



แนวทางออกแบบระบบการจัดการที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานฌาปนกิจ กรณีศึกษา : ฝ่ายฌาปนสถานของวัดอุดมรังสี เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

The guideline for designing a good management system will affect the organization development and satisfaction of the funeral services.

Case study: Crematorium of Udomrangsri Temple, Nong Khaem District, Bangkok

สุมนา สุขพันธ์^{1*}

Sumana Sukaphan^{1*}

¹ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Master of Business Administration (Personnel Management)

* Corresponding author, E-mail: sumanas@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางออกแบบระบบการจัดการที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานฌาปนกิจ กรณีศึกษา: ฝ่ายฌาปนสถานของวัดอุดมรังสี เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการออกแบบระบบการจัดการที่ดีที่นำไปสู่การพัฒนาองค์การ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการหลังจากที่มีการพัฒนาองค์การแล้ว โดยมีวิธีเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการงานฌาปนกิจ และมีการสรุปผลการใช้งานของผู้วิจัย ประกอบด้วย มีวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร และเชิงสำรวจเปรียบเทียบจากงานวิจัยเดิมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์บทสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานมีการออกแบบและพัฒนาระบบการทำงาน จึงก่อให้เกิดผลจากการออกแบบระบบการจัดการที่ดีของวัดอุดมรังสีหลังจากได้รับทราบผลงานวิจัยฉบับเดิม ซึ่งทางวัดอุดมรังสีได้นำไปพัฒนาองค์การแล้ว ผู้เข้ารับบริการงานฌาปนกิจมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในบางปัจจัย และในบางปัจจัยมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำลง โดยมีประเด็นของแบบสอบถามที่น่าสนใจ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นและต่ำลงนั้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับคนที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน

คำสำคัญ: การออกแบบระบบการจัดการ, การพัฒนาองค์การ, ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ



Abstract

Research the guidelines for designing a good management system will affect the organization development and satisfaction of the cremation service recipients. Case study: Crematorium of Udomrangsri Temple, Nong Khaem District, Bangkok. Objective 1) To study the guidelines for designing a good management system that leads to the development of the organization and 2) To compare the satisfaction factors of service users after the development of the organization. With the method of collecting data by using questionnaires from users of cremation services and summarize the results of the researcher's use, including document research methods and the survey compared from related research by using percentage (mean), mean (Mean) and interview analysis.

The research found that the agency has designed and developed the work system. Therefore resulting from the design of a good management system of Udomrangsri Temple after being informed of the original research results which Udomrangsri Temple has already been developed cremation service users have higher levels of satisfaction in certain factors and in some factors, the level of satisfaction is lower with the issue of interesting queries, including higher and lower satisfaction levels is a factor relating to people who perform their duties in each section.

Keywords: Management system design, organizational development, service satisfaction

บทนำ

การออกแบบองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การ เพราะเป็นความจำเป็นยิ่งที่องค์การใด ๆ จะก้าวเดินไปข้างหน้าให้ประสบความสำเร็จได้ จะต้องจัดระบบให้ดีตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันทั้งระบบ ซึ่งการออกแบบองค์การที่ดี จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน มีการจัดการกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้วยการจัดการที่หลากหลาย ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถควบคุมสภาพแวดล้อม รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรม และการปรับปรุงระบบการประสานงาน ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการสร้างแรงจูงใจ การพัฒนา และการเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม โดยผลจากการออกแบบองค์การที่ประสบความสำเร็จ จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การ ซึ่งจากคำนิยามที่กล่าวถึงการพัฒนาองค์การ จะเป็นความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน ในอันที่จะทำให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้ความรู้และเทคนิควิธีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การ (ทองใบ สุดซารี, 2543: 359)

สำหรับองค์การในลักษณะของวัดวาอาราม ก็สามารถนำแนวทางออกแบบองค์การและระบบการจัดการที่ดีมาก่อให้เกิดการพัฒนาได้ เนื่องจากวัดเป็นสถาบันที่มีบทบาทในการพัฒนาสังคม เป็นสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา วัดเป็นศูนย์กลางการศึกษา แหล่งเรียนรู้วิชาการ เป็นสถานที่อบรมประชาชนทั่วไปให้เป็นคนโดยสมบูรณ์มหาวิทยาลัยแห่งแรกในสังคมไทยจึงเกิดขึ้นที่วัด (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541: 69) ศาสนาพุทธสอนให้พุทธศาสนายึดถือว่า เกิด แก่ เจ็บ ตาย เป็นเรื่องที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น เมื่อมีเกิดขึ้น ก็ย่อมมีดับลง เพราะเมื่อมีเกิดขึ้นก็ย่อมมีดับเป็นของธรรมดาหรือตาม



