

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

The effectiveness of the performance of the royal funeral service of
RoiEt province culture office.

อานันต์ เผ่าศิริ
ผศ.ดร.สยามพร พันธุ์ไชย
ผศ.ดร.สุกานดา จันทวารีย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด
Anan Paosiri
Asst.Prof. Dr.Siamporn Phanthachai
Asst.Prof. Dr.Sukanda Junthavaree
Master of Public Administration Program
RoiEt Buddhist college
Email: ananpoasiri@gmail.com

วันที่รับบทความ: 28 กรกฎาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 22 สิงหาคม 2565; วันตอบรับบทความ: 22 สิงหาคม 2565
Received: July 28, 2022; Revised: August 22, 2022; Accepted: August 22, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและการบูรณาการหลักธรรมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้มีภูมิลำเนาและอาศัยในจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือของประชาชน ต่อมาคือด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานโดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ได้แก่ อันดับแรก คือ เจ้าภาพที่ขอพระราชทานมีความทราบซึ่งในพระมหากรุณาธิคุณอย่างล้นพ้นและต่างสำนึกในบารมีของใน

หลงเป็นอย่างยิ่ง อันดับที่ 2 คือ ประชาชนทั่วไปยังไม่ค่อยรู้ว่ามีหน่วยงานนี้อยู่ในพื้นที่ และอันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, งานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน

Abstract

This research aims to 1) To study the level of effectiveness in the performance of services relating to funeral services that have been granted. 2) to compare the effectiveness of the performance of services relating to the funeral service that has been bestowed upon. and 3) to study the recommendations and the integration of dharma principles on the effectiveness of the performance of services relating to the funeral service that has been bestowed upon. The population and sample size of 400 people who were domiciled and lived in Roi Et Province. The results of the study revealed that the public opinion towards the effectiveness of the performance of the funeral service that was bestowed on the whole and in each aspect was at a high level in all aspects. Sorted from the aspect with the highest average to the lowest, i.e. No. 1 is the competency of the operators. Followed by the respect of the people. Next is the goal of success. The least mean aspect was satisfaction with operators. The hypothesis testing results showed that people with different gender, age, education level, occupation, monthly income. There was no difference in opinions on the effectiveness of the service performance regarding the funeral service received by the royal family as a whole and in each aspect. The results of the analysis of opinions about the problem Obstacles and recommendations for the effectiveness of the funeral services that have been bestowed upon them are: First of all, the host who asked for the royal gift was extremely grateful and deeply grateful for the royal majesty. The second place was that the general public did not know that this agency existed in the area, and the third place was that the staff were too few.

Keyword: Effectiveness, performance, royal funeral service

บทนำ

สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นเสาหลักให้กับชาติบ้านเมืองมาตั้งแต่สมัยโบราณ จวบจนรัชพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ พระมหากษัตริย์จึงเป็นสัญลักษณ์ของการดำรงอยู่ของชาติไทย มายาวนานกว่า 700 ปี และเป็นสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็งยืนยงทำให้ประเทศไทยสามารถรักษาความเป็นไท ภายใต้พระบรมโพธิสมภาร ตราบจนปัจจุบัน ๘ ทรงเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวไทย และดำรงอยู่ภายใต้ทศพิธราชธรรม ทรงเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศในทุกด้าน อันได้แก่การปกครองประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงน้อมนำพระราชดำริของในหลวง รัชกาลที่ 9 เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียง มาเผยแพร่ให้ประชาชนได้เรียนรู้และนำไปปรับใช้ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาไปสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” จนก่อให้เกิดเป็นพลังที่สำคัญยิ่งในการผลักดันให้ประเทศไทย ยืนหยัดอยู่ในสังคมแห่งอารยประเทศได้อย่างสง่างามสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโครงการจิตอาสาพระราชทานขึ้น เพื่อเป็นการรวมความสมัครสมานสามัคคีของคนไทยทุกคนในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อพัฒนาพื้นที่ในชุมชนต่างๆ ให้มีความเจริญ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างถาวร ดังนั้นสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์อันเป็นสถาบันที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของชาวไทยทุกคน และก่อให้เกิดความรักและความสามัคคีของคนในชาติแม้ยามที่บ้านเมืองตกอยู่ในความทุกข์เข็ญ ชาวไทยทั้งประเทศยังคงอุ้มใจเสมอเมื่อได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์ ในการจัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่เหล่าอาณาประชาราษฎร์ ตลอดจนใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไทยและพอเพียง มีความรักความศรัทธาในสถาบันพระมหากษัตริย์ มีจิตใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้ (เปลว สีเงิน, 2564: ออนไลน์)

