

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับ
พระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี
APPLICATION OF BUDDHIST PRINCIPLES FOR ENHANCING THE QUALITY OF
SERVICE OF THE ROYAL SPONSORED FUNERAL SERVICE DIVISION OF
RATCHABURI PROVINCIAL CULTURAL OFFICE

^[1] เติวิช สุทธิประเสริฐ Tewit Sutthiprasoet

^[2] พระครูสังฆรักษ์ทรงพรพรณ ชยทตโต Phrakhrusangharak Songphan Jayadatto

^[3] พระครูวาทีวรวุฒิ Phrakru Wateeworawat

^[1] ^[2] ^[3] วิทยาลัยสงฆ์ราชบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Ratchaburi Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya, Thailand

Corresponding Author E-mail: Tewit2001@hotmail.com

Article Received: August 05, 2023. Revised: January 11, 2024. Accepted: January 11, 2024.

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยแบบแบบผสมวิธี โดยในส่วนของ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลภาคสนามจากประชาชนผู้รับบริการจากกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวน 129 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที ค่าเอฟ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพมีการวิเคราะห์เอกสาร และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๙ ท่าน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิโฆเราะ (ปิยวาจา) ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) และด้านสงเคราะห์ผู้คน (อิตถจริยา) 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ มีความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย 3) ปัญหา อุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เสียสละเวลาทำงาน ไม่เอื้อเฟื้อแก่บุคคลอื่น ไม่พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะในการให้บริการ พูดจาไร้สารประโยชน์ ไม่ถูกกับกาลเทศะ ไม่ทำงานร่วมกันด้วยกายและใจ ขาดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน การให้บริการ วางตนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่วางตนเป็นกลางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ควรใช้วาทศิลป์พูดจาให้กำลังใจ กล่าววาจาสุภาพด้วยความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทุกระดับชั้น ให้ความช่วยเหลือ มีความประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย วางตนได้เหมาะสมแก่ฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: การประยุกต์, หลักพุทธธรรม, คุณภาพการให้บริการ, กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน

ABSTRACT

The objectives of this research article were 1) to study the level of application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office, 2) to compare the opinions towards the application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office by classifying according to personal factors and 3) to study problems, obstacles and suggestions in application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office. The research methodology was a mixed method research. In part of the quantitative research, a questionnaire was used as a tool to collect field data from 129 people who received services from the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office. The data were analyzed by finding frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing by t-test, F-test, and one-way ANOVA and in part of qualitative research, document analysis and the interview form were used as the tools for collecting field data from 9 key informants and analyzing the data with contextual content analysis techniques. The results showed that; 1) The level of application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office, in general, the practice was at the highest level, when considering individually, it was found that they were at the highest level in all 4 aspects, namely, kindly speech (Piyavācā), generosity (Dāna), self-righteousness (Samānattatā), and people-supporting (Atthacariyā). 2) The comparative results of the opinions towards the application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office by classifying according to personal factors, it was found that personal factors such as gender, age, education and income had opinions towards the application of Buddhist principles for enhancing the quality of service of the royal sponsored funeral service division of Ratchaburi Provincial Cultural Office was no difference, therefore, the research hypothesis was rejected. 3) The problems and obstacles were as follows; officers did not sacrifice time to work, lack of

generosity to other people, lack of pleasant speech in service, useless talk, not appropriate for the right time, lack of physical and mental collaboration, lack of encouragement and motivation to work in the service, place oneself inappropriately with the position, lack of neutrality in listening to opinions and suggestions were that one should sacrifice personal interests for the common good, should use rhetorical words to encourage, speak politely with sincerity, have good human relations with people at all levels, provide assistance, behave consistently and place oneself appropriately as a service officer.

Keywords: Application, Buddhist Principles, Service Quality, Royal Sponsored Funeral

บทนำ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานบูรณาการด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้คู่คุณธรรม สามารถดำรงชีวิต และสร้างสรรค์สังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และสันติสุขบนพื้นฐานความภาคภูมิใจในความเป็นไทย” ทั้งนี้ กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน เป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัด ที่รับผิดชอบในการประสานขอพระราชทานเพลิง ณ ศาลากลางจังหวัด โดยรับและตรวจสอบเอกสารการขอพระราชทานเกี่ยว กับพิธีการศพตามหลักเกณฑ์ของสำนักพระราชวังจากทายาทหรือผู้ขอ (สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม, 2564)

ปัจจุบันกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ในฐานะผู้ให้บริการ ได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างประทับใจ และก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม การบริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่างๆ ตามบทบาทที่ของแต่ละหน่วยงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจอาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อเกิดปัญหากับหน่วยงานนั้นๆ ได้ การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก (ณัฐมลกันต์ ไชยวิมลศิริ, 2561)

