

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการฌาปนกิจของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความเห็นการให้บริการฌาปนกิจแก่ประชาชนของสัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการทำงานฌาปนกิจศพของสัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ดำเนินการโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่ฌาปนสถานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน ๒๐๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๖๑ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก สามารถสรุปได้ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗ มีอายุ ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ มีค่าขาย และอาชีพอิสระ จำนวน ๖๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และมีประสบการณ์การให้บริการที่ฌาปนสถานของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก เป็นครั้งแรก จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐

๕.๑.๒ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ก) ด้านทาน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข) ด้านปียาจา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านปียาจาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ค) ด้านอรรถจริยา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ง) ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๑. จากการอภิปรายผล พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการด้านให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก การบอกขั้นตอนและพิธีกรรมต่างๆ เกี่ยวกับศาสนพิธีที่ดี การบำเพ็ญกุศลต่างๆ ก็ดี อย่างถูกต้อง ถูกขั้นตอน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ วรฤทธิ์เรืองอุไร เรื่อง “สัปเหร่อกับการจัดการศพของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนมอญริมแม่น้ำแม่กลอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ว่าในพิธีกรรมศพของไทยพุทธจะมีคนกลุ่มหนึ่งที่ได้รับการเรียกขานว่าเป็น “สัปเหร่อ” เป็นบุคคลที่รับหน้าที่จัดการเรื่องต่าง ๆ ในงานศพซึ่งเป็นพิธีกรรมที่สำคัญ แต่เรากลับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสัปเหร่อผู้ใกล้ชิดกับพิธีกรรม ความตาย และร่างไร้วิญญาณค่อนข้างน้อย จึงมีคำถามเกิดขึ้นมาว่า “สัปเหร่อคือใคร” และ “สัปเหร่อมีที่ทางอย่างไรในสังคมที่เขาดำเนินชีวิตอยู่” สัปเหร่อเป็นกลุ่มคนที่มีพลวัตเชื่อมโยงไปกับสังคมค่อนข้างมาก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดมากที่สุดคือการเปลี่ยนคำจากสัปเหร่อมาเป็น “เจ้าหน้าที่ฌาปนสถาน” ดังนั้น การศึกษาเรื่องสัปเหร่อจึงน่าจะมีประโยชน์ในฐานะเป็นหลักฐานบางประการต่อความเคลื่อนไหวของสังคมได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชฌานาญ แก้วไพฑูรย์ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรม

ด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการพิพัฒน์ พงษ์ ฐานวุฑโฒ (ใจกว้าง) ศึกษาความเปลี่ยนแปลงการจัดงานศพของชาวพุทธ : กรณีศึกษา บ้านหมื่น ตำบลนาปรัง อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า การจัดพิธีศพในพระพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยพุทธกาล นับตั้งแต่การจัดพระบรมศพของพระศาสดา พระพุทธบิดา พุทธสาวกจบจนถึงพิธีการจัดงานศพของชาวพุทธในประเทศไทย นับตั้งแต่เจ้านายชั้นสูงในราชวงศ์ จนถึงพระสงฆ์และสามัญชนทั่วไป โดยเฉพาะล้านนา ล้วนเป็นการแสดงออกถึงความกตัญญูตเวทีของอนุชนรุ่นหลังที่ต้องการสักการะศพ ให้ดวงวิญญาณไปสู่สุคติ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การจัดการงานศพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับฌาปนสถานนั้น มีสืบทอดการมาช้านานตั้งแต่ครั้งโบราณกาล มาจนถึงปัจจุบัน และอนาคต การประกอบพิธีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกันไปตามภูมิภาค แต่ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพลักษณ์ของการนำหลักธรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างบูรณาการ จึงมีข้อเสนอแนะจากคำเสนอแนะจากการวิจัยนี้ พบว่า

ด้านทาน : ๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ หรือตัวแทนของทางวัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการจัดการด้านฌาปนสถาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บข้อมูลและกระบวนการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องรบกวนเจ้าอาวาส หรือเจ้าหน้าที่ ๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการโดยเฉพาะ ที่ได้รับมอบหมายจากทางวัด หรือลดขั้นตอนติดต่อให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ๓. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในบางวัดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ให้เพียงพอ มอบค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

ด้านปิยวาจา : ๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ หรือตัวแทนของทางวัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการจัดการด้านฌาปนสถาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บข้อมูลและกระบวนการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องรบกวนเจ้าอาวาส หรือเจ้าหน้าที่ ๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการโดยเฉพาะ ที่ได้รับมอบหมายจากทางวัด หรือลดขั้นตอนติดต่อให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ๓. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในบางวัดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ให้เพียงพอ มอบค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

ด้านอตถจริยา : ๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ หรือตัวแทนของทางวัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการจัดการด้านฌาปนสถาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บข้อมูลและกระบวนการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องรบกวนเจ้าอาวาส หรือเจ้าหน้าที่ ๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการโดยเฉพาะ ที่ได้รับมอบหมายจากทางวัด หรือลดขั้นตอนติดต่อให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ๓. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในบางวัดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ให้เพียงพอ มอบค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

เกิดความรวดเร็ว ๓. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในบางวัดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ให้เพียงพอ มอบค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

ด้านสมานัตตตา : ๑. ควรจัดให้มีหน่วยบริการข้อมูลแก่ประชาชนภายในวัด หรือสำนักงานฌาปนสถานของวัด ประจำวัน เพื่อความสะดวกและความเสมอภาคแก่ประชาชน ๒. ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ และความสนิทสนมส่วนตัว

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก

๑. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการ

๓. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน

๔. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านอัตถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ และสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน

๕. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลายและวางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๖. ควรมีการจัดอบรมการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๕.๓.๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่องการให้บริการฌาปนกิจของเจ้าหน้าที่ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

๑. ควรมีการศึกษากการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักธรรมนี้ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

๒. ควรขยายขอบเขตการวิจัยการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก ในเขตเทศบาลอื่นๆ ทั้งจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้น

๓. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๔. ควรมีการติดตามและประเมินผลทุกครั้งที่มีการนำหลักธรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน

๕. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการในวัดที่มีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับฌาปนสถานโดยเฉพาะ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะยิ่งขึ้น