สภาวะธรรมของสังขารทั้งหลายที่ไม่เที่ยงแท้แน่นอน เมื่อมีคนเสียชีวิตลงในชุมชน ทุกคนต้องมีส่วนร่วมช่วยกันรับผิดชอบช่วยเหลือกัน โดยจัดงานศพให้เรียบร้อยดีงามตามจารีตประเพณีของแต่ละชุมชน การจัดงานศพในอดีตนั้นไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนสมัยปัจจุบัน เพราะห่างไกลจากความเจริญ เครื่องมือสื่อสารต่างๆ ก็มีไม่มาก ไม่สะดวก คนในสังคมต้องช่วยเหลือกัน ใครมีความรู้ความสามารถ หรือพอที่จะช่วยเหลือกันได้ก็มาช่วยกัน

เมื่อพิจารณาสภาพสังคมในปัจจุบันแล้ว ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายในหลายด้าน โดยเฉพาะวัฒนธรรมความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่เคยมีอยู่ในชุมชน ภาพเก่า ๆ ที่เคยช่วยเหลือกันก็เริ่มจะจางหายไป แม้แต่เรื่องของประเพณีบางสิ่งบางอย่างก็เริ่มหายไป ด้วยทั้งนี้เพราะระบบการศึกษาที่เจริญมากขึ้น คนในชุมชนก็มีวิถีชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม จึงทำให้วิธีการจัดงานศพยอมเปลี่ยนแปลงไปด้วย และจากสภาพที่พบเห็นโดยทั่วไปก็คือ เกิดธุรกิจการจัดงานศพแบบครบวงจรเข้ามามีบทบาทในการรับเหมาจัดงานศพ มีการให้กู้ยืมเงินมาใช้ก่อน เมื่อจัดงานศพแล้วเสร็จค่อยนำมาคืน โดยมีเรื่องดอกผลกำไรเข้ามาเกี่ยวข้อง จากการทำที่เคยหยาบก็กลายเป็นการเช่า จากที่เคยแบ่งปันก็กลายเป็นการซื้อขาย จากที่เคยมาช่วยเหลือก็กลายเป็นการรับจ้าง สภาพดังกล่าวนี้พบเห็นได้ทั่วไปในการจัดงานศพของพื้นที่ต่างๆ หรือแม้กระทั่งในบางวัดก็เริ่มสร้างระบบการจัดการงานศพให้แก่ชุมชนด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าภาพของผู้วายชนม์

สำหรับวัดอุดมรังสี แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่นำมาเป็นกรณีศึกษาของงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นวัดที่มีประวัติความเป็นมาและอยู่คู่กับชุมชนเขตหนองแขมมานานกว่า 50 ปี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 13 ไร่เศษ ประกอบไปด้วยพระอุโบสถ ศาลาการเปรียญทรงไทย 2 ชั้น วิหารสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) กุฏิสงฆ์จำนวน 18 หลัง ศาลาบำเพ็ญกุศล จำนวน 7 หลัง และได้เปิดโรงเรียนพระปริยัติธรรม สอนแก่ภิกษุสามเณร โดยมีพระครูอุดมปัญญาธร เป็นเจ้าอาวาส บริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ภายในวัด ซึ่งกรณีของวัดอุดมรังสีนี้ผู้วิจัยได้เคยทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการงานฌาปนกิจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากผลของการสำรวจความต้องการองค์ความรู้ จนถึงการบริการทางวิชาการให้แก่ฝ่ายฌาปนสถานของวัดอุดมรังสี พบว่าในเบื้องต้นมีการจัดระบบการบริหารจัดการงานฌาปนกิจได้ดีอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร และเมื่อมีการบริการด้านองค์ความรู้ให้แก่หน่วยนี้ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำโครงสร้างการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจัดทำขั้นตอนในการทำงานของงานฌาปนกิจ จนนำไปสู่การจัดทำคู่มืองานฌาปนกิจเพื่อให้เจ้าภาพงานศพได้ใช้เป็นคู่มือดูรายละเอียดตลอดระยะเวลาที่เจ้าภาพกำหนดการจัดการจัดงานไว้ รวมถึงการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดงานฌาปนกิจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางาน และที่ผ่านมาจากวัดอุดมรังสีได้นำผลงานวิจัยไปพัฒนาหน่วยงานและระบบการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจในการทำวิจัยต่อเนื่องสู่ความยั่งยืน โดยในการทำวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอเรื่อง แนวทางออกแบบระบบการจัดการที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานฌาปนกิจ กรณีศึกษา: ฝ่ายฌาปนสถานของวัดอุดมรังสี เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ว่ามีการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจเป็นอย่างไร