การให้บริการแก่ประชาชนจึงต้องบูรณาการหลักพุทธธรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการครองใจคน ตามหลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้ให้เกิดความรัก ความสงเคราะห์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันที่เรียกว่า สังคหวัตถุธรรม ดังพุทธพจน์ที่ปรากฏในสังคหวัตถุสูตรมีความว่า “การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ ในโลกนี้ความเป็นผู้มีมีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้นตามควร (อง.จตุกก. (ไทย) 21/32/51) ทั้งนี้ สังคหวัตถุ คือ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน สังคหวัตถุ 4 คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน (อรศิริ เกตุศรีพงษ์, 2550) ประกอบไปด้วย 1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและ

ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือ
กิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ
4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติ
สม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา
เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), 2550) ดังนั้น หากกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับ
พระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี นำหลักสังคหัตถธรรมไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่
ประชาชน ก็จะสามารถแก้ไข้ปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชนได้ อาทิ ปัญหาจิตสำนึกของบุคลากรใน
การให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปัญหาการควบคุมกิริยาของบุคลากรในทุกสถานการณ์ ปัญหาความไม่
กระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร ความไม่เสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร เป็นต้น (ฐานิตา
พานิชเจริญ, 2564)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์
หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรม
จังหวัดราชบุรี เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัยเป็นสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการ
ศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการ
ให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพ
การให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) จำนวน 189 คน โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
จากการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 129 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ
สุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประเภทกรณีปกติ 23 คน และกรณี
พิเศษ 106 คน
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากการ
สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 9 รูปหรือคน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีการสร้างแบบสอบถามดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย 2) สร้าง
เครื่องมือ 3) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 รูปหรือคน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข้ทั้งใน

ด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม รูปแบบ ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.80-1.00 4) นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้ นำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับผู้ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของCronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96 5) นำเครื่องมือไปใช้จริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นแบบคำถามปลายเปิด

3.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อนำไปสู่การสนทนา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีบทบาทกำหนดทิศทางการสนทนาร่วมกับผู้สัมภาษณ์เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำความเข้าใจประเด็นคำถามร่วมกัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) สถิติวิจัยที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) สถิติวิจัยที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยผู้วิจัยพยายามรักษาสำนวนเดิมของผู้ให้สัมภาษณ์รวมทั้งปรับแก้ให้มีความชัดเจนทางการสื่อสาร ความหมาย และลดข้อความที่ซ้ำซ้อนกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี สรุปผลการวิจัย ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ในภาพรวม

ที่	การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	โอบอ้อมอารี (ทาน)	4.65	0.34	มากที่สุด
๒	วจีไพเราะ (ปิยวาจา)	4.67	0.35	มากที่สุด
๓	สงเคราะห์ผู้คน (อตถจริยา)	4.63	0.35	มากที่สุด
๔	วางตนเหมาะสม (สมานัตตตา)	4.64	0.35	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.65	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านวจีไพเราะ (ปิยวาจา) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสงเคราะห์ผู้คน (อิตถจริยา) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการติดต่อประสานที่ชัดเจนประหยัดสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นระบบและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านวจีไพเราะ (ปิยวาจา) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด คือ เมื่อผู้รับบริการโกรธหรือไม่พอใจในบริการ เจ้าหน้าที่ก็ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจคลายโกรธได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านสงเคราะห์ผู้คน (อิตถจริยา) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงความพึงพอใจที่ได้ให้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสุดความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่โดยมุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดราชบุรี

3.1 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี มีดังนี้

1. ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ไม่ให้การเสียสละเวลาการทำงานตามเวลาราชการ 2) ไม่มีการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนี่ถี่เหนียวไม่มีการให้บริการดูแล 4) ขาดการทำงานจะต้องช่วยเหลือกันแบ่งปันไม่เห็นแก่ตัว 5) ขาดการยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานที่มีผลงานการบริการที่ดี 6) ขาดสร้างแรงจูงใจแก่ตนเองให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบให้บริการ

2. ด้านวิจิไพเราะ (ปิยวาจา) พบว่า 1) ขาดการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ 2) บางครั้งมีการพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ 3) ขาดพูดเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน 4) ขาดการพูดให้กำลังใจแก่ประชาชนที่ไม่สามารถปฏิบัติตามไม่ได้ตามเป้าหมาย 5) มีการพูดจาประชาชนในงานที่ไม่เหมาะสมอาจสร้างความรู้สึกสะเทือนใจให้กับประชาชนในงาน 6) ไม่มีความจริงจังใจในการทำหน้าที่ให้บริการและให้การต้อนรับดูแลประชาชนในงาน