แต่เดิมการจัดการเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน อยู่ในภารกิจของสำนักพระราชวัง ต่อมาพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระมหากรุณาธิคุณและพระราชดำริว่าจากภารกิจการปฏิบัติงานแต่เดิมนั้น มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ในการขอพระราชทานเครื่องเกียรติยศประกอบศพ เพราะด้วยข้อจำกัดทางพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่เพียงกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น ทำให้ผู้อยู่ต่างจังหวัดได้รับสิทธิ์ดังกล่าวไม่ทั่วถึงคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2562 มีมติเห็นชอบในหลักการของแผนปฏิบัติงานตามภารกิจพิธีการศพทั่วประเทศ และให้กระทรวงวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติภารกิจนี้ ทั้งนี้เพื่อให้พร้อมดำเนินการเต็มรูปแบบได้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพระราชดำริกระทรวงวัฒนธรรมจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานขึ้น 16 แห่งทั่วประเทศ ประกอบด้วย เขต 1 กรุงเทพฯ, เขต 2 ปริมณฑลฯ ตั้งอยู่ ณ วัดศรีสุดารามฯ กรุงเทพฯ, เขต 3 สิงห์บุรี, เขต 4 เพชรบุรี, เขต 5 ฉะเชิงเทรา, เขต 6 ระยอง, เขต 7 พิชณุโลก, เขต 8 เชียงใหม่, เขต 9 พะเยา, เขต 10 อุตรดิตถ์, เขต 11 ขอนแก่น, เขต 12 นครราชสีมา, เขต 13 อุบลราชธานี, เขต 14 สุราษฎร์ธานี, เขต 15 พังงา, และเขต 16 สงขลา (ณัฐพล ภาพักดี, 2564: ออนไลน์)

กระทรวงวัฒนธรรมได้ออกกฎกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562 ให้สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวงในการพัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนการปฏิบัติราชการ จัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ ข้อ 2 (10) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ด้วยพระมหากรุณาธิคุณที่ทรงเมตตาต่อพสกนิกรชาวไทย โดยเฉพาะบุคคลที่ได้ประกอบคุณงามความดีได้รับใช้ประเทศชาติมาเป็นระยะเวลาที่พอสมควร ในอันปลายของชีวิตควรแก่การได้รับการยกย่องสรรเสริญแก่ผู้เป็นคู่ขวัญชนม์ได้เป็นเกียรติแก่วงศ์ตระกูล แก่ผู้ประกอบคุณงามความดีมาแล้ว และข้อ 12 กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562 : ออนไลน์)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดโดยกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานจัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มพิธีการศพสำนักงานตั้งอยู่ที่วัดบ้านเปลือยใหญ่ ตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีห้องประสานขอพระราชทานเพลิง ดิน น้ำ และเครื่องประกอบเกียรติยศ อยู่ที่ศาลากลางชั้น 5 ห้องประสานขอพระราชทานเพลิงศพ โดยมีท่านวัฒนธรรมจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา มีข้าราชการ 2 นาย เป็นผู้ควบคุมดูแล พนักงานราชการ 4 นาย เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ 10 นาย พนักงานขับรถรถตู้ 1 นาย พนักงานขับรถ 6 ล้อ 1 นาย ภารกิจของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดมีหน้าที่และรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านพิธีการศพการสนับสนุนงานต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับสำนักพระราชวัง ดูแลเครื่องประกอบเกียรติยศประกอบศพให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และงานสนับสนุนด้านพิธีการอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดนับตั้งแต่ ปี 2562 เป็นต้นแต่จากที่ได้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านพิธีการศพการสนับสนุนงานต่าง ๆ ที่ผ่านมายังไม่ได้มีการศึกษาอย่างเป็นหลักวิชาการถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการเลย ตลอดทั้งกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานต้องการรับทราบว่าคุณภาพประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นในภารกิจดังกล่าวนี้อย่างไร

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานที่กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดมีหน้าที่ความรับผิดชอบกับงานพิธีการศพที่กล่าวมาข้างต้น และมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารได้ใช้ในการแก้ไขปัญหาและแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ญาติผู้วายชนม์ ที่มาขอรับบริการที่ห้องประสานขอพระราชทานเพลิงศพ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้งนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ใช้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบายที่จะแก้ปัญหาส่วนนี้หรือนำไปสู่การพัฒนาปัญหาการใช้บริการของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและการบูรณาการหลักธรรมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

1.การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มีภูมิลำเนาและอาศัยในจังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,305,211 คน (สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด, ออนไลน์)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ซึ่งเป็นประชากรโดยการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2553 : 523)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในระยณะนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า(สุรชัย ศิริโกการภิรมย์, 2546 : 140) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรายงานตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ดถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยหากแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์ก็จะนำฉบับใหม่ไปแจกเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ครบทุกข้อจนได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check List) ทำการลงรหัสข้อมูลตามคุณลักษณะของข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายถึงข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลข้อคำถามที่ได้จากการประเมินผลใช้การแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ออกเป็น 5 ช่วง เพื่อแปลความหมายจากผลคะแนนเฉลี่ย (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 135)

2) การวิเคราะห์เชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 รูปหรือคน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 2) ผู้บริหารระดับสูง 3)

ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ 4) ประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน และ 5) พระสงฆ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

4. สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์

2) ลักษณะของเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

2. ทำการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

3. ข้อมูลทุติยภูมิ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิธีการ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ

2. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3. วิเคราะห์คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

4. สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการของรัฐ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนคือ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือของประชาชน ($\bar{x} = 4.00$) ต่อมาคือด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.99$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.96$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่มีความแตกต่างกันแต่ประการใด

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ขอพระราชทานมีความทราบซึ่งในพระมหากรุณาธิคุณอย่างล้นพ้นและต่างสำนึกในบารมีของในหลวงเป็นอย่างยิ่ง อันดับที่ 2 คือ ประชาชนทั่วไปยังไม่ค่อยรู้ว่า มีหน่วยงานนี้อยู่ในพื้นที่ และอันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไปหรือไม่ เหมือนกรณีต้องมีหลายแห่งขอพระราชทาน

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือของประชาชน ต่อมาคือด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดนั้นมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดในด้านต่างๆอยู่ในระดับที่ดีทั้งประชาชนส่วนใหญ่ก็มีการรับรู้รับทราบหน่วยงานนี้อยู่ในระดับที่น่าพอใจให้การยอมรับต่อตัวเจ้าหน้าที่ยอมรับในความสามารถของเจ้าหน้าที่และเชื่อว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างดี ตลอดทั้งประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีอันเนื่องมาจากการทุ่มเททำงานของผู้ปฏิบัติทุกฝ่ายเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชน เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560:บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องกล้า กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาได้พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ไปในทิศทางเดียวกัน 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาได้พบว่า มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิตประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลลักษณ์ ยินดียิม (2556:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบล ในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ได้พบว่า ประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา โดยรวมมีระดับของความสำเร็จมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านผลลัพธ์การปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความสามารถของการสร้างความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดหาและจัดสรรของทรัพยากร ส่วนผลการวิเคราะห์การบริหารองค์การที่ดีโดยรวมมีระดับของการดำเนินการถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลลักษณ์ ยินดียิม (2556:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบล ในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ได้พบว่า ประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา โดยรวมมีระดับของความสำเร็จมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านผลลัพธ์การปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความสามารถของการสร้างความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดหาและจัดสรรของทรัพยากร ส่วนผลการวิเคราะห์การบริหารองค์การที่ดีโดยรวมมีระดับของการ

ดำเนินการถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ และถ้าพิจารณาการบริหารจัดการที่ดีเป็นรายด้าน ในการวิจัยได้พบว่า อันดับแรก คือ ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ รองลงมา คือ ด้านหลักของความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุดคือ ด้านการบริหารจัดการ และในส่วนของกรวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่อธิบายประสิทธิผลของการบริหารองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ด้านหลักของความคุ้มค่า ด้านนโยบายกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านสมรรถนะของการบริหาร ผลการวิเคราะห์ได้พบว่า ประสิทธิผลของการบริหาร ได้รับอิทธิพลโดยตรงซึ่งมาจากด้านนโยบายกลยุทธ์ ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านสมรรถนะของการบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านการยอมรับนับถือของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดด้านการยอมรับนับถือของประชาชนโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 1. ที่ถามว่า “ท่านรับรู้ว่ามีกลุ่มงานพิธีการเป็นศพที่ได้รับพระราชทานในจังหวัดของท่าน” รองลงมาคือข้อที่ 6. ที่ถามว่า “การขอรับบริการจากกลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 5. ที่ถามว่า “การได้รับบริการจากกลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานต้องเป็นข้าราชการระดับสูงเท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ดต่างให้การยอมรับนับถือกับกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นอย่างดีอาจเป็นผลมาจากการทุ่มเททำงานอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติจนเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธาตลอดทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจและเต็มความสามารถจึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ต่างให้การยอมรับนับถือได้เช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560:บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาได้พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ไปในทิศทางเดียวกัน 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาได้พบว่า มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิตประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน

ด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดด้านความสำเร็จตามเป้าหมายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 11. ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพิธีการศพที่

ได้รับพระราชทานมีความเชี่ยวชาญในการกิจ” รองลงมาคือข้อที่ 10. ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์การ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 8. ที่ถามว่า “การให้บริการของกลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานปฏิบัติอย่างถูกต้อง” ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดที่เคยสัมผัสกับการทำงานของเจ้าหน้าที่กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานต่างมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ว่างานที่ปฏิบัติสำเร็จออกมาอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนที่เข้าร่วมงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิเชษฐ พันธุ์ธน์ (2552:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการ ประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษา บ้านหัวขัว อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา ผลจากการศึกษาวิจัย ได้มีการพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศชาย ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านซึ่งในมุมมองด้านทัศนคติของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายการบริหาร และด้านทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาถึงแต่ละรายการอยู่ในระดับดีมาก จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอาชีพทำนา สถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านในมุมมองของผู้ใช้น้ำ ได้แก่ ด้านกฎระเบียบและกติกาของประปาหมู่บ้าน ด้านคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ด้านการที่ชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วม และในด้านทัศนคติของผู้ใช้น้ำ เมื่อมองภาพรวมอยู่ในระดับดีมากและเมื่อพิจารณาของแต่ละรายการแล้ว ได้พบว่า ในทุก ๆ รายการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 13. ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานมีความชำนาญงาน” ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมาคือข้อที่ 17. ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานมีพฤติกรรมต่อหน้าแขกร่วมได้อย่างเหมาะสม” ($\bar{x} = 4.05$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 16. ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานมีความรู้เพียงพอต่อการทำหน้าที่” ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ดที่ได้สัมผัสกับงานพระราชทานเพลิงศพต่างมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิธีศพที่ได้รับพระราชทานเป็นอย่างทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถทำงานในแต่ละครั้งสำเร็จตามระเบียบวิธีปฏิบัติออกมาได้ดีจนเป็นที่ไว้วางใจ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภาพรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560:บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาได้พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ถาวร กุลโชติ (2550:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง

กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า ด้านความสามารถทั่วไปของการบริหารจัดการงานกองทุนหมู่บ้านซึ่งเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการต่อนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาล ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่เป็นไปตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จากการศึกษาได้พบว่า ทุกปัจจัยทำให้เกิดประสิทธิผลสูง

ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 19. ที่ถามว่า “ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของกลุ่มงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สนง.วัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด” รองลงมาคือข้อที่ 22. ที่ถามว่า “ท่านคิดว่าการจัดตั้งกลุ่มงานพิธีการศพ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนที่ประกอบคุณงามความดีให้กับชาติ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 20. ที่ถามว่า “ท่านคิดว่าญาติผู้วายชนม์ที่ได้รับการบริการจากกลุ่มงานพิธีการศพ จะเกิดความภาคภูมิใจ” ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ชาวจังหวัดร้อยเอ็ดที่เคยได้สัมผัสกับการจัดงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่งทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากความมุ่งมั่นตั้งใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของหน่วยงานนี้ต่างทำงานด้วยความตั้งใจทุ่มเทจนได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครโดยได้บทสรุปมีมุมมองใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความพึงพอใจของผู้มาเข้ารับบริการ 2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และ 4) ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระคือ 1) ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของนโยบาย 2) ความซับซ้อนของโครงสร้าง 3) ความพร้อมของทรัพยากร และ 4) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และจากการวิจัย ได้บทสรุปว่า ประสิทธิภาพในด้านความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถที่จะอธิบายได้ และประสิทธิภาพในด้านของความรวดเร็ว มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่สามารถอธิบายได้ ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และประสิทธิภาพในด้านความเสมอภาค มีตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ และประสิทธิภาพในด้านของความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ และมีสรุปแนวทางแก้ไขพร้อมข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดระบบการดำเนินงานการให้บริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้นโดยให้มีการเน้นไปที่การกระจายอำนาจ มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมุ่งเน้นประโยชน์เพื่อประชาชนเป็นหลัก มีการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบให้แก่พนักงาน มีการสนับสนุนการนำอุปกรณ์การทำงาน ที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อความรวดเร็วในการบริการ อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และต้องลดขั้นตอนการบริการให้ง่ายขึ้นและสั้นลง แต่มีผู้บริหารระดับสูงคอยกำกับดูแล เพื่อสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างคนและงาน อีกทั้งต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมด้วย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ **กมลลักษณ์ ยินติยม (2556:บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบล ในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ได้พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา โดยรวมมีระดับของความสำเร็จมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านผลลัพธ์การปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความสามารถของการสร้างความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดหาและจัดสรรของทรัพยากร ส่วนผลการวิเคราะห์การบริหารองค์การที่ดีโดยรวมมีระดับของการดำเนินการถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ และถ้าพิจารณาการบริหารจัดการที่ดีเป็นรายด้าน ในการวิจัยได้พบว่า อันดับแรก คือ ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ รองลงมา คือ ด้านหลักของความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ และในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่อธิบายประสิทธิผลของการบริหารองค์การ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันั้นมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้และสร้างความเข้าใจภารกิจหน้าที่ของกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานให้เกิดการรับรู้ของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- 2) สร้างการรับรู้ในกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการต่างๆของการขอรับพระราชทานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการขยายการรับรู้แก่ประชาชน
- 3) หน่วยงานต้นสังกัดต้องพิจารณาเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีน้อยเกินไปอาจไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง
- 4) ควรอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรศึกษาแนวทางการนำหลักธรรมด้านอื่นๆเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการของกองงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
- 2) ควรศึกษาแนวทางการสร้างการรับรู้ในการดำเนินการของกองงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
- 3) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการของกองงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดและจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลลักษณ์ ยินดียม. (2556).ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการ บริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 4(1),106-118.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ณัฐพล กาฬภักดี. (2564).พระราชทานเพลิงศพ. 10 กันยายน 2564.จาก : <https://sites.google.com/a/borkruwittaya.ac.th/dmat/phrarachthan-pheling-sph>.
- ถาวร กุลโชติ. (2550). ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการปกครอง สาขาการบริหารทั่วไป คณะรัฐประศาสนศาสตร์,ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการปกครอง สาขาการบริหารการพัฒนา. คณะรัฐประศาสนศาสตร์,กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เปลว สีเงิน.(2564). สถาบันพระมหากษัตริย์คือเสาหลักของการพัฒนา.10 กันยายน 2564.จาก : <https://www.thaipost.net/main/detail/80085>
- พิเชษฐ พันธุ์ธน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษา: บ้านหัวขัว อำเภอขุน จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการปกครอง สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ราชกิจจานุเบกษา. (2564). กฎกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
 วัฒนธรรม พ.ศ. 2562. 10 กันยายน 2564. จาก :
https://www.mculture.go.th/funeral/ewt_dl_link.php?nid=255

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่
 แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ
 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการ
 สาธารณะ สำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด. (2564). ข้อมูลทั่วไปจังหวัดร้อยเอ็ด.10 กันยายน 2564. จาก :
<https://www.roiet.go.th/pagein-10.html>.

สุวรีย์ ศิริโกการภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.