทของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน

บทบาทของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน จึงเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับตำแหน่งทางสังคมหรือกิจกรรม และภาระหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องต้องดำเนินการ จากการศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน ในบทบาทที่มีต่อพิธีงานศพ จะมีความสอดคล้องกับพิธีกรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพิธีงานศพ (นิยม วงศ์พงษ์คำ และ กิตติสันต์ ศรีรักษา, 2565) แต่บางพิธีกรรมและความเชื่อหรือขั้นตอนอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทหน้าที่ของญาติพี่น้องของผู้ตาย พระสงฆ์ ผู้นำทำพิธีกรรมทางศาสนา เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและรวบรวมพิธีกรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพิธีงานศพที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน ที่เกี่ยวข้องกับศพโดยตรง ได้ดังนี้

1) การบอกหนทาง การบอกหนทางจะกระทำโดยบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือคนลำบากก่อนใกล้สิ้นลมหายใจ รวมทั้งสัปเหร่อก็อาจได้รับหน้าที่นี้ได้ เนื่องจากสัปเหร่อคือบุคคลที่อยู่ในสังคมเดียวกันกับผู้ป่วยมีความคุ้นเคยกับครอบครัวของคนลำบาก และเป็นผู้ที่ญาติพี่น้องของคนลำบากเชื่อว่าจะสามารถนำทางให้ดวงวิญญาณของผู้ป่วยไปสู่สุคติได้เมื่อยามคนลำบากสิ้นใจ เพราะสัปเหร่อเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับวัดและพระสงฆ์ จึงได้รับความเชื่อถือจากสังคมนั้น

2) การอาบน้ำศพ การอาบน้ำศพจะปฏิบัติโดยญาติพี่น้องและหรือผู้มีความรู้ในการปฏิบัติซึ่งควรจะเป็นหน้าที่ของสัปเหร่อ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันอาจเป็นหน้าที่ของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้วยเหตุจากอาการเจ็บป่วยที่จะต้องเข้ารับการรักษาและเสียชีวิตในขณะนั้น จะมีการจัดการทำความสะอาดศพ ฉีดยาศพ ตกแต่งสภาพศพเป็นต้น และญาติเป็นเพียงผู้มารับศพกลับไปบำเพ็ญกุศลตามประเพณี

3) การแต่งตัวศพ เมื่ออาบน้ำศพแล้วต้องแต่งตัวหิวนศพ ซึ่งจะแตกต่างกันบางแห่งหิวนไปทางซ้าย บางแห่งหิวนแบ่งหน้าแบ่งหลัง บางแห่งหิวน 3 หนเท่านั้น และที่เหมือนกันทุกแห่งคือ เมื่อหิวนให้กับศพแล้วจะต้องหักหิวทิ้งหรือโชนลงในโลงบางแห่งหัก 2 ท่อน บางแห่งหัก 3 ท่อน ขึ้นอยู่กับสัปเหร่อแต่ละคน แต่ละท้องถิ่น การนุ่งผ้าศพจะจัดการแต่งกายศพด้วยชุดเสื้อผ้าที่ดีที่สุด หรือชุดที่ผู้ตายชอบใส่ และบางแห่งนิมนต์ผ้าให้ศพโดยการสวมเสื้อกลับกัน (มณี พยอมยงค์, 2537) บางแห่งนิมนต์การนุ่งผ้า 2 ชั้น ตามประเพณีนิยม เรียกได้ว่าเป็นการนุ่งผ้าสำหรับศพ ขึ้นอยู่กับผู้มีความรู้หรือสัปเหร่อแต่ละคนแต่ละท้องถิ่น

4) การมัดตราสัง ผู้ทำหน้าที่มัดตราสังต้องเป็นผู้ที่ได้ฝึกหัดเคยมัดศพและเรียนรู้คาถาที่จะว่ากล่าวในเวลาผูกมัดศพ หรือสัปเหร่อในการมัดตราสังศพด้วยด้ายหรือฝ้ายดิบขนาดโตเท่านิ้วก้อยผูกเป็น 3 เปลาะ คือ ที่เท้าเอว และคอ