3. ด้านสงเคราะห์ผู้คน (อัตถจริยา) พบว่า 1) ขาดการปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน 2) ไม่มีการทำงานร่วมกันด้วยกายและใจ ทำงานต่างคนต่างทำ 3) ขาดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานการให้บริการ 4) ไม่มีความซัดเสลาจิตใจของเจ้าหน้าที่จากความเป็นคนเห็นแก่ตัวทำงานไม่เต็มเวลาราชการ 5) ขาดการเสียสละประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ที่ทำการต้อนรับประชาชนและการช่วยเหลือคนอื่น 6) มีการนิ่งดูยต่อการทำการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อประชาชนในงานซึ่งส่งผลด้านลบต่อหน่วยงานราชการ

4. ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) พบว่า 1) ขาดการวางตนได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เป็นที่ยอมรับในสังคม 2) ขาดการปฏิบัติตนในตำแหน่งหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย 3) ไม่มีความวางตนเป็นกลางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในงาน 4) ไม่มีความทุกข์ร่วมสุขกับประชาชนและเพื่อนร่วมทำงานการให้บริการงานศพ 5) เจ้าหน้าที่บางคนมีความถือตัวว่าตัวเองเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการและมีการรับผลประโยชน์กับเจ้าภาพ 6) ไม่มีการวางตนตนเป็นกันเองกับประชาชนและเจ้าภาพ ทำงานด้วยความสุขเอาเผากิน

3.2 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี

1. ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) พบว่า 1) ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม 2) ควรให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน 3) ควรให้คำแนะนำปรึกษาแก่ประชาชนด้วยไมตรีจิต 4) ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนางานการบริการประชาชนในงานศพ 5) ควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนในงาน 5) ควรมีการวางแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการอบรมพัฒนาให้บริการแก่ประชาชนสม่ำเสมอ

2. ด้านวิจิไพเราะ (ปิยวาจา) พบว่า 1) ควรใช้วาทศิลป์ในการพูดจาให้กำลังใจประชาชนในงานศพ 2) ควรกล่าววาจาสุภาพน่าประทับใจ ไม่กล่าววาจาล่วงเกินหรือดูถูกประชาชน 3) ควรมีวาทศิลป์ดึงดูดใจเพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย 4) ควรมีการพูดจาด้วยความจริงจัง ไม่มีเสแสร้งหรือหลอกให้ทำ 5) ควรกล่าวคำที่ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในงานศพ 6) ควรกล่าวยกย่องและชมเชยเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ด้านสงเคราะห์ผู้คน (อัตถจริยา) พบว่า 1) ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร ประชาชนทุกระดับชั้น 2) ควรให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อจริงใจ 3) ควรมีน้ำใจเมื่อเห็นประชาชนเดือดร้อนและขอความช่วยเหลือ 4) ควรตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ของประชาชนและหน่วยงานราชการ 5) ควรเป็นตัวอย่างให้แก่ประชาชนให้ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม 6) ควรมีการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในงานศพ

4. ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) พบว่า 1) ควรร่วมทุกข์ร่วมสุขในการให้บริการแก่ประชาชนในทุกงาน 2) ควรเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอตื่นเสมอปลาย 3) ควรทำตนให้เป็นที่น่ารัก น่าเคารพนับถือ และนำให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 4) ควรทำตนให้คงเส้นคงวามีความมั่นคงในอารมณ์ต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน 5) ควรวางตนได้เหมาะสมแก่ฐานะเจ้าหน้าที่ให้บริการตามเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม 6) ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้ได้บังคับบัญชาทั้งกายวาจาใจ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบผลการวิจัยสำคัญที่นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานเป็นการที่ถูกต้อง เพราะสังคหวัตถุธรรมเป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับที่ อนุชฌานภู แก้วไพฑูริย์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จากผลการวิจัยพบว่า ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ สอดคล้องกับที่ ธีธารัตน์ ศิลละวรรณโณ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากผลการวิจัยพบว่า หลักพุทธธรรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริการ เพราะหลักพุทธธรรมทั้งหลายเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหลักสังคหวัตถุ 4 หรือหลักธรรมใดๆ ก็ตามเป็นหลักความดีของการกระทำทางกาย วาจา และใจ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ตามสมมติฐานการวิจัยพบผลการวิจัยว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากเงื่อนไขเกี่ยวกับเพศชายและเพศหญิงของประชาชนนั้นไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับ

พระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เพราะประชาชนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอาจมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้ สอดคล้องผลการวิจัยของ ด.ต.หญิง ญัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องผลการวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยงพวง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากจำนวนอายุของประชาชนที่มาให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นสิ่งบ่งบอกประสบการณ์ บ่งบอกถึงสิ่งต่างๆ ที่บุคคลๆ นั้นประสบพบเจอมาจากการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน และบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพและศักยภาพในการทำงาน การตัดสินใจ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในมุมมองที่กว้างไกล ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้ สอดคล้องผลการวิจัยของ ด.ต.หญิง ญัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อทักษะของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีนั้นจะใช้วุฒิความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมเฉพาะที่มีบริบทแตกต่างจากหลักสูตรอื่นในสถานศึกษาทั่วไป 3 ระดับ ได้แก่ นักธรรมชั้นตรี นักธรรมชั้นโท และนักธรรมชั้นเอก โดย ก.พ. เทียบวิทยฐานะนักธรรมชั้นตรีให้เท่ากับประโยคประถมศึกษาตอนต้น (ป.4) นักธรรมชั้นโท เท่ากับประโยคประถมศึกษาตอนปลาย (ป.5) และนักธรรมชั้นเอก เท่ากับประโยคประถมศึกษาตอนปลาย (ป.6) ดังนั้น การศึกษาที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดความเห็นที่ไม่แตกต่างกันได้ มีความสอดคล้องผลการวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยงพวง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพ

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมสุขภาวะตามหลักภาวนา 4 แก่ผู้สูงอายุของพระสงฆ์ในตำบลดอนทราย อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากอาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีนั้นแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางครอบครัวอาจเป็นครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกอยู่ในภาวะยากลำบาก หรือร่ำรวย และมีการประกอบอาชีพตามที่ตนถนัดและสามารถเกิดเป็นรูปธรรมได้มากเช่นเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องผลการวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยงปวง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากรายได้ของประชาชนการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีนั้นแต่ละคนนั้นมีคุณค่าต่อจิตใจที่มากและน้อยย่อมแตกต่างกันเป็นปกติ ซึ่งส่งผลต่อความตระหนักในคุณค่าของการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่สำคัญเหมือนกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องผลการวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยงปวง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยคือการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี สรุปดังในภาพที่ 1

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพ			
<p>1. โอบอ้อมอารี (ทาน) การให้การเสียสละอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เป็นอย่างดีให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบ</p>	<p>2. วชิโรเพราะ (ปิยวาจา) การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ เป็นประโยชน์และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ทักทาย พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ</p>	<p>3. สงเคราะห์ผู้คน (อัตถจริยา) การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีน้ำใจเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสุดความสามารถ</p>	<p>3. วางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) การเป็นผู้มีความประพฤติที่ดีในการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย</p>

ภาพที่ 1 องค์ความรู้การวิจัย

จากภาพองค์ความรู้การวิจัย มีอธิบายได้ดังนี้

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นการนำหลักพุทธธรรมคือสังคหัตถุธรรมอันเป็นคำสอนในทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและเป็นคุณธรรมอันเป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้วยท่าทีอ่อนโยนซึ่งก่อให้เกิดผลดีและเกิดความประทับใจ และก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

1. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) การให้การเสียสละหรือเอื้อเฟื้อแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบ

2. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านวชิโรเพราะ (ปิยวาจา) การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ เป็นประโยชน์และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ พูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะ พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจไม่มีเสแสร้ง พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล

3. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านสงเคราะห์ผู้คน (อัตถจริยา) การสงเคราะห์บนพื้นฐานของความถูกต้องอันเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน

4. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติที่ดีในการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ดำรงตนด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาด ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ด้านโอบอ้อมอารี (ทาน) พบว่า อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นระบบและเป็นกันเอง เหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมการให้คำแนะนำและการดูแลแก่เจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

1.2 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ด้านวิจิไพเราะ (ปิยวาจา) พบว่า อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาที่ทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะ เหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมการพูดจาต้อนรับแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นประจำ

1.3 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ด้านสงเคราะห์ผู้คน (อิตถจริยา) พบว่า อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสุดความสามารถ เหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตใจรับผิดชอบต่อการให้บริการและมีจิตสำนึกในการบริการมากขึ้น

1.4 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี ด้านวางตนเหมาะสม (สมานัตตตา) พบว่า อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาด เหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมระเบียบ กฎเกณฑ์ การแต่งตัวของเจ้าหน้าที่ให้เป็นประจำ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและแนวการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรีโดยบูรณาการกับหลักธรรมอื่น และในจังหวัดอื่น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

ฐานิดา พานิชเจริญ. (2564). การให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*. 4(2). 39-47.

ณัฐมลกันต์ ไชยวิมลสิริ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. *วารสารชัยภูมิปริทรรศน์*. 1(1). 30.

ด.ต.หญิง ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล. (2553). *ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ. (2553). *ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา อำเภอมะเริ่ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). (2546). คำวัด. กรุงเทพมหานคร: เลียงเชียง.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต). (2550). ธรรมนุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย.
- มณีนุช ไพรดี. (2553). การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สามเณรเมธี เสี่ยงปวง. (2560). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. (2564). การขอพระราชทานเกี่ยวกับพิธีการศพ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวัฒนธรรม.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). สังคหวัตถุ 4: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้. วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต. 12(68). 43-46.