

## การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของฌาปนสถานกองทัพบก

การพัฒนากำลังพลของกองทัพบกให้มีประสิทธิภาพนั้น นอกจะพัฒนาด้าน การฝึกศึกษา ความรู้ อาวุธยุทธโปกรณ์และสมรรถภาพร่างกายแล้ว เหล่านี้เรียกว่า อำนาจกำลังรบ ส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของกำลังพลนั้น ถือว่าเป็นการเพิ่มอำนาจกำลังรบ ที่ไม่มีตัวตนให้กับกองทัพบก กล่าวคือถ้ากำลังพลมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สภาพจิตใจดี ครอบครัวเป็นสุข ก็จะมีส่วนช่วยให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้กองทัพบกไทยมีความ แข็งแกร่ง กิจการฌาปนสถานกองทัพบก ถือว่าเป็นงานของหน่วยงานที่ชื่อว่า กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นส่วนหนึ่งของการบริการกำลังพลของกองทัพบกในการจัดการศพ ซึ่งเป็นการพัฒนารักษาขวัญให้กับกำลังพลนั่นเอง

ถึงแม้ว่ากองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จะพัฒนาการบริการ และองค์ประกอบ ในการจัดการศพส่วนอื่นๆ ที่มีให้บริการ แต่ก็ยังถือว่าปริมาณการมาใช้บริการ ในการจัดการศพของสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก หรือประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ ยังด้อยกว่าวัดในละแวกนั้น เช่น วัดเทพศิรินทราวาสราชวรวิหาร วัดมกุฏกษัตริยาราม วรวิหาร ที่มีปริมาณผู้มาใช้บริการมากกว่า นั่นก็แสดงว่าระบบการใช้บริการ หรือ ภาวลักษณะของกิจการฌาปนสถานกองทัพบก ยังไม่ดีพอที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ การพัฒนากำลังพลของกองทัพบกให้มีประสิทธิภาพให้การปฏิบัติภารกิจในการเตรียม กำลังรบ ปฏิบัติการป้องกันประเทศ หรือภารกิจอื่นๆ ของกองทัพบกที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สิ่งต่างๆที่กล่าวมานั้น จะต้องอาศัยการศึกษาหา ความรู้ พัฒนาอาวุธยุทธโปกรณ์ และสมรรถภาพร่างกายให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เรียกว่า อำนาจกำลังรบที่มีตัวตน

การพัฒนากองทัพบก ให้มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากจะพัฒนาอำนาจกำลังรบที่มีตัวตน แล้ว การพัฒนาอำนาจกำลังพลที่ไม่มีตัวตนก็เป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนา คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของกำลังพลในกองทัพบกนั้น ก็ถือว่าเป็นการเพิ่มอำนาจกำลัง รบที่ไม่มีตัวตนให้กับกองทัพบก กล่าวคือถ้ากำลังพลมีชีวิตครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพจิตใจดีก็มีส่วนช่วยเกื้อหนุนให้กำลังพลผู้นั้น ได้ปลดปล่อยภาระส่วนตัวหรือ ครอบครัวแล้วไม่มากนักน้อย ทำให้มีสมาธิ มีกำลังใจในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบ

ก็ทำให้กองทัพบก มีความแข็งแกร่งเจริญก้าวหน้า และสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้อำนาจกำลังรบที่ไม่มีตัวตนมีความแข็งแกร่งก็คือการจัดสวัสดิการ ในรูปแบบต่างๆ ให้กับกำลังพลของกองทัพบก

นโยบายการปฏิบัติงานกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2561<sup>1</sup> ได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยทุกระดับ บูรณาการงานด้านสวัสดิการของหน่วยงาน กับการแก้ไขปัญหาหนี้สินของกำลังพล โดยการสร้างรายได้เสริมลดรายจ่าย สร้างอาชีพเสริมตลอดจนพัฒนาศักยภาพของกำลังพลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดดุลยภาพร่วมกันระหว่างการปฏิบัติงาน และชีวิตส่วนตัวอันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นหน่วยขึ้นตรงกับกรมสวัสดิการทหารบก ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในกิจการฌาปนสถานกองทัพบก ซึ่งเป็นงานสวัสดิการที่กองทัพบกจัดไว้ให้กำลังพล และครอบครัวได้ใช้บริการ หรือได้ใช้ประโยชน์ และเป็นกิจการหนึ่งของการพัฒนารักษาขวัญให้กับกำลังพลนั่นเอง

