

การให้บริการขอรับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
ภายหลังจากการจัดตั้งส่วนงานบริการในส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น

Royal Sponsored Funeral Service after Establishing Service Sectors
at the Provincial Level : A Case of Khon Kaen Province

ธนภัทร สีหาไว

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Thanaphat Seehawai

Khon Kaen University

E-mail: Thanaphat.se@kkumail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและสะท้อนผลตอบรับจากการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคตลอดจนแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มเจ้าภาพหรือทายาทของผู้วายชนม์ที่ได้รับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพ ๓ 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิธีซึ่งมีประสบการณ์ทำงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ที่มีตำแหน่งระดับข้าราชการผู้ควบคุมทีมหรือหัวหน้าทีม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยการค้นหาแก่นสาระ ตีความ และอธิบายความตามกรอบการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการการขอรับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถตอบสนองและสะดวกต่อญาติและครอบครัวของผู้วายชนม์ ภายหลังจากการจัดตั้งส่วนงานให้บริการขึ้นในระดับภูมิภาค โดยสามารถอธิบายได้ตามกรอบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะใน 5 มิติ ประกอบด้วย 1) มิติการให้บริการด้วยความเสมอภาค

* ได้รับบทความ: 18 กุมภาพันธ์ 2565; แก้ไขบทความ: 17 มีนาคม 2565; ตอบรับตีพิมพ์: 24 มีนาคม 2565

2) มิติการให้บริการอย่างทันเวลา 3) มิติการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) มิติการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) มิติด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างไรก็ตามในการให้บริการประชาชนยังพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน คือ การคาดการณ์ระยะเวลาไม่ได้ การเดินทางที่จะไปให้บริการที่มีระยะทางที่ไม่เท่ากัน รวมทั้งความแตกต่างของภูมิประเทศ และพิธีการแต่ละท้องถิ่น จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องวางแผนควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งประเมินผลของการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลา พร้อมนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานซึ่งช่วย ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ และประหยัดงบประมาณ

คำสำคัญ: การบริการ; พิธีการศพ; พระราชทานเพลิงศพ

Abstract

This research article aims to explain and reflect the response from service provision, problems, obstacles, as well as feedbacks for development and improvement of the royal sponsored funeral service. The data were purposively gathered from in-depth interviews with 2 groups of key informants who are related with funeral service: 1) the hosts or inheritors of the deceased who received the royal sponsored funeral service, and 2) the civil servants with working experience, not less than 1 year, in the position of team supervisor or team leader. The data from the interviews were analyzed by using thematic analysis approach and then each theme was connected and interpreted into the research framework.

The results showed that the provincial royal sponsored funeral service serving in the area of Khon Kaen Province is responsive to needs of the relatives and families of the deceased after the establishment of a provincial service unit. It can be described according to the framework of people's satisfaction towards public services that include 5 dimensions: 1) equity 2) timely service 3) adequate service 4) efficient service, and 5) proactive service. However, in providing services to the public, there are still some notable problems encountered during the operation such as unpredicted time and distance to the event, location, and different local traditions in each community. Therefore, the civil servants have to closely monitor all processes of the operation including evaluating the performance of the work to improve the quality of service.

In addition, they provide convenience, speed, accuracy, and cost efficiency by employing the digital technology