สำหรับความสำคัญประการหนึ่งในการให้บริการงานฌาปนกิจ คือ คุณภาพในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และค่าใช้จ่าย ซึ่งส่งผลต่อการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในระบบการบริหารจัดการในภาพรวม และการสร้างภาพลักษณ์ของวัดอุดมรังสี ในอนาคตทั้งสิ้น

ดังนั้น จึงเห็นควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพในการบริการงานฉาปนกิจ โดยการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าภาพงานศพในการใช้บริการของงานฉาปนกิจ เพื่อนำผลที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของงานฉาปนกิจ อีกทั้งยังสามารถธำรงรักษาผู้ปฏิบัติงาน ให้มีขีดความสามารถสูง ในการร่วมกันขับเคลื่อนวัดอุดมรังสีไปสู่ความเป็นวัดพัฒนาต้นแบบได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการออกแบบระบบการจัดการที่ดีที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่มีการพัฒนาองค์กรแล้ว

ข้อจำกัดของการวิจัย

ประเด็นแรก คือ ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการงานฉาปนกิจไม่คงที่ โดยผันแปรตามสภาพการณ์ และความรู้ความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม จึงต้องทำการสำรวจใหม่เป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีมาตรฐานเหมาะสมกับสภาวะการณ์จริงที่ผู้รับบริการยอมรับและมีความพึงพอใจ

ประเด็นที่สอง คือ มีข้อจำกัดของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากการเข้ารับบริการงานฉาปนกิจ ซึ่งไม่ใช่งานประจำบางประเภทเป็นเรื่องเศร้าโศกที่เกิดขึ้นกับเจ้าภาพงานศพ

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความต่าง ๆ และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2562) การออกแบบงานขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทำการวิเคราะห์และพิจารณา รวมทั้งทำการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความเชื่อมโยง และเกิดความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์กรกับสภาวะแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องตระหนักว่าการออกแบบงานที่เหมาะสม จะช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพ แล้วจึงมีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานอีกด้วย ส่วนในด้านความแตกต่างกันของรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่เลือก เช่น โครงสร้างแบบเน้นตามหน้าที่ที่เน้นการแบ่งงานกันทำเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านนั้น จะก่อให้เกิดความแตกต่างในบทบาท และความคิด และรูปแบบในการทำงานและความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่น โดยหากทำการแบ่งงานกันทำเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ความแตกต่างเหล่านี้จะปรากฏชัดขึ้นและจะมีผลตามมาต่อปัญหาของการประสานงานที่จะมีความยุ่งยากมากขึ้นก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่

ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543: 117)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็น หรือ เกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และ ราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการ จะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่น ก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และร้านอาหาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ไว้วัตถุประสงค์หนึ่งภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด เรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ หรือในแง่หนึ่งก็คือการบริการนั้นเกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ และเกิดความประทับใจ เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและพนักงาน คือเป็นการให้ที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนได้รับการที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546: 106-107)

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7)



สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์ กับลิ้อบบี้จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001 : 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์กรประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 141) ได้กล่าวว่า ความพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความพอใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่าานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดี (customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 123) ได้กล่าวว่าความสำคัญของคุณภาพและการบริการลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้ามันจะมีผลกระทบต่อยอดขาย อันจะนำมาสู่การสร้างกำไรให้กับองค์กร ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยสิ่งที่จะต้องพิจารณาก็คือ (1) อุปสรรคทางการแข่งขัน (2) ความภักดีจากลูกค้า (3) ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน (4) ต้นทุนการตลาดที่ต่ำลง (5) ราคาที่สูงขึ้น ประเด็นสำคัญที่จะต้องระลึกถึงก็คือ ลูกค้า การที่ลูกค้าจ่ายเงินเพื่อตอบสนองความคาดหวังของเขา ซึ่งนักการตลาดจะต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น