### **การก่อตั้งฌาปนสถานกองทัพบก**

จากการที่กำลังพลของกองทัพบก ที่ต้องร่วมรบทั้งภายในและภายนอกประเทศ เมื่อมีกำลังพลเสียชีวิตจะต้องไปทำพิธีศพที่วัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร เขตบางเขน กรุงเทพฯ หรือฌาปนสถานอื่นๆ ในพุทธศักราช 2492 กองทัพบกจึงได้มีแนวคิดที่จะจัดตั้งฌาปนสถานของกองทัพบกขึ้น เพื่อจัดการด้านฌาปนกิจศพสำหรับข้าราชการกองทัพบก และครอบครัวให้เป็นไปอย่างสมเกียรติ กองทัพบกจึงได้มอบให้ กรมสวัสดิการทหารบก ดำเนินการจัดหาสถานที่ในการก่อสร้างฌาปนสถานกองทัพบก โดยได้พิจารณาตกลงใจใช้สถานที่ของวัดโสมนัสวิหาร เป็นสถานที่ก่อสร้าง ฌาปนสถานกองทัพบก วัดโสมนัสวิหาร ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างและแล้วเสร็จสมบูรณ์ พร้อมเปิดให้บริการได้ตั้งแต่พุทธศักราช 2495 เป็นต้นมา ต่อมาได้มีการจัดตั้งฌาปนสถานกองทัพบก เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง ได้แก่ ฌาปนสถานกองทัพบก วัดอาวุธวิกสิตาราม โดยเมื่อพุทธศักราช 2532 พลเอก ขวลิต ยงใจยุทธ ผู้บัญชาการทหารบก ในขณะนั้นมีดำริที่จะจัดตั้งฌาปน

สถานกงทัพบกเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กงทัพบก และข้าราชการทหารที่อยู่ย่านฝั่งธนบุรี ให้ได้รับความสะดวกในการจัดงานฌาปนกิจศพจึงได้มีการจัดตั้งฌาปนสถานกงทัพบก ที่วัดอาวุธวิกสิตาราม ขึ้นอีกแห่งหนึ่ง โดยได้เปิดให้บริการตั้งแต่พุทธศักราช 2535 เป็นต้นมา

### ภารกิจของฌาปนสถานกงทัพบก

ฌาปนสถานกงทัพบก มีกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นหน่วยควบคุมกำกับดูแล และรับผิดชอบการดำเนินงานในด้านฌาปนสถานและสุสาน โดยมีหน้าที่ในการให้บริการจัดการศพให้กับกำลังพลในกงทัพบก ครอบครัว สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กงทัพบก ตลอดจนบุคคลทั่วไปเมื่อเสียชีวิต รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือและให้บริการในส่วนที่เกี่ยวกับพิธีการศพทั้งปวง

การดำเนินกิจการฌาปนสถานกงทัพบก ปัจจุบันนับว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงมีผู้นิยมมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เกิดจากแนวนโยบายการจัดการศพแบบครบวงจร มีสิ่งอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่บริการครบถ้วน มีการบริการที่ดีเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการมีอาคารสถานที่ ตลอดจนสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ในพิธีสงฆ์และพิธีศพที่ทันสมัยเหมาะสม สวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สมเกียรติแก่ผู้วายชนม์ ทั้งราคาประหยัดและเป็นธรรม โดยยึดถือประเพณีการศพตามแบบพิธีหลวงของสำนักพระราชวังเป็นแนวทางในการปฏิบัติการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการศพ ได้แก่

1. ให้บริการรับแจ้งการขอใช้ฌาปนสถานกงทัพบกทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ
2. ให้บริการรถรับศพ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. ให้บริการจัดการศพแบบครบวงจร ตั้งแต่ ฉีดยาศพ รดน้ำศพ สวดพระอภิธรรมศพ เก็บศพ ฌาปนกิจศพ เก็บอัฐิ และลอยอังคาร
4. ให้บริการสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ในพิธีศพ เช่น หีบศพ เครื่องไทยธรรม อาหารและเครื่องดื่ม
5. ให้บริการจัดดอกไม้ประดับหน้าหีบศพประดับหน้าเมรุ และพวงหรีด