Keywords: Service; Funeral Ceremony; Cremation

บทนำ

ในสมัยรัชกาลที่ 9 ได้ทรงโปรดให้ตั้งกองพระราชพิธีขึ้นในสำนักพระราชวัง (สนามเสือป่า) เพื่อรับเอกสารยื่นคำร้องของผู้มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในการขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน หลังจากตรวจสอบเอกสารเสร็จเรียบร้อยแล้ว ถ้าหากถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ทายาทหรือผู้มายื่นเรื่องจะเข้ารับพระราชทานดินฝังศพ หีบเพลิงพระราชทาน หรือน้ำหลวงพระราชทาน ที่โต๊ะหมู่เบื้องหน้าพระบรมฉายาลักษณ์ เพื่อนำไปปฏิบัติแล้วแต่กรณี ซึ่งในการขอน้ำหลวงอาบศพนั้น ทายาทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องเตรียม รูป เทียน และกระถาง อย่างละ 1 อย่าง พร้อมพานรอง โดยติดต่อกองพระราชพิธีสำนักพระราชวัง เพื่อกราบถวายบังคมทูลลาพร้อมนำเอกสารหลักฐาน เช่น ใบมรณบัตรหรือหลักฐานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสูงสุดที่ได้รับไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ส่วนของพระสงฆ์ที่มีสมณศักดิ์ ไม่ต้องมีดอกไม้ รูปเทียน เพราะเป็นหน้าที่ของกรมการศาสนาในการแจ้งสิทธิดังกล่าว (กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560) และเมื่อถึงวันที่จะประกอบกรรมาปนกิจ ทายาทหรือเจ้าภาพที่ประสงค์จะขอพระราชทานเพลิงศพ ต้องทำหนังสือแจ้งไปยังกระทรวงต้นสังกัดของผู้วายชนม์ เพื่อประสานไปยังกองพระราชพิธี สำนักพระราชวังอีกครั้ง เพื่อขอหีบเพลิงไปปฏิบัติ ซึ่งผู้มีสิทธิได้รับพระราชทานเพลิง ถ้ามีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด หรือพระราชทานเพลิง ณ วัดที่อยู่ห่างไกลนอกรัศมี 50 เมตร จากพระบรมมหาราชวัง กองพระราชพิธีจะจัดหีบเพลิงพระราชทานมอบเจ้าภาพไปดำเนินการเอง โดยไม่มีเจ้าหน้าที่จากสำนักพระราชวังไปปฏิบัติให้ (หน่วยราชการในพระองค์ สำนักพระราชวัง, 2564)

ด้วยขั้นตอนและการปฏิบัติในระยะที่ผ่านมาเกิดปัญหาและเพิ่มภาระให้แก่เจ้าภาพ หรือทายาทของผู้วายชนม์เป็นอย่างมากมาโดยตลอด เพราะนอกจากจะสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ซึ่งเกิดความเหน็ดเหนื่อยและเสียใจอยู่แล้ว ยังต้องมาประสานงานเตรียมเอกสารต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปประกอบการขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพอีกด้วย อีกทั้งการเดินทางไปที่สำนักพระราชวังในแต่ละครั้งยังมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก การคมนาคมก็ไม่ค่อยสะดวก ทำให้ผู้มีสิทธิตามเกณฑ์ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดารไม่สามารถเข้าถึงการขอรับบริการดังกล่าวได้สะดวก ถึงแม้ว่าทายาทของผู้วายชนม์บางคนจะสามารถเดินทางไปรับน้ำหลวงพระราชทาน และหีบเพลิงพระราชทานด้วยตนเองกลับมาประกอบพิธียังภูมิลำเนาหรือสถานที่ประกอบพิธีพระราชทานได้ แต่เมื่อมาถึงและจะปฏิบัติเกิดพบปัญหาว่าผู้ปฏิบัติยังขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทำให้ไม่กล้าปฏิบัติเองเพราะเกรงว่าจะผิดระเบียบของสำนักพระราชวัง ทำให้ต้องไปติดต่อว่าจ้างผู้ที่เคยปฏิบัติเกี่ยวกับพิธีการพระราชทานต่าง ๆ มาปฏิบัติให้โดยมีค่าใช้จ่ายในปริมาณที่สูง

อีกทั้งยังมีการแอบอ้างเพื่อเป็นนายหน้ารับจัดการงานให้ทุกอย่าง เกิดการแอบอ้างเพื่อรับเงินทำให้เสียหายเป็นวงกว้าง ซึ่งส่งผลเสียต่อสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นอย่างยิ่ง สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนดาบสองคมที่ทำให้ประชาชนและผู้มีสิทธิ์ได้รับพระราชทาน เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ผิดเพี้ยนไปจากที่ได้กำหนดไว้ (กองการณานกิจ กรมสวัสดิการทหารบก, 2558)