เสรี วงษ์มณฑา (2540: 73) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) เป็นสื่อที่ทำให้ลูกค้ารู้จักและยอมรับในสินค้าให้ได้จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมการซื้อ โดยอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) กับสินค้า ทำให้ราคาของสินค้าที่บริษัทตั้งนั้นคุ้มค่าในสายตาของลูกค้า ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้านั้น ขณะเดียวกันเมื่อบริษัทกระจายสินค้าไว้ที่ไหนก็ตาม ก็ต้องใช้การสื่อสารบอกให้ลูกค้าทราบ

จากที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของความพอใจได้ดังนี้ ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือ ทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

วีรวิชญ์ ปิยนนทศิลป์ (2560) ได้กล่าวว่าความท้าทายของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ทำให้ องค์การต่าง ๆ ต้องเตรียมความพร้อมเชิงกลยุทธ์ในการรับสภาพกับภาวะการณ์ที่อาจจะกระทบต่อองค์การ และทำให้เกิดความเสียหายได้ทุกขณะ ดังนั้น สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาองค์การมีดังนี้

1. ความต้องการปรับปรุงองค์การให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น (The Need for New Organizational Forms) หมายถึง ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานขององค์การให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ในลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมในลักษณะ ต่าง ๆ

2. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ (The Focus on Cultural Change) หมายถึง ความเข้าใจความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อของบุคคลในองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

3. การให้สังคมได้มีส่วนร่วมรับรู้มากยิ่งขึ้น (The Increase in Social Awareness) หมายถึง การให้บุคคลในองค์การทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วม ร่วมรับรู้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลง ร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการบริหารที่มีใช่เป็นการตัดสินใจจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่ฝ่ายเดียว

ดังนั้น จากปัจจัยดังกล่าว องค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจัยสำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่องค์การไม่สามารถควบคุมได้ และหากสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงก็อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์การในการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การได้เช่นกัน

การพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญกับองค์การในการเปลี่ยนแปลง จะเน้นที่ความร่วมมือแรงร่วมใจกันมากกว่าการใช้อำนาจ การควบคุมหรือการบังคับ การพัฒนาองค์การมีเป้าหมายและคุณค่าที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นภายในองค์การดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับคน (Respect for People) ในการพัฒนาองค์การจะปฏิบัติต่อคนในองค์การด้วยความเคารพและเห็นความสำคัญของคน การพัฒนาองค์การเชื่อว่าทุกคนมีคุณค่า มีความสำคัญและจะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคนอย่างเคารพและให้เกียรติ

2. การไว้วางใจเชื่อใจและการสนับสนุน (Trust and Support) องค์การที่พัฒนาและมีประสิทธิผลจะต้องมีบรรยากาศที่เปิดเผย สมาชิกในองค์การมีความไว้วางใจเชื่อใจกันและมุ่งสนับสนุนการทำงานของกันและกัน

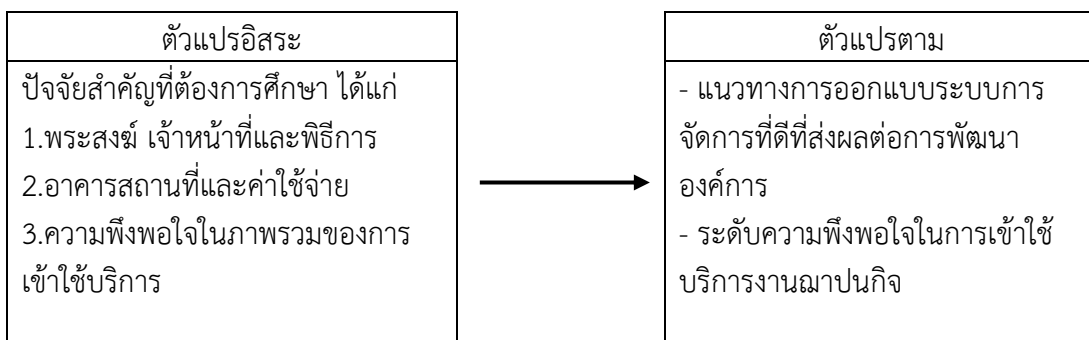
3. ความเท่าเทียม (Power Equalization) องค์การที่ทำการพัฒนาองค์การ จะกระจายอำนาจและสร้างความเท่าเทียมกันระหว่างสมาชิก องค์การจะไม่เห็นความสำคัญของเรื่องสายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่และการควบคุมในองค์การ

4. การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontation) การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การที่มีการพัฒนาจะเน้นการเผชิญหน้ากับปัญหา ไม่หลบหลีกปัญหาหรือประวิงเวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

5. การเน้นการมีส่วนร่วมของคน (Participation) การพัฒนาองค์การให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์การ และเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงสำเร็จหรือไม่ขึ้นกับพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการผูกพัน (Committed) ซึ่งจะส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ การพัฒนาองค์การจึงเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน นอกจากนี้แล้ว การพัฒนาองค์การจะทำการพัฒนาบุคคลเพื่อให้พนักงานในองค์การทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และสามารถใช้ความสามารถภายใต้ตนเองมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสำเร็จตามที่หวัง

คุณค่าและเป้าหมายทั้ง 5 ประการนั้น เป็นสภาพเทคนิคการพัฒนา องค์การพยายามที่จะผลักดันให้เกิดขึ้น ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้การปฏิบัติงานขององค์การมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่องค์การ และทำให้องค์การมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและมีความกระตือรือร้นและใหม่อยู่ตลอดเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ เจ้าภาพงานศพที่เข้าใช้บริการงานฌาปนกิจ ซึ่งอยู่ในชุมชนรอบข้างวัดอุดมรังสีและมีจำนวนที่ไม่แน่นอน โดยเก็บข้อมูลภายหลังจากการนำงานวิจัยฉบับเดิม (เดือนธันวาคม 2556 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2557) ไปมอบให้แก่วัดอุดมรังสี และทางวัดอุดมรังสีใช้ข้อมูลไปพัฒนางานในจุดที่มีความบกพร่อง และเสริมในจุดที่ดีให้เพิ่มมากขึ้น สำหรับการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้เป็นการต่อยอดเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการพัฒนา จึงมีการติดตามเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในแบบ



เดียวกันกับงานวิจัยฉบับเดิม แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เก็บในปลายปี 2558 ได้จำนวน 25 ชุด ส่วนระยะที่ 2 เก็บในปลายปี 2559 ได้จำนวน 80 ชุด หลังจากนั้นทางวัดอุดมรังสีเปลี่ยนแบบการประเมินใหม่ จึงไม่นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ 1) พระสงฆ์ เจ้าหน้าที่และพิธีการ 2) อาคารสถานที่และค่าใช้จ่าย และ 3) ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แนวทางการออกแบบระบบการจัดการที่ดีที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร และระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการงานฌาปนกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามเดียวกันกับงานวิจัยฉบับเดิม มีลักษณะของแบบบรรยายความ และสร้างตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ด้วยมาตรฐานประมาณค่ากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ และเกณฑ์การแปลความ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ		เกณฑ์การแปลความ	
ระดับคะแนน	ค่าคะแนน	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
มากที่สุด	5	4.21 – 5.00	มากที่สุด
มาก	4	3.41 – 4.20	มาก
ปานกลาง	3	2.61 – 3.40	ปานกลาง
น้อย	2	1.81 – 2.60	น้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด ผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการทำวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบต่อเนื่องและเป็นเชิงศึกษา เปรียบเทียบจากงานวิจัยฉบับเดิม โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละปัจจัย

2. ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และตั้งคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการนำแบบสอบถามให้เจ้าภาพงานฌาปนกิจเป็นผู้ตอบ และมีการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานฌาปนกิจ ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ สำหรับรูปแบบของแบบสอบถาม มีการสอบถามใน 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านพระสงฆ์ เจ้าหน้าที่และพิธีการ, ด้านอาคารสถานที่และค่าใช้จ่าย และด้านความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลการเข้าใช้บริการฌาปนสถาน