การให้บริการของฌาปนสถานกองทัพบก มิได้ให้บริการเฉพาะข้าราชการทหารบกที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก และครอบครัวเท่านั้น แต่ยังให้บริการแก่บุคคลทั่วไปด้วย โดยมีการกำหนดอัตราค่าบริการไว้ 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ข้าราชการทหารบก และสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก

ประเภทที่ 2 ครอบครัวข้าราชการทหารบก ซึ่งได้แก่ คู่สมรส บุตร - ธิดา

บิดา - มารดาของข้าราชการ และบิดา - มารดาของคู่สมรส

ประเภทที่ 3 บุคคลทั่วไป

โดยการดำเนินการกิจการฌาปนสถานกองทัพบกนั้น กระทำภายใต้ ระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการกองทัพบก ว่าด้วยกิจการฌาปนสถานกองทัพบก พุทธศักราช 2554<sup>2</sup> ในความควบคุมของคณะกรรมการดำเนินการกิจการฌาปนสถานกองทัพบก ทั้งหมด 14 นาย ซึ่งมี รองเสนาธิการทหารบก เป็นประธานกรรมการ เจ้ากรมสวัสดิการทหารบก เป็นกรรมการและเลขานุการ ผู้อำนวยการกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ โดยคณะกรรมการมีอำนาจ กล่าวคือ กำกับดูแลการดำเนินงาน กิจการฌาปนสถานกองทัพบก ให้เป็นไปตามความมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของ ฌาปนสถานกองทัพบก

### กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับฌาปนสถาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสุสาน และฌาปนสถาน มีมาตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2481 เป็นต้นมาคือ พระราชบัญญัติ ควบคุมสุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2481 และพระราชบัญญัติ ควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2484 และได้ปรับปรุงเรื่อยมาจนเป็น พระราชบัญญัติ สุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2528<sup>3</sup> ตามมาตรา 4 วรรค 1 ได้ให้ความหมายของ “สุสานและฌาปนสถาน หมายความว่า สถานที่ที่จัดไว้สำหรับ เก็บ ฝัง หรือ เผาศพ สำหรับประชาชนทั่วไป แต่ไม่รวมถึงสถานที่ใช้สำหรับเก็บศพชั่วคราวในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

ดังนั้นเจ้ากรมสวัสดิการทหารบกก็ได้จัดตั้ง ฅาปนสถานกองทัพบก โดยขออนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข แต่งตั้งให้ปฏิบัติการตาม พระราชบัญญัตินี้ ในที่นี้ผู้ที่สามารถออกใบอนุญาตให้เจ้ากรมสวัสดิการทหารบก จัดตั้ง ฅาปนสถานหรือสุสาน คือเจ้าพนักงานท้องถิ่นในที่นี้ก็คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือผู้ว่าราชการเขต หรือผู้ช่วยผู้ว่าราชการเขต ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มอบหมาย ซึ่งของ ฅาปนสถานกองทัพบก ก็ได้ขออนุญาตเอาไว้คราวละ 3 ปี ต่อ ผู้อำนวยการเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ตามพระราชบัญญัติ สุสาน และ ฅาปนสถาน พุทธศักราช 2528 มาตรา 4 และ มาตรา 6 โดยมีเจ้ากรมสวัสดิการทหารบก เป็นผู้ได้รับ อนุญาต

จะเห็นได้ว่าฅาปนสถาน กองทัพบก ดำเนินการโดยชอบธรรมมีกฎหมาย ข้อบังคับ และ ระเบียบต่างๆ รองรับ และดำเนินกิจการภายใต้กฎหมายต่างๆ เสมอมา โดยมี ผู้ทรงคุณวุฒิที่คณะกรรมการดำเนินการกิจการคอกำกับดูแล ตรวจสอบให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์เป็นอย่างดี

### สุสานและฅาปนสถาน

ตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมสุสานและฅาปนสถาน พุทธศักราช 2521<sup>4</sup> ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดในควมามีมาตรฐานของฅาปนสถานกองทัพบกที่ได้พัฒนาจนครบถ้วน สมบูรณ์ จนสามารถทัดเทียมหรือดีเลิศในสายตาของประชาชนภายนอกได้ ระบุไว้ดังนี้