ดังนั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ทรงมีพระบรมราโชบายมอบภารกิจพิธีการศพให้รัฐบาลโดยกระทรวงวัฒนธรรมรับดำเนินการ เพื่อขยายการดำเนินงานไปสู่พสกนิกรทั่วประเทศ อันประกอบด้วย ข้าราชการ และประชาชนผู้ประกอบคุณงามความดี รวมถึงผู้ทำคุณประโยชน์ให้กับประเทศชาติ ให้ได้รับพระราชทานเกียรติยศในวาระสุดท้ายแห่งชีวิต โดยให้กระทรวงวัฒนธรรมดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร โดยกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน รับผิดชอบ กำกับ ดูแลงานในส่วนกลาง และของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพกรุงเทพมหานคร สำหรับส่วนภูมิภาค กำหนดให้กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 1-15 (กอพ.ที่ 1-15) และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน (กพธ.สวจ.) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด รับผิดชอบงานภายในพื้นที่ของตน ซึ่งกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 10 ขอนแก่น (กอพ.ที่ 10) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น ภายใต้อำนาจสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งงานประสานขอพระราชทานเพลิง ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องเกี่ยวกับการขอพระราชทานต่าง ๆ พร้อมทั้งชี้แจงให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง และประชาสัมพันธ์ภารกิจด้านพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง หรือความร่วมมือในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายในพื้นที่ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน, 2564)

เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองการให้บริการอันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากพื้นฐานของแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 8, อ้างถึงใน เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์, 2553 : 5) ที่ได้อธิบายไว้ 5 ประการ ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ หรือตามความเหมาะสม 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่ออธิบายและสะท้อนผลตอบรับจากการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการศึกษาเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้เล่าการได้รับบริการ และการให้บริการเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่สะท้อนปัญหา และอุปสรรคที่พบ รวมทั้งแนวทางพัฒนาปรับปรุงของการขอพระราชทานและการปฏิบัติเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับประทาน ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผ่านประสบการณ์ของตนเอง

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิธีที่เคยให้บริการเกี่ยวกับพิธีการศพฯ และเจ้าภาพหรือทายาทของผู้วายชนม์ ที่เคยรับพระมหากรุณาธิคุณ ได้รับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพฯ ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ซึ่งเป็นปีงบประมาณที่มีความพร้อมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบ บุคลากร ยานพาหนะ งบประมาณ และการปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการที่จะศึกษา วิจัย ค้นคว้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นำมาปรับปรุงและพัฒนา ทั้งในเชิงนโยบาย และในเชิงปฏิบัติ ให้มีการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยมีญาติ หรือทายาทของผู้วายชนม์ จำนวน 163 ครอบครัว ในการศึกษาจะเลือกเจาะจงโดยวิธีการสุ่มมาใช้ในการให้ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 1) ข้อมูลลักษณะปฐมภูมิ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเจ้าภาพหรือทายาทของผู้วายชนม์ที่ได้รับพระราชทาน จำนวน 8 งาน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิธีที่มีตำแหน่งระดับข้าราชการผู้ควบคุมทีม หรือหัวหน้าทีม ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 งาน โดยใช้เกณฑ์กลุ่มรูปแบบของงานกำหนด (เลิศสิน จิңจรัสทรัพย์, 2535 : 6) มี 4 กลุ่มงานที่ได้รับพระราชทาน ดังนี้ 1) งานนำหาลงพร้อมเครื่องเกียรติยศประกอบศพ เก็บข้อมูลจากศพพระ 2 งาน ศพฆราวาส 2 งาน 2) งานเครื่องเกียรติยศตั้งประกอบศพ เก็บข้อมูลจากงานศพฆราวาส 2 งาน เพราะยังไม่มีกรณีศพพระ 3) งานพระราชทานเพลิง (เครื่องเกียรติยศประกอบศพ) เก็บข้อมูลจาก ศพพระ 2 งาน ศพฆราวาส 2 งาน และ 4) งานพระราชทานเพลิง (กรณีพิเศษ) เก็บข้อมูลจากงานศพฆราวาส 2 งาน เพราะยังไม่มีกรณีศพพระ 2) ข้อมูลลักษณะทุติยภูมิ เป็นการใช้อ้างอิงข้อมูลที่ได้รับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 10 ขอนแก่น และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น, 2564)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบค้นหาแก่นสาระให้สอดคล้องกับประเด็นตามกรอบการวิจัย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและครบถ้วน ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจในงานการขอรับพระราชทานเพลิงศพ เพื่อการตรวจสอบที่ครบถ้วน จึงนำแก่นสาระที่ได้มาอธิบายขยายความด้วยการสนับสนุนข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมถึงกำหนดประเด็นย่อยในแต่ละแก่นสาระเพื่อให้เกิดความชัดเจนอีกด้วย

ผลการวิจัย

การขอรับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานในส่วนภูมิภาค สามารถตอบสนองต่อญาติและครอบครัวของผู้วายชนม์ โดยมีมุมมองที่ดีและมีความคาดหวังต่อการกิจเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านระยะทาง และภูมิประเทศ เนื่องจากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหมายรับสั่ง และปฏิบัติให้ถูกต้องตามโบราณราชประเพณี ดังนั้นทางหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ มีการเตรียมการล่วงหน้า โดยยึดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความเสมอภาค สามารถตอบสนองต่อครอบครัวของผู้รับบริการโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ สถานที่ และภูมิประเทศ ผนวกกับการปฏิบัติที่ยึดการให้บริการอย่างทันเวลา โดยมีการวางแผนล่วงหน้า พร้อมทั้งประสานทำความเข้าใจเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งมีการบริหารจัดการ เพื่อรองรับภารกิจ ทั้งในด้านคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว ทำให้การปฏิบัติงาน มีความต่อเนื่อง ไหลลื่น ขับเคลื่อนภารกิจด้วยความสง่างาม สมพระเกียรติ เป็นอย่างยิ่ง และที่สำคัญมีการนำการบริการอย่างก้าวหน้าเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กรอย่างเหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้ ยังพบว่าสิ่งที่เป็นความต้องการของญาติผู้วายชนม์ที่แท้จริงนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องสถานที่ และคำแนะนำต่าง ๆ ที่จะปฏิบัติให้ถูกต้อง ดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติทั้ง 5 มิติ ตามที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีได้ยึดถือปฏิบัติตลอดมา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการวิจัย เมื่อได้นำไปเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ พบความแตกต่างหลายประการ ตามกรอบการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ใน 5 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านความเสมอภาค จากการศึกษาของ มาลี ชายหงส์ (2562) กรณีศึกษาการดำเนินการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ ให้กับผู้ทำความดีความชอบ ผู้กระทำความคุณประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ ประชาชน ทั้งในด้านการมีผลงานที่โดดเด่น การบริจาคทรัพย์สินกิตี

แต่สิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักคือคุณค่าของเครื่องราชันั้น ๆ ที่ได้รับพระราชทานและสิ่งที่ประเทศจะได้รับเป็นสำคัญ โดยเฉพาะหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีการได้รับบริจาค เพื่อการรักษาพยาบาล เพื่อทางการแพทย์และสุขภาพ แต่จากการศึกษาการให้บริการเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นนั้น ให้บริการครอบคลุมในหลายมิติ มีมาตรฐานในการปฏิบัติเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมุ่งอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงาน รวมถึงแนะนำขั้นตอนที่ถูกต้อง และเข้าใจง่ายแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีหลักเกณฑ์การขอพระราชทานที่ไม่เลือกชนชั้นวรรณะ สถานที่ ภูมิภาค และหน่วยงาน จากเดิมญาติของผู้วายชนม์รู้สึกท้อแท้ไกลจากการที่จะได้รับบริการและไม่เคยคิดว่าจะได้รับพระมหากรุณาธิคุณถึงขนาดนี้ แต่เมื่อได้สัมผัสจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่าง ๆ ถึงได้รู้ว่าเป็นไปได้ และไม่ได้อย่ายากอะไร เจ้าหน้าที่สามารถทำทุกอย่างได้ดีแม้ว่าครอบครัวของผู้วายชนม์จะอยู่ห่างไกลจากตัวเมืองก็ตาม แต่ก็ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ ทัวถึงประชาชนทุกหมู่เหล่า

2. ในมิติการให้บริการอย่างทันเวลา นอกจากระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อปฏิบัติ ทางเจ้าหน้าที่ยังยึดเวลาตามหมายรับสั่งเป็นหลัก แม้ในบางกรณีจะมีปัญหาอุปสรรคด้านระยะทาง และสภาพพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการขอรับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพฯ กรณีเร่งด่วน แต่ทางเจ้าหน้าที่มีการวางแผนล่วงหน้า พร้อมทั้งประสานทำความเข้าใจเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้โดยราบรื่น ซึ่งมีความแตกต่างจากการศึกษาของ มาลี ชายหงส์ (2562) ที่ได้ข้อสรุปว่า บุคลากรและหน่วยงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติที่มีการแก้ไขให้เหมาะสมเท่านั้น เพื่อดำเนินการขอพระราชทานให้กับผู้ที่ได้สร้างคุณงามความดีโดยการบริจาคสิ่งของต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดจะได้เป็นไปตามพระบรมราโชบายของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

3. ในมิติด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่ามีความแตกต่างจากการศึกษาของ ภาณุมาศ ทองสุขศรี (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษา และบุคลากร ที่มีต่อการจัดงานกุฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีผลการศึกษาความพึงพอใจของการจัดงานกุฐินพระราชทาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และยานพาหนะ ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อย แต่จากการศึกษาในด้านความพึงพอใจในเรื่องนี้ ผู้วิจัยพบว่าญาติ และทายาทของผู้วายชนม์มีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านพิธี ยานพาหนะ และกำหนดการ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลางทั้งในด้านคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ให้นำมาบริหารจัดการรองรับการขอรับบริการได้อย่างเพียงพอ ทำให้สามารถบริหารแบบเบ็ดเสร็จได้ภายในจุดเดียว และพบว่าการจัดงานกุฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล จะให้นักศึกษาช่วยบริจาคเงินทำบุญร่วมกับมหาวิทยาลัยทุกปี ซึ่งการบริจาคแต่ละครั้งไม่เกิน 100 บาท โดยเฉลี่ย ถึงแม้จะเป็นการบริจาคเพื่อทำบุญ แต่ขึ้นชื่อว่างานกุฐินพระราชทานแล้ว

เป็นการพระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตามหลักการแล้วท่านประสงค์ที่จะถวายเป็นการส่วนพระองค์ จึงไม่ควรมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมก็ได้ ถึงแม้จะเป็นเงินที่น้อยนิด แต่ก็เป็นการรบกวนหลายครั้ง และหลายคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย แต่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพิธีการศพฯ นั้น ผู้ที่เข้าร่วมพิธีไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

4. ในมิติการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาของ ของภาณุมาศ ทองสุขศรี (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล ในแง่ของผลการศึกษาความพึงพอใจของการจัดงานกฐินพระราชทาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งในที่นี้มีการเรียงลำดับความพึงพอใจจากน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ และยานพาหนะ และด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับที่น้อย เนื่องจากขาดการเตรียมความพร้อมที่ดี ทำให้การ รับ - ส่ง ผู้เข้าร่วมตามจุดต่าง ๆ ขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในหลาย ๆ จุด ที่เกี่ยวข้องกัน แต่การปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน นอกจากการบริการที่กล่าวมาแล้ว ยังได้มีการเล็งเห็นถึงปัญหาของการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันไปตามท้องถิ่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี และภูมิประเทศ ดังนั้น ทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการวางระบบที่สอดคล้องกัน ทั้งระบบในสำนักงานและระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งในระบบของสำนักงานนั้น เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องที่ห้องประสานขอรับพระราชทานฯ ที่จะต้องส่งต่อไปยังฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อบริหารจัดการเวียนทีมปฏิบัติเพื่อให้ทีมที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้เตรียมความพร้อมในการซักซ้อมพิธีการให้ถูกต้อง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะให้สมบูรณ์ การประสานเจ้าภาพ เพื่อแนะนำข้อปฏิบัติต่าง ๆ ส่วนระบบการปฏิบัติ เมื่อไปถึงหน้างานทางเจ้าหน้าที่จะมีการทำความเข้าใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าภาพ พิธีกร คณะสงฆ์ และแขกผู้มีเกียรติที่มาร่วมงาน เป็นต้น เพื่อทำความเข้าใจถึงกำหนดการและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับทุกจุดให้เกิดความต่อเนื่อง และสมบูรณ์ในพิธีการต่าง ๆ

5. ในมิติด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างจากการศึกษาของ ภาณุมาศ ทองสุขศรี (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมและความถูกต้องของพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยแนะนำให้มหาวิทยาลัยควรใช้สื่อ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เป็นประโยชน์ นั้นหมายความว่า การปฏิบัติพิธีขาดการซักซ้อม ทำให้ผู้เข้าร่วมพิธีไม่เกิดความประทับใจสูงสุด แต่การให้บริการเกี่ยวกับพิธีการศพฯ มีการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีการซักซ้อมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพิธีก่อนทุกขั้นตอน และมีการประเมินผล เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นจะมีแบบประเมินให้ทางเจ้าภาพได้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่อีกที ก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้งจะมีการเตรียมข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลก่อน

การปฏิบัติงาน มีการชี้ครายละเอียดว่าเจ้าภาพขาดเหลืออะไรบ้าง และได้ให้คำแนะนำเพื่อเตรียมความพร้อมให้ถูกต้อง รวมทั้งการเตรียมข้อมูลรองรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับการวางแผนและการเบิกวัสดุต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อการตัดสินใจเมื่อพบปัญหาด้านระยะเวลา และระยะทาง ทำให้การประเมินหน้างานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ราบรื่น ทุกงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คิดว่าในอนาคตเมื่อมีปริมาณงานที่มากขึ้น เนื่องจากการสร้างการรับรู้โดยการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้นควรมีการแบ่งอำนาจในการบริหารลงมายังส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านบุคลากรที่ไม่ต้องมีการสรรหาผ่านส่วนกลาง แต่ให้ส่วนภูมิภาคสามารถจัดสอบวัดความรู้ความสามารถ เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตรงตามที่ต้องการได้โดยตรง ซึ่งจะทำให้ได้บุคลากรในพื้นที่ มีความมั่นคงในการทำงาน ได้อยู่ใกล้ครอบครัว ไม่ต้องอพยพแรงงานไปทำงานที่อื่น ส่งผลให้การทำงานมีความสุข และมีประสิทธิภาพ และในอนาคตควรยกฐานะกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ให้มีฐานะเป็นกรมพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน โดยสังกัดกระทรวงวัฒนธรรมเช่นเดิม และเปลี่ยนกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 1 – 15 ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักในส่วนภูมิภาค คอยกำกับดูแล กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนโดยตรง เพื่อเป็นการแบ่งการทำงานให้คล่องตัว และมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

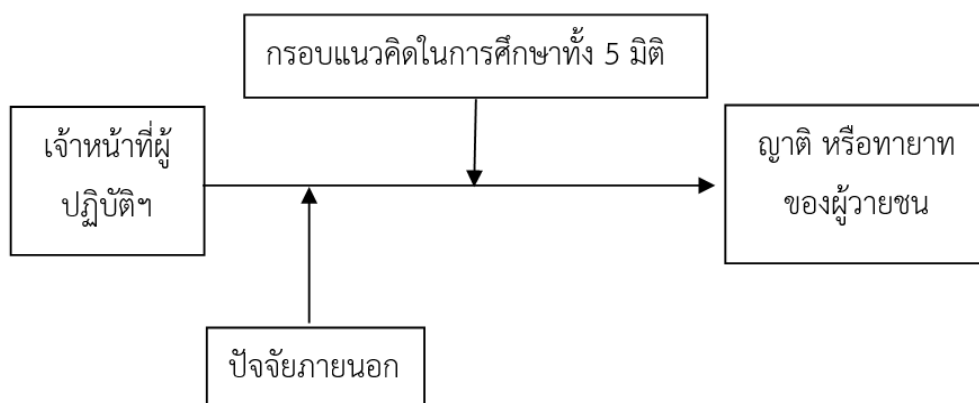
การวิจัยครั้งนี้นำมาซึ่งการทบทวนการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับประทานที่ 10 ขอนแก่น และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับประทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยต้องมีการบูรณาการ กำกับ ดูแล ในการปฏิบัติ และการดำเนินงาน ให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับภารกิจที่ค่อนข้างจะเร่งด่วน และบางงานไม่สามารถรู้ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นเวลาใด รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ที่ครอบคลุมถึงสมรรถนะด้านต่าง ๆ ว่ามีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเสียสละ มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไป ถ้าจะให้เห็นภาพการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น เนื่องจากว่าพื้นที่แต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันเช่น ในพื้นที่ภาคอีสานจะเป็นพื้นที่ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องของพิธีกรรมต่าง ๆ ค่อนข้างเยอะ และมีวัดวาอารามมากมาย

แต่ถ้าหากเราลองไปศึกษาในทางภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีพี่น้องชาวมุสลิมเป็นส่วนใหญ่ อาจจะทำให้การขอรับพระราชทานทานเกี่ยวกับพิธีการศพศพฯ มีปริมาณลดลงก็ได้ หรือในอนาคตควรจะมีการศึกษาวิจัยในเชิงเปรียบเทียบว่าแต่ละพื้นที่มีการตอบสนองมากน้อยอย่างไร และเกิดจากปัจจัยอะไร

องค์ความรู้ใหม่



ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การให้บริการการขอรับพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น สามารถตอบสนองต่อญาติและครอบครัวของผู้วายชนม์ ตามพื้นฐานแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อย่างไรก็ตามแม้จะมีปัจจัยภายนอก เช่น ปัญหาเรื่องระยะทางที่ไม่ตายตัว ไม่สามารถควบคุมได้ในกรณีที่เป็นงานเร่งด่วน ปัจจัยด้านภูมิประเทศ และขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้รับการแก้ไขทั้งระบบ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพ ตามกรอบแนวคิดมิติการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อย่างลงตัว ส่งผลให้ญาติหรือทายาทของผู้วายชนม์ที่ได้รับการ เกิดความพึงพอใจในทุกมิติ และเกิดการยอมรับเกี่ยวกับพิธีการศพฯ ส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพระตำราฐานภาพ, กรมพระสมมตอมรพันธุ์, สมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมพระนริศรานุวัดติวงศ์. (2468). ตำนานพระโกศและหีบศพบันดาศักดิ์. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก <https://th.wikisource.org/wiki>.
- กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก. (2558). การขอพระราชทานน้ำหลวง ขอบพระราชนิพนธ์เพลง หลวง หีบเพลงหลวง หีบเพลง. สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2564, จาก <http://www.chapanakitrta.com>.
- กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน. (2564). โครงสร้าง/อำนาจหน้าที่. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564, จาก https://www.m-culture.go.th/funeral/ewt_news.php?nid=308.
- ชาย โพธิ์สุตา. (2562). ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง
- ภานุมาศ ทองสุขศรี. (2560). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/242828>.
- มาลี ชายหงส์. (2562). การเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ให้ผู้กระทำความดีความชอบ. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2565, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/hhsk/article/view/183951>.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). การขอพระราชทานเพลิงศพ. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก <https://op.mahidol.ac.th/ga/wp-content/uploads/2018/05/d13>.
- เลิศสิน จีจรัสทรัพย์. (2553). ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาไทยคดีศึกษา เน้นสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น. (2564). กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 10 ขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2564, จาก https://www.mculture.go.th/khonkaen/more_news.php?cid=29&filename=index.
- หน่วยราชการในพระองค์ สำนักพระราชวัง. (2564). กองงานในพระองค์. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.royaloffice.th/contactus/>