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นความพึงพอใจในการรับบริการในงานฌาปนกิจ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้มีการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายฌาปนสถานของวัดอุดมรังสี เกี่ยวกับประเด็นความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของกระบวนการเก็บข้อมูลของวัดเพื่อใช้ในการพัฒนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์แจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percent)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจหลังการพัฒนารูปแบบการบริการที่ดี โดยการวิเคราะห์แจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (Mean) ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert - type Scale) ใช้สเกล 5 ระดับ และการสัมภาษณ์เชิงลึก
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการเข้าใช้บริการงานฅาปนกิจจากผลงานวิจัยฉบับเดิมกับข้อมูลใหม่ที่เก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ในแต่ละช่วง
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/การปรับปรุงจากผู้เข้าใช้บริการงานฅาปนกิจ โดยวิธีการพรรณนาสรุป

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการวิจัยฉบับเดิมที่มีการนำเสนอให้แก่วัดอุดมรังสีเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและวัดอุดมรังสีได้ใช้ในการพัฒนาส่วนต่าง ๆ ที่เป็นจุดอ่อนไปแล้ว มาเปรียบเทียบกับข้อมูลใหม่ที่เก็บรวบรวมทั้งสองระยะ ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบระบบการจัดการที่ดีของวัดอุดมรังสีหลังจากได้รับทราบผลงานวิจัยฉบับเดิมและทางวัดอุดมรังสีได้นำไปพัฒนารูปแบบการแล้ว มีผลไปในทางที่ดียิ่งขึ้น ผู้เข้าใช้บริการงานฅาปนกิจมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น แต่เป็นบางปัจจัย และในบางปัจจัยมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำลง โดยมีประเด็นที่น่าสนใจได้แก่ ระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นและต่ำลง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงาน ในเบื้องต้นผู้วิจัยขอเสนอผลงานวิจัยฉบับเดิมเพื่อเป็นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานฅาปนกิจ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ผลวิจัยฉบับเดิม)

หัวข้อการประเมิน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ความหมาย
1. พระสงฆ์ เจ้าหน้าที่และพิธีการ				
1.1 การสำรวม กริยาท่าทางของพระสงฆ์	32	4.44	.619	มากที่สุด
1.2 พิธีกรรมในการทำศพ (เจ้าหน้าที่ - สัปเหร่อ)	32	4.44	.669	มากที่สุด
1.3 ความรู้ที่ได้จากการฟังธรรมก่อนสวด	32	4.41	.665	มากที่สุด
1.4 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	32	3.91	.893	มาก
1.5 กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่	32	3.81	.780	มาก
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลา	32	3.56	.914	มาก
รวม		4.10		มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ความหมาย
2. อาคารสถานที่และค่าใช้จ่าย				
2.1 ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้วัด	32	4.06	.854	มาก
2.2 การจัดการความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน	32	4.00	.718	มาก
2.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศาลา	32	3.72	.851	มาก
2.4 ความสะอาดของศาลาและห้องสุขา	32	3.28	1.023	ปานกลาง
รวม		3.77		มาก
3. ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าใช้ บริการ	32	4.13	.751	มาก

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานฌาปนกิจ หลังมีการออกแบบระบบการจัดการ
 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรแล้ว (ผลวิจัยครั้งใหม่)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระยะที่ 1	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระยะที่ 2	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวม	ความหมาย
1. พระสงฆ์ เจ้าหน้าที่และพิธีการ				
1.1 การสำรวม กริยาท่าทางของพระสงฆ์	4.32	4.46	4.41	มากที่สุด
1.2 พิธีกรรมในการทำศพ (เจ้าหน้าที่ - สัปเหร่อ)	4.28	4.35	4.36	มากที่สุด
1.3 ความรู้ที่ได้จากการฟังธรรมก่อนสวด	4.20	4.33	4.31	มากที่สุด
1.4 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.00	4.06	3.99	มาก
1.5 กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่	4.08	3.99	3.96	มาก
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลา	4.04	3.91	3.84	มาก
รวม	4.15	4.18	4.14	มาก
2. อาคารสถานที่และค่าใช้จ่าย				
2.1 ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้วัด	4.04	4.18	4.09	มาก
2.2 การจัดการความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน	4.00	4.10	4.03	มาก
2.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศาลา	3.84	3.95	3.84	มาก
2.4 ความสะอาดของศาลาและห้องสุขา	3.48	3.80	3.52	มาก
รวม	3.84	4.01	3.87	มาก
3. ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าใช้บริการ	4.20	4.14	4.16	มาก
รวม	4.20	4.14	4.16	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานฉาปนกิจซึ่งเป็นข้อมูลครั้งใหม่หลังการออกแบระบบการจัดการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์การ ซึ่งติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลอีก 2 ระยะหลังการออกแบระบบการจัดการและพัฒนาแล้ว เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลวิจัยฉบับเดิมในตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นทั้งผลวิจัยฉบับเดิมและอีก 2 ระยะที่เก็บใหม่ ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การจัดการความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศาลา ความสะอาดของศาลาและห้องสุขา โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายฉาปนสถานของวัดอุดมรังสี ทราบว่าเลขานุการเจ้าอาวาสวัดอุดมรังสีได้นำแนวทางผลงานวิจัยครั้งเก่าที่เป็นจุดอ่อนมาปรับปรุง เช่น ปัจจัยด้านความสะอาดของศาลาและห้องสุขาที่มีผลของความพึงพอใจที่อยู่ในระดับต่ำ มาปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน โดยวางระบบการจัดการความสะอาด รวมถึงมีการปรับปรุงมีทัศน์และสร้างสุขาเพิ่มเติมให้เพียงพอและมีความทันสมัย ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ยังเป็น 3 ปัจจัยเดิม ได้แก่ การสำรวม กริยาท่าทางของพระสงฆ์ พิธีกรรมในการทำศพ (เจ้าหน้าที่ – สัปเหร่อ) และความรู้ที่ได้จากการฟังธรรมก่อนสวด ซึ่งหากจะวิเคราะห์ที่เจาะลึกในส่วนของตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าเมื่อองค์การมีการออกแบระบบการจัดการที่เหมาะสม จะนำไปสู่การพัฒนาที่เกิดขึ้นจริง เพราะจากผลงานวิจัยฉบับเดิมมีปัจจัยบางปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของศาลาและห้องสุขา เมื่อมีการพัฒนาขึ้นแล้ว ปัจจัยดังกล่าวได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดแนวทางในการทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการดำเนินงานและเป็นการบริการวิชาการสู่ชุมชน โดยได้ติดตามผลอยู่ตลอดเวลา รวมถึงได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของฝ่ายฉาปนสถานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการที่ทางวัดอุดมรังสีกำหนดให้เจ้าภาพประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายฉาปนสถาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลว่าเป็นการดีที่มีการประเมิน เพราะจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น นอกจากนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรสร้างแบบประเมินที่ทันสมัยมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ออกแบระบบการจัดการให้เกิดความทันสมัยของยุคไทยแลนด์ 4.0 และสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำสาระความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมด้านงานฉาปนกิจ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยผ่านระบบป้ายอัจฉริยะ ด้วยการสแกน QR Code จากโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เกิดความทันสมัย และอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ กรณีที่ไม่พบเจ้าหน้าที่ รวมถึงยังเป็นการลดปัญหาการใช้กระดาษอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งแบบสอบถามออนไลน์ได้มีการเพิ่มประเด็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อแนวทางการพัฒนาใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ เช่น ความพึงพอใจต่อคู่มือการจัดงานฉาปนกิจ (เป็นเล่มคู่มือที่แจกให้ในวันแรกของการเข้ารับบริการ) ความพึงพอใจต่อการมีป้ายอัจฉริยะ (QR Code ที่ให้สาระความรู้) และประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มืองานฉาปนกิจและป้ายอัจฉริยะ (สแกนด้วย QR Code) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มืองานฉาปนกิจและป้ายอัจฉริยะ (สแกนด้วย QR Code) ค่าเฉลี่ย 4.60 และความพึงพอใจต่อคู่มือการจัดงานฉาปนกิจ (เป็นเล่มคู่มือที่แจกให้ในวันแรกของการเข้ารับบริการ) ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ รองลงมาเป็นความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการมีป้ายอัจฉริยะ (QR Code ที่ให้สาระความรู้) ค่าเฉลี่ย 3.80

สรุปและอภิปรายผล

จากผลของงานวิจัยที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเปรียบเทียบฉบับเดิมและข้อมูลที่เก็บใหม่จะทำให้ได้เห็นถึงการพัฒนาองค์การไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีระดับของความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการงานฉาบฉวยของวัดอุดมรังสี มีแนวโน้มที่สูงขึ้น แต่ไม่สูงขึ้นในทุกปัจจัย มีเพียง 4 ปัจจัย จาก 11 ปัจจัยที่มีการประเมิน ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นในทุกๆ ระยะที่เก็บข้อมูล ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่, การจัดการความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศาลา และความสะอาดของศาลาและห้องสุขา

ผู้วิจัยคิดว่าผลการวิจัยครั้งนี้ที่มีระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 141) ที่ได้กล่าวว่า ความพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ ในงานวิจัยนี้เมื่อเจ้าภาพงานได้ใช้รับความรู้สึกคุ้มค่ากับบริการ จึงเกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นในหลาย ๆ ปัจจัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 123) ที่กล่าวว่าความสำคัญของคุณภาพและการบริการลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อปะสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (delivery services) แก่ผู้รับบริการ

อีกมุมมองหนึ่งผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยนี้ถือว่าเป็นการวัดคุณภาพของการให้บริการตามแนวทางของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106-107) เพื่อให้ลูกค้าได้วัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ (1) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) (2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) (3) ความรวดเร็ว (Responsiveness) (4) การรับประกัน (Assurance) และ (5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ทำให้ลูกค้าหรือเจ้าภาพงานเกิดความมั่นใจถึงคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายฉาบฉวยของวัดอุดมรังสีมากขึ้น

สำหรับในประเด็นด้านการออกแบบระบบการจัดการที่ดีที่เหมาะสมจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การ ยังสอดคล้องกับแนวทางของ วรพจน์ บุษราคัมวดี (2562) ที่กล่าวว่า การออกแบบงานขององค์การเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทำการวิเคราะห์และพิจารณา รวมทั้งทำการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อทำให้องค์การสามารถสร้างความเชื่อมโยง และเกิดความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์การกับสภาวะแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสอดคล้องกับ วีริชญ์ ปิยนนทศิลป์ (2560) ที่ได้กล่าวว่าความท้าทายของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องเตรียมความพร้อมเชิงกลยุทธ์ในการรับสภาพกับภาวะการณ์ที่อาจจะกระทบต่อองค์การและทำให้เกิดความเสียหายได้ทุกขณะ

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่างานวิจัยนี้ ถึงแม้จะเป็นงานวิจัยเฉพาะหน่วยงาน แต่คาดว่าจะประโยชน์กับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไปในด้านของการให้ความสำคัญกับการบริการ และมีข้อเสนอแนะว่างานวิจัยชิ้นนี้ควรนำผลของงานวิจัยไปมอบให้แก่วัดอุดมรังสีเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบระบบการจัดการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์การ และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานฉาบฉวยที่สูงขึ้นอีกในอนาคต



เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
 ทองใบ สุดซารี. (2543). *ทฤษฎีองค์การ วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*.
 อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา*. นนทบุรี : บริษัท ธนัทธ์การพิมพ์
 จำกัด.
 เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การตลาดเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.

งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

- มนตรี นาคลดดา. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วารสารวิชาการ

- วีรวิญญ์ ปิยนนทศิลป์. (2560). การพัฒนาองค์การ: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารการ
 พัฒนาองค์การ. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 6(2), 199-209.

เอกสารการประชุมวิชาการ

- สุมนา สุขพันธ์. (2558). คุณภาพการให้บริการงานฌาปนกิจของวัดอุดมรังสี. *เอกสารการประชุมวิชาการ
 ระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์*, 512-518.

ข้อมูลจาก Website

- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (27 มกราคม 2562). *การออกแบบองค์การและการออกแบบงาน*. สืบค้น
 จาก <http://fms.vru.ac.th/research/vorapot.html>.
 จุฬารัตน์ บุญยากร. (27 มกราคม 2562). *โครงการวัดพัฒนาต้นแบบ*. สืบค้นจาก
<http://www.palungdham.com/t364.html>.

สัมภาษณ์

- นายณัฐพงษ์ สุขพันธ์. เจ้าหน้าที่พิธีกรรมของฝ่ายฌาปนสถานและเจ้าหน้าที่พิธีการ วัดอุดมรังสี.
 สัมภาษณ์เมื่อ 18 ธันวาคม 2561.