1. ผู้ใดจะตั้งสุสานและฅาปนสถาน หรือจะเป็นผู้จัดการสุสานและฅาปนสถานให้ยื่นคำ ร้องขอรับใบอนุญาตตามแบบท้ายข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร
2. สถานที่สำหรับเก็บศพต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้
  - 2.1 อยู่ห่างจากอาคารซึ่งใช้สำหรับเป็นที่บุคคลอาศัยไม่น้อยกว่า 50 เมตร และอยู่ห่าง จากถนนสาธารณะไม่น้อยกว่า 15 เมตร
  - 2.2 บริเวณสถานที่เก็บศพต้องมีกำแพงทึบสูงไม่น้อยกว่า 2.5 เมตร โดยรอบและ ทางเข้าออกต้องมีประตูปิดกั้น
  - 2.3 ที่เก็บศพต้องห่างจากกำแพงตาม 2.2 ไม่น้อยกว่า 2 เมตร
  - 2.4 พื้นทีบริเวณนั้นตามปกติน้ำท่วมไม่ถึง

- 2.5 ที่เก็บศพต้องทำด้วยคอนกรีตหรือก่ออิฐถือปูนมีลักษณะเป็นช่องสูงจากระดับพื้นทางเดินภายในบริเวณสถานที่เก็บศพไม่น้อยกว่า 50 เซนติเมตร
- 2.6 ช่องเก็บศพต้องมีขนาดกว้างพอที่จะเก็บ เคลื่อนย้ายหีบศพได้ง่ายและมีฝาทำด้วยโลหะหรือคอนกรีตเปิดปิดมิดชิดสามารถป้องกันกลิ่นได้
- 2.7 ภายในช่องเก็บศพต้องมีฐานรองรับหีบศพสูงจากพื้นช่องไม่น้อยกว่า 10 เซนติเมตร และต้องมีรางระบายสิ่งปฏิกูลลงสู่บ่อซึมซึ่งมีขนาดพอเพียงและได้สุขลักษณะ
3. สถานที่สำหรับเผาศพต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้
  - 3.1 อยู่ห่างจากอาคารซึ่งใช้สำหรับเป็นที่บุคคลอาศัยไม่น้อยกว่า 100 เมตร
  - 3.2 อยู่ห่างจากทางสาธารณะไม่น้อยกว่า 25 เมตร
4. การเผา ฝัง หรือเก็บศพของผู้ตายด้วยโรคติดต่ออันตรายห้ามถ่ายศพออกจากหีบหรือที่บรรจุเดิม และห้ามนำสิ่งที่ติดไปกับศพนั้นออกจากหีบหรือที่บรรจุ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือและกระทำในความควบคุมของพนักงานสาธารณสุข
5. ผู้รับอนุญาตให้จัดตั้งสุสาน และฌาปนสถาน หรือผู้จัดการสุสาน และฌาปนสถานต้องปฏิบัติตามการเก็บศพดังต่อไปนี้
  - 5.1 บรรจุศพไว้ในหีบที่มั่นคงมิดชิดสามารถป้องกันกลิ่นได้และต้องรักษาหีบศพให้คงอยู่ในสภาพดังกล่าวด้วย
  - 5.2 ต้องเขียนชื่อสกุล เพศ และวันรับฝากไว้ที่หีบศพให้เห็นได้ชัดเจนอยู่เสมอ

### **ผลกระทบของการตั้งสุสาน และฌาปนสถานต่อชุมชนรอบข้าง**

ฌาปนสถาน หรือวัดที่มีเมรุเผาศพทุกที่นั้นจะเป็นแหล่ง หรือสถานเสี่ยงต่อการเกิดมลพิษภาวะมลพิษ แหล่งกำเนิดมลพิษ ของเสีย น้ำเสีย อากาศเสีย หรือเหตุรำคาญ ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการรับศพมาจากโรงพยาบาลมาถึงที่ฌาปนสถานกองทัพบก ก็ต้องมีขั้นตอนการเปลี่ยนเสื้อผ้าชำระล้างร่างกายศพ เปลี่ยนชุด เปลี่ยนผ้าห่อศพ มีการใช้สาลีเช็ดชำระสิ่งปฏิกูลจากศพที่นี้ก็ถือว่าของเสียหรือมลพิษ ดังข้างต้นที่กล่าวมา