5) การเบิกโลง การเบิกโลงจะเป็นหน้าที่ของสัปเหร่อหรือผู้ที่มีความรู้ชำนาญในการใช้คาถาอาคม การประกอบพิธีกรรมเบิกโลงตามขั้นตอนพิธีกรรมความเชื่อประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

6) การทำเครื่องประกอบโลง เมื่อทำการเบิกโลงเสร็จแล้วจะทำเครื่องประกอบโลง ซึ่งจะประกอบด้วยปากหรือเผือกที่ทำด้วยไม้ไผ่ ถักด้วยหวายเรียงกันทำเป็นหมอนรอง ใช้ใบตองตานี 3 ยอด มาปูรองกันน้ำเหลืองไหลลงกันโลง และการทำบันไดหลังโลงหรือบันไดผี (อุดม เขยกิจวงศ์, 2545)

7) การตั้งศพ หลังจากนั้นจะทำการบรรจุศพลงในโลง และตั้งไว้ที่บ้านหรือที่วัดเพื่อบำเพ็ญกุศลโดยการตั้งศพต้องหันศีรษะไปทางทิศตะวันตกตามประเพณีความเชื่อสืบมา

8) การจุดไฟไว้หน้าศพ ศพที่ยังอยู่ในบ้านเรือน แม้จะนำเข้าโลงแล้วหรือยังก็ตาม จะทำการตามไฟศพไว้ปลายเท้ากล่าวถึงปริศนาหลายประการ เช่น เป็นเครื่องเตือนสติคนเป็นให้หาทางไปแต่ทางสวกล่าวถึง คราวตายแล้วธาตุทั้ง 4 ก็แยกกันไปจึงจุดไฟตามไว้เป็นพยาน และการให้ความหมายเป็นประทีปส่องให้คนทั้งหลายรู้ว่าตรงนั้นมีศพ จะได้ไม่เดินไปกระทบในเวลากลางคืนหรือใช้เป็นแสงสว่างซึ่งเรียกว่า “ไฟยาม” หรือ “ตะเกียงชีวิต”

9) การนำศพออกจากบ้าน มีขั้นตอนที่ยึดถือปฏิบัติหลายขั้นตอน คือ ไม่ห้ามศพลอดซอกการชักฟากสามซัดตีหมอสามใบ การทำประตูป่าเมื่อนำศพออกไปพ้นประตูแล้ว จะรื้อทิ้งเพื่อป้องกันไม่ให้วิญญาณผู้ตายกลับมาบ้านได้ การขีดข้าวสารระหว่างทาง การใช้ไม้ขีดนำทาง และห้ามหามาข้ามนาข้ามสวน

10) การโปรยข้าวตอก ในระหว่างเคลื่อนขบวนศพไปวัด หรือป่าช้าตลอดเส้นทาง

11) การเผาศพ ก่อนการเผาศพสัปเหร่อจะมีความเชื่อในการทิ้งเบี้ยให้ตากลียายกลา เพื่อซื้อที่สำหรับฝังหรือเผาศพกับเจ้าของป่าช้า และจะนำโลงศพเดินเวียนเชิงตะกอนจากขวาไปซ้าย 3 รอบ ก่อนนำศพตั้งบนเชิงตะกอน หลังจากนั้นจะเปิดฝาโลง ตัดตราสังออก นำน้ำมะพร้าวมาล้างหน้าศพ เพื่อให้ลูกหลานผู้ตายได้ดูหน้าเป็นครั้งสุดท้ายก่อนการเผาศพ นอกจากนั้นยังมีความเชื่อในการโยนผ้าข้ามศพที่กำลังลุกไหม้ 3 ครั้ง และการชักพื้น 3 ดุ้น อันเป็นการเสร็จพิธีการเผาศพ

12) วันเผาศพ เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการกำหนดวันเผาศพ ตามความเชื่อของผู้มีความรู้ด้านพิธีกรรม หรือสัปเหร่อ คือ ถ้าตายวันข้างขึ้นให้เผาวนคี ถ้าตายวันข้างแรมให้เผาวนคู่ และยังห้ามเผาในวันศุกร์ เพราะถือว่าเป็นวันมงคล วันที่เป็นสุข ไม่ควรทำให้ทุกข์ ห้ามเผาในวันพฤหัสบดี เพราะเป็นวันครู และห้ามเผาวันพระ เพราะเป็นวันที่ต้องรักษาศีล ถ้าเผาวนนี้จะเป็นการรบกวนชีวิตสัตว์ที่อยู่ในศพ

13) การแปรรูป ตอนเช้าตรู่ของวันที่ถัดจากวันเผา สัปเหร่อผู้เผามาแปรรูปก่อนพระอาทิตย์ขึ้น ถือว่าเพื่อให้ผู้ตายได้รับอรุณของวันใหม่ จะนำกระดูกของผู้ตายมาทำให้เป็นรูปคน หันด้านที่เป็นศีรษะทางทิศตะวันตก แล้วนิมนต์พระสงฆ์มาชักบังสุกุลตาย เสร็จแล้วลบลูบรูปเดิมเสียทำเป็นรูปขึ้นใหม่ให้เป็นรูปคน หันด้านศีรษะไปทางตะวันออก สมมติว่าเป็นการเกิด เจ้าภาพบางรายจะเอาแก้วแหวนเงินทองโปรยลงบนกระดูกประพรมด้วยของหอม หรือน้ำหอมซึ่งถือเป็นน้ำแม่คงคา น้ำมะพร้าวถือเป็นหัวใจของจุฬามณี และน้ำหอม หรือน้ำทั้งหมดยกมาประพรมกระดูก เรียกว่า กายานรื้อยแปด (แปลก สนธิรักษ์, 2531) แล้วจึงนิมนต์พระมาชักบังสุกุลเป็น จึงถือว่าเสร็จพิธี

14) การเก็บอัฐิ เมื่อแปรรูปเสร็จแล้วจะเก็บกระดูกใส่โกศ ส่วนถ้าใช้ผ้าขาวห่อไว้ นำไปลอยน้ำ นำไปฝังหรือบรรจุพระเจดีย์ หรือหากมีการทำบุญเลี้ยงพระเพื่ออุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ตาย เรียกว่า ทำบุญอัฐิ 7 วันหลังเผา หรือบางแห่งจะทำต่อเนื่องให้เสร็จงานในรวดเดียวเลย

สรุปจากการศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ฌาปนสถานต่อพิธีงานศพมี 14 ขั้นตอน ได้แก่การบอกหนทาง การอาบน้ำศพ การแต่งตัวศพ การมัดตราสัง การเบิกโลง การทำเครื่องประกอบโลง การตั้งศพ การตามไฟหน้าศพ การนำศพออกจากบ้าน การโปรยข้าวตอก การเผาศพ การกำหนดวันเผาศพ การแปรรูป และการเก็บอัฐิ

การให้บริการฌาปนสถานตามหลักพุทธธรรม

หลักพุทธธรรมที่นำเสนอในบทความนี้ คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักธรรม 4 ข้อ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน การให้บริจาค ให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปัน 2) ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ พูดดีไม่พูดส่อเสียดผู้อื่น 3) อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น และ 4) จาคะ สละให้ปันของตนแก่คนที่ควรให้ปัน (พระราชมงคลธรรมาภรณ์, 2539) ซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมที่ผู้วิจัยศึกษานี้จะใช้หลักธรรมพื้นฐานที่แสดงพฤติกรรมออกมาโดยคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้อื่นและการทำประโยชน์ให้กับส่วนรวมที่เรียกว่า สังคหวัตถุ 4 ประกอบไปด้วย การสงเคราะห์เพื่อนมนุษย์ 4 ประการ (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป.อ. ปยุตฺโต, 2561) ดังนี้

1. ทาน คือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละเงิน การให้ปันสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจทั้งที่เกี่ยวกับการเรียนและในด้านอื่น ๆ รวมไปถึงการให้อภัยแก่ผู้อื่น

2. ปิยวาจา คือ การพูดจามารัก ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ พูดด้วยคำที่น่าฟังชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้ที่ได้ยินได้ฟัง ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3. อตถจริยา คือ การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกายการทำตนให้เป็นประโยชน์ทุกโอกาสที่จะทำได้

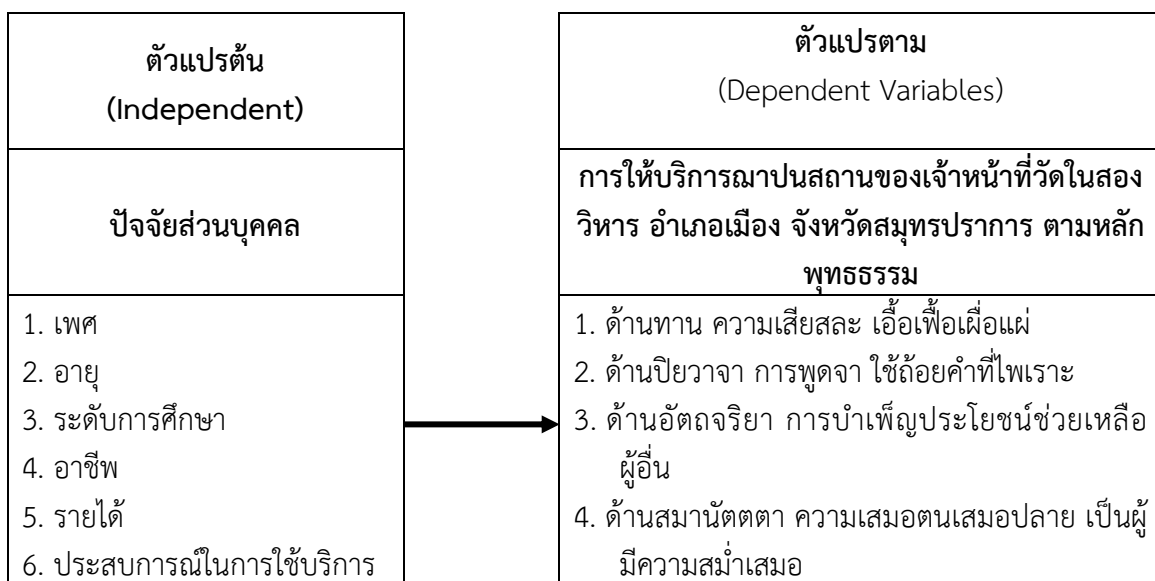
4. สมานัตตา คือ การปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบ ไม่ทอดทิ้งเพื่อนเมื่อมีปัญหา รู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ

ในหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ดังกล่าวข้างต้นเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการกระทำเพื่อทำประโยชน์เป็นธรรมเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจ ให้มีความเอื้อเอื้อและเติมไปด้วยการแบ่งปันน้ำใจให้แก่กัน จึงเป็นแนวทางที่ทุกคนควรยึดถือปฏิบัติ ถ้าในสังคมใดมีคนที่มีคุณธรรมพื้นฐานภายในตนแล้ว สังคมนั้นก็จะอยู่อย่างสงบสุข ดังนั้นจึงอาจ

กล่าวได้ว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม ซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมนี้ สอดคล้องกับหลักการของศาสนาในด้านที่เน้นให้มนุษย์ละความเห็นแก่ตัวและสอนให้ช่วยเหลือ การยึดเหนี่ยวจิตใจ ประสานหมู่ชนไว้ให้รวม เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีส่วนสะท้อนให้เห็นสภาพของสังคมในมิติต่าง ๆ ทั้งในอดีต และปัจจุบัน สามารถใช้หลักทานในการแก้ปัญหาการขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใช้หลักปิยาวาจาในการแก้ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน ใช้หลักอัตถจริยาในการแก้ปัญหาการขาดความเสียสละ และใช้หลักสมานัตตตาในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (พระโสภณ ทองสม, 2563) หรือการให้สังคมเกะกุ่มกวมกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน งานสาธารณสงเคราะห์เป็นงานที่ต้องเข้าไปแก้ไขเกี่ยวกับมนุษย์จึงต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่ม และชุมชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น จึงเป็นการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (Damnoen et al., 2021) เพื่อให้เขาสามารถ ช่วยเหลือตนเองได้ หลักธรรม 4 ประการนี้ ย่อมเป็นการสาธารณสงเคราะห์ต่อกันในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และมีความเสมอภาคกันได้ด้วยการสาธารณสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การให้บริการฌาปนสถานตามหลักพุทธธรรมของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบรายคู่ โดยการทดสอบสมมติฐานนำมาวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ครั้งนี้เป็นผู้ที่มาร่วมงานฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพ จนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถาน วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 1,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากผู้ที่มารับบริการฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 306 คน โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (อานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสร้าง และขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และหลักพุทธธรรม ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 จากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) นำข้อมูลที่ได้อ่านมาวิเคราะห์ และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือจากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 4) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- 5) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัย
- 6) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากแนวคิดทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบสอบถามความคิดเห็น (Numerical Rating Scale) และแบบขอเสนอแนะ (Recommended) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านทาน 2) ด้านปิยวาจา 3) ด้านอัตถจริยา 4) ด้านสมณัตตตา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating Scale) มี 5 อันดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดคำถามเชิงบวกจำนวน 20 ข้อ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีมารับบริการฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับบริการฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (T-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบคำถามเพื่อการวิจัย และรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ตามขั้นตอน ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาราค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ กับข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตัวแปร เพศ ทำการทดสอบนัยสำคัญกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยสถิติแจกแจง แบบทีชนิดที่เป็นอิสระจากกัน (t-dependent)

ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ทำการทดสอบนัยสำคัญกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance: ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สำหรับทำวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างตัวแปรกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติการแจกแจงแบบทีชนิดที่เป็นอิสระจากกัน วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม ถ้าปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานสภาพผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ที่มาร่วมงานฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 56.82 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 ตามลำดับ

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.97 และอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.64 ตามลำดับ

3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน ร้อยละ 28.10 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.68 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.72 ระดับต่ำกว่าประถมศึกษาจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.78 ตามลำดับ

4. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.98 รับจ้างทั่วไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.04 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 และอาชีพอื่น ๆ ไม่มี ตามลำดับ

5. จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 รองลงมา มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.45 มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 และต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ตามลำดับ

6. จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้บริการมาแล้ว 2-5 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.08 รองลงมา ใช้บริการมาแล้ว 6-9 ครั้ง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 ใช้บริการมาแล้ว 10 ครั้งขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 และใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ด้วยสถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมการแปลผลตามเกณฑ์ที่ได้กำหนด ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม	n = 306		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	3.92	0.42	มาก
2. ด้านปิยวาจา พูดจา ใช้น้อยคำที่ไพเราะ	3.81	0.59	มาก
3. ด้านอหิงสา บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยเหลือผู้อื่น	3.19	0.63	ปานกลาง
4. ด้านสมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มี ความสม่ำเสมอ	3.64	0.46	มาก
รวม	3.64	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาร่วมงานฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมาได้แก่ ด้านปิยวาจา พูดจา ใช้น้อยคำที่ไพเราะ ($\bar{x} = 3.81$) ด้านสมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มี ความสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.64$) และด้านอหิงสา บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{x} = 3.19$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม แตกต่างกันในด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านปิยวาจา การพูดจา ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะและด้านทาน ความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ประชาชนมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยภาพรวมด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นด้านสมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จำแนกตามการศึกษา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ด้านทาน ความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจ มากกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ต่ำกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านปิยวาจา การพูดจา ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และประชาชนในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่น ประชาชนที่เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ประชาชนที่เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง สมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหารตามหลักพุทธธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ที่มาร่วมงานฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพจนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านทาน ความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

ปัญหา อุปสรรค

1. การให้ข้อมูลของทางวัดไม่มีเอกภาพ การติดต่อข้อมูลต่าง ๆ ไม่เป็นปัจจุบัน
2. ขาดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ต้องรอเจ้าอาวาส หรือพระเจ้าหน้าที่ก่อน ทำให้ต้องเสียเวลา
3. บางที่มีงานมาก แต่เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าและให้

เต็มใจบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของทางวัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการจัดการด้าน ฌาปนสถาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บข้อมูลและกระบวนการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องรอเจ้าอาวาสหรือเจ้าหน้าที่

2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการโดยเฉพาะ ที่ได้รับมอบหมายจากทางวัด หรือลดขั้นตอนติดต่อให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ เนื่องจากทางวัดรับศพการกุศลจากหลายหน่วยงาน และควรมีค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

ด้านปิยวาจา การพูดจา ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ

ปัญหา อุปสรรค

1. การติดต่อประสานงานขาดประสิทธิภาพโทรศัพท์ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่
2. เจ้าหน้าที่พูดจาแข็งกระด้าง เสียงดัง แสดงสีหน้าไม่พอใจตลอดเวลา การให้บริการไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ทางวัดควรจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมา

2. จัดหาอาสาสมัคร หรือจิตอาสาที่เต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการ

ด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่น

ปัญหา อุปสรรค

1. เจ้าหน้าที่เฉยเมย ไม่ค่อยชวนชววย หรือเดินเข้ามาสอบถาม และไม่ใส่ใจในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม และชวนช่วยช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ ขั้นตอนพิธีต่าง ๆ ของทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน และบริการอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อปฏิบัติอื่น ๆ ของศาสนา
2. ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องในเรื่อง การติดต่อประสานงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ด้านสมานัตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ

ปัญหา อุปสรรค

1. เจ้าหน้าที่บางคนวางตนไม่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ
2. กรณีประชาชนมาติดต่อ และการให้บริการรายวันระหว่างจัดงานที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อน มาหลัง ไม่เกิดความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะและความสนิทสนมส่วนตัว
2. ควรจัดให้มีจุดบริการข้อมูลแก่ประชาชนภายในวัด หรือสำนักงานฌาปนสถานของวัดประจำวัน เพื่อความสะดวกและความเสมอภาคแก่ประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการฌาปนสถานตามหลักพุทธธรรมของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มาร่วมงานฌาปนกิจ ตั้งแต่การบำเพ็ญกุศลศพ จนถึงฌาปนกิจศพ ที่ฌาปนสถานวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รองลงมาได้แก่ ด้านปิยวาจา พุดจา ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ ด้านสมานัตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ และด้านอัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยเหลือผู้อื่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอีกหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุง ซึ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องนำปัญหาอุปสรรคมาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เดินเข้าไปหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้คำแนะนำช่วยเหลือเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงหัวใจของการให้บริการตามหลักพุทธธรรม ในฐานะที่วัดเป็นศูนย์กลางของชุมชนได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง การบูรณาหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาไปใช้ในการดำเนินชีวิตในการพัฒนาพฤติกรรมของตนเองได้อย่างเหมาะสม เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างสุขสงบ การบูรณาหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาไปใช้ในการดำเนินชีวิตในการพัฒนาพฤติกรรมของตนเองได้อย่างเหมาะสม เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างสุขสงบ (Damnoen et al., 2021) ปัญหาต่างๆ ได้แก่ ปัญหาการขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน ปัญหาการขาดความเสียสละ และปัญหาความขัดแย้ง ทำให้ชุมชนขาดความสงบสุข หลักสังคหวัตถุ 4 ที่ปรากฏในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถรวาท เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันได้แก่ 1) ทาน คือ การให้ การเสียสละ และการแบ่งปัน 2) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน 3) อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์ผู้อื่น 4) สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ (พระโสภณ ทองสม, 2563) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สามารถใช้หลัก

ทานในการแก้ปัญหาการขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใช้หลักปิยวาจาในการแก้ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน ใช้หลักอรรถจริยาในการแก้ปัญหาการขาดความเสียสละ และใช้หลักสมานัตตตาในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้บริหารวัด เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการฌาปนสถาน ได้นำแนวทางการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1) ทาน โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตน และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการเป็นหลัก 2) ด้านปิยวาจา โดยการพูดจา สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ 3) ด้านอรรถจริยา ทำตนให้เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ และ 4) ด้านสมานัตตตา มีความเสมอดันเสมอปลาย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ วางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เมื่อนำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการให้บริการประชาชนในเชิงรุก โดยปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศโดยวิธีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาบูรณาการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการอีกด้วย

สรุป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอีกหลายอย่างที่จำเป็นต้องปรับปรุง ซึ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องนำปัญหาอุปสรรคมาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เดินเข้าไปหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้คำแนะนำช่วยเหลือเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงหัวใจของการให้บริการตามหลักพุทธธรรม ในฐานะที่วัดเป็นศูนย์กลางของชุมชนได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง หากวัดได้นำหลักธรรมคือสังคหวัตถุ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยแล้ว จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ และยังทำให้บรรลุเป้าประสงค์ของทางวัด เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการฌาปนสถานด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ควรมีถือหลักปฏิบัติตามแนวสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนและยึดประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการเป็นที่ตั้ง บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน ทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่เป็นประโยชน์สร้างสิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน และผู้รับบริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่มีอคติลำเอียง

2) ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและดียิ่งขึ้น ๆ ไป

3) ควรมีการอบรมหรือให้ความรู้ในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในสองวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักพุทธธรรม สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษา ดังนี้

1. ควรมีการขอเขตการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่วัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ได้กลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น
2. ควรมีการศึกษาหลักธรรมอื่น ๆ เช่น อิทธิบาท 4, พรหมวิหาร 4, อปริหานิยธรรม 7 สัมปยุตธรรม 7 เพื่อพัฒนาการบริการแก่ประชาชนในด้านอื่น ๆ
3. เพื่อเป็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมควรศึกษาการประเมินผลและติดตามผลการให้บริการเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). มาตรฐานสุสานและฌาปนสถาน. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2566, จาก <http://irrigation.rid.go.th/rid14/water/library/shelf/formula>
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- แปลก สนธิรักษ์. (2531). พิธีกรรมและประเพณี. กรุงเทพฯ: เจริญจิต.
- พระโสภณ ทองสม. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา. วารสารมหาจุฬานาครทรรค์, 7(3), 15-25.
- มณี พยอมยงค์. (2537). ประเพณีสิบสองเดือนล้านนาไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: ส.ทรัพย์การพิมพ์.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตโต). (2561). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 40). กรุงเทพฯ: ผลิตภัณ์.
- สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาการกระจายตัวของฌาปนสถานในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2566, จาก <http://cpd.bangkok.go.th:90/web2/strategy>
- อุดม เขยแก้ว. (2545). ประเพณีพิธีกรรมท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- นิยม วงศ์พงษ์คำ และ กิตติสันต์ ศรีรักษา. (2565). พัฒนาการและรูปแบบเมรุลอยรูปนักษัตรในภาคอีสาน. วารสารศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 14(2), 214-238.
- Damnoen, P. S., Siri, P., Supattho, P. S., & Kaewwilai, K. (2021). The Development of Student Characteristics in According to the Nawaluk Framework of the Buddhist integration of Buddhapanya Sri Thawarawadee Buddhist College. *Asia Pacific Journal of Religions and Cultures*, 5(2), 126-135.