การฌาปนกิจ หรือการเผาศพนั้น ก็จะทำให้เกิดฝุ่น จะเกิดควัน หรือของเสียที่อยู่ในสภาพที่เป็นไอเสีย กลิ่นควัน ก๊าซ เขม่า ฝุ่นละออง เถ้าถ่าน หรือมวลสารอื่นอยู่ในชั้นอากาศ สิ่งเหล่านี้หรืออาจจะสร้างความเดือดร้อนรำคาญเป็นโทษต่อสุขภาพต่อสิ่งมีชีวิต โดยเฉพาะ

ประชาชนที่อยู่อาศัยใกล้เคียง ฅาปนสถานกองทัพบก ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่วัดโสมนัสวิหาร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการตั้งอาคารบ้านเรือนที่อยู่อาศัย อย่างแออัดหนาแน่น เป็นไปตามสภาพการตั้งอาคารบ้านเรือนในเมือง เขตชุมชนเมืองขนาดใหญ่

ดังนั้น การที่จะตั้งฅาปนสถานหรือสุสานที่มีมลพิษของเสียในด้านต่างๆนั้น ดังกล่าวซึ่งเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษได้ทำการตรวจสอบสภาพ และทดลองแล้วว่ยังใช้การได้อยู่แล้ว พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พุทธศักราช 2535 มาตรา 68<sup>5</sup> ระบุไว้ว่า เจ้าของ หรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ ซึ่งมีระบบกำจัดอากาศเสีย อุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับควบคุมการปล่อยทิ้ง อากาศเสียหรือมลพิษอื่น ระบบบำบัดน้ำเสียหรือระบบกำจัดของเสียเป็นของตนเองมีหน้าที่ต้องเก็บสถิติ และข้อมูลซึ่งแสดงผลการทำงานของระบบหรืออุปกรณ์และเครื่องมือดังกล่าวในแต่ละวัน และจัดทำบันทึกรายละเอียดเป็นหลักฐานไว้ ณ สถานที่ตั้งแหล่งกำเนิดมลพิษนั้น และจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบหรืออุปกรณ์ และเครื่องมือดังกล่าวต่อเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นแห่งท้องถิ่น ที่แหล่งกำเนิดมลพิษนั้นตั้งอยู่อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง การเก็บสถิติข้อมูล การจัดทำบันทึกรายละเอียดและรายงานให้ทำตามหลักเกณฑ์วิธีการและแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง ในกรณีทีระบบบำบัดอากาศเสีย ระบบบำบัดน้ำเสีย หรือระบบกำจัดของเสีย หรืออุปกรณ์เครื่องมือดังกล่าว จะต้องมืผู้ควบคุมตามที่เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ กำหนดให้ผู้ควบคุมมีหน้าที่ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ แทนเจ้าของหรือผู้ครอบครอง ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตรับจ้างให้บริการบำบัดน้ำเสียหรือกำจัดของเสียมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ

การจัดตั้งฅาปนสถาน หรือสุสานของกองทัพบก ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่ให้เกิดเหตุรำคาญต่อประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งเราคนไทยส่วนใหญ่ก็ต้องยอมรับกันให้ได้ว่าไม่มีใครอยากอยู่ใกล้เมรุเผาศพ ไม่มีใครอยากอยู่ใกล้สุสานเก็บศพ ไม่มีใครอยากสูดดมกลิ่นศพ หรือกลิ่นควันไฟที่ลอยออกมาจากปล่องเมรุ ในเวลาที่มีการเผาศพ และมีกฎหมายที่บังคับไว้สำหรับผู้ประกอบกิจการอย่างเช่น ฅาปนสถานกองทัพบก ไม่ให้สร้างความรำคาญต่อผู้อื่นกล่าวไว้ใน พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พุทธศักราช 2535<sup>6</sup> หมวด 5 เหตุรำคาญ มาตรา 25 ในกรณีที่มีเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่

อาศัยในบริเวณใกล้เคียง หรือผู้ที่ต้องประสบเหตุนั้น ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นเหตุรำคาญ (4) การกระทำใดๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสี่ยงหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพจะต้องถูกดำเนินการตามบทลงโทษ โดยจะให้ถูกระงับการดำเนินการ หยุดการกระทำการเพื่อระงับหรือป้องกันเหตุรำคาญนั้น หรือถ้ามีความเสียหายต่อสุขภาพผู้ใด ก็จะถูกเป็นผู้เสียหายค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการนั้น

ฅาปนสถานกองทัพบก โดยกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ซึ่งได้ติดตั้งเตาเผาศพไร้มลพิษ รุ่น เอสซี-2000 และได้มอบหมายให้บริษัท ยูโนเต็ค แอนนาลิสต์ แอนด์ เอ็นจิเนียริง คอนซัลแตนท์ จำกัด เป็นผู้มาดำเนินการติดตามตรวจสอบอากาศเสียจากปล่องเมรุเผาศพ และได้จัดทำรายงานการผ่านเกณฑ์มาตรฐานเอาไว้ใน หนังสือรับรองการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบอากาศเสียจากปล่องเมรุเผาศพ ฅาปนสถานกองทัพบก วัดโสมนัสวิหาร เมื่อ 6 ธันวาคม พ.ศ.2560<sup>7</sup> ระบุว่า การติดตามตรวจสอบอากาศเสียจากปล่องเมรุเผาศพ ฅาปนสถานกองทัพบก วัดโสมนัสวิหาร เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พุทธศักราช 2560 ซึ่งประกอบด้วย การติดตามตรวจสอบปริมาณฝุ่นละออง ก๊าซซัลเฟอร์ ไดออกไซด์ ก๊าซออกไซด์ของไนโตรเจนในรูปไนโตรเจนไดออกไซด์ และก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ โดยคำนวณเทียบสภาวะมาตรฐานที่อุณหภูมิ 25 องศาเซลเซียส ความดัน 1 บรรยากาศ และออกซิเจนส่วนเกินร้อยละ 11 ที่สภาวะแห้ง (Dry Basis) พบว่าผลการติดตามตรวจสอบทั้งหมดมีค่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนด เมื่อเทียบเคียงกับคุณสมบัติเตาเผาศพปลอดมลพิษของกรุงเทพมหานคร สำหรับค่าความทึบแสง พบว่ามีค่าอยู่ในมาตรฐานความทึบแสงของเขม่าควันจากปล่องเตาเผาศพ เมื่อเทียบเคียงกับคุณสมบัติเตาเผาศพปลอดมลพิษของกรุงเทพมหานคร และมาตรฐานค่าความทึบแสงของเขม่าควันจากปล่องเตาเผาศพ ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานค่าความทึบแสงของเขม่าควันจากปล่องเตาเผาศพ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนพิเศษ 130 ง ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2546<sup>8</sup>

ผลกระทบต่างๆ ที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม หรือชุมชนใกล้เคียงฅาปนสถานกองทัพบก ย่านแขวงวัดโสมนัส นางเลิ้ง ดังที่กล่าวมาข้างต้น ในด้านกฎหมาย ฅาปนสถาน



กองทัพบกก็ดำเนินการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด สร้างมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เอาได้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนใกล้เคียง ฅาปนสถาน กองทัพบกยังได้จัดเจ้าหน้าที่ดูแลภูมิทัศน์ รักษาความสะอาดบริเวณใกล้เคียงอยู่ตลอดเวลา เพราะได้ยึดถือว่าความสวยงามและความสะอาด และสภาพแวดล้อมที่ตื้นนั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญแห่งการบริการ

จะเห็นได้ว่า ฅาปนสถานกองทัพบก ที่ดำเนินงานโดยกองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก ได้ดำเนินการและก่อตั้งสุสานและฅาปนสถาน อย่างถูกต้องตามกฎหมายทุกฉบับตามที่กล่าวมาแล้ว ก็ย่อมชี้ให้เห็นถึงควมมีมาตรฐาน ความเป็นเลิศทางสถานที่ที่พร้อมบริการสมาชิกและประชาชน

### การให้บริการของฅาปนสถานกองทัพบก

การให้บริการของฅาปนสถานกองทัพบก มีดังนี้

1. ให้บริการรับศพ โดยต้องจัดให้มีสิ่งอุปกรณ์สำหรับรับศพ รดน้ำศพ บรรจุศพ และเครื่องตั้งไว้บริการ
2. ให้บริการศาลาตั้งศพ เพื่อใช้สำหรับสวดพระอภิธรรมศพ และทำบุญอุทิศส่วนกุศลศพ ตามความความจำเป็นและเหมาะสม
3. ให้บริการสวดพระอภิธรรมศพ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 19.00 น. เว้นแต่ในวันดังกล่าวมีพระพิธีธรรม หรือมีการสวดพระอภิธรรมมากกว่าหนึ่งชุด จะก่อนหรือหลังก็ได้
4. ให้บริการสุสานและการฝากเก็บศพ ต้องจัดให้มีกุฎิเก็บศพตามฐานันดรศักดิ์ อาทิ กุฎิเก็บศพชนิด โกลศ กุฎิเก็บศพชนิดพิเศษ และกุฎิเก็บศพชนิดธรรมดา และบริการฝากเก็บศพไม่เกิน 5 ปี
5. ให้บริการพระราชทานเพลิงศพ หรือ การฅาปนกิจศพ ดังนี้
  - 5.1 ในวันราชการกระทำได้ สามเวลา คือ เวลา 14.00 น., 15.30 น. และ 17.00 น.
  - 5.2 ในวันหยุดราชการกระทำได้ สี่เวลา คือ เวลา 10.00 น., 14.00 น., 15.30 น. และ 17.00 น.
  - 5.3 การเปลี่ยนแปลงเวลาอาจกระทำได้หากมีเหตุจำเป็น แต่ต้องไม่มีผลกระทบกับกำหนดการ และสำหรับพิธีฅาปนกิจศพของศพอื่นในลำดับต่อ ๆ ไป

6. ให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพิธีการศพ และการทำบุญอื่นๆ

จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการ ตามความจำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อคอยให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฌาปนสถานกองทัพบก มีเจ้าหน้าที่บริการรับศพ, เจ้าหน้าที่บริการในเวลาสวดพระอภิธรรมศพ, เจ้าหน้าที่บริการในวันฌาปนกิจศพ, เจ้าหน้าที่บริการเก็บอัฐิแปรธาตุ นอกจากนี้ฌาปนสถานกองทัพบกยังจัดให้มีสินค้า และบริการที่เกี่ยวกับพิธีการศพ ทุกชนิดในราคาเย่อเยา
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียน มีหน้าที่จัดทำทะเบียนแสดงกิจการสุสาน และการฌาปนกิจศพ ส่งอำเภอหรือเขตท้องที่ประจำเดือน จัดทำทะเบียนการเก็บศพ และดูแลรักษาความสะอาดสุสาน พร้อมทั้งเร่งรัด ติดตาม และออกหนังสือแจ้งเตือนเจ้าภาพ กรณีค้างชำระเงินค่าฝากเก็บศพเป็นรายปี

## อัตราค่าบำรุง - ค่าบริการฌาปนสถานกองทัพบก

รายการ	สมาชิก/ข้าราชการ	ครอบครัว	บุคคลทั่วไป
ค่ารถรับศพ (VIP)	700.-	1,000.-	1,600.-
ค่าบำรุงศาลา 1, 2	500.-	700.-	1,200.-
ค่าเครื่องปรับอากาศศาลา 1, 2	500.-	600.-	800.-
ค่าบำรุงศาลา 3, 4, 6, 7, 8	700.-	900.-	1,400.-
ค่าเครื่องปรับอากาศศาลา 3, 4, 6, 7, 8	600.-	800.-	1,000.-
ค่าบำรุงศาลา 5, 9, 10	900.-	1,200.-	1,700.-
ค่าเครื่องปรับอากาศศาลา 5, 9, 10	800.-	1,000.-	1,500.-
ค่าบำรุงเมรุ	600.-	700.-	1,000.-
ค่าน้ำมันเผาศพ	2,700.-	2,900.-	3,600.-
ค่าบำรุงสาธารณูปโภควันสวด, วันทำบุญและวันฌาปนกิจ	400.-	500.-	800.-
ค่าเครื่องทองน้อย	30.-	30.-	30.-
ค่าบำรุงทาสีและยาถูถูเก็บศพ	200.-	200.-	200.-
ค่าบำรุงสวดในวันสวดพระอภิธรรม	100.-	100.-	100.-
ค่าบำรุงวัดในวันฌาปนกิจกิจศพ บรรจุศพ	100.-	100.-	100.-
ค่าบำรุงสถานที่ ( กรณีเจ้าภาพจัดดอกไม้มาเอง )			
ดอกไม้ประดับหน้าหีบศพ	500.-	500.-	500.-
ดอกไม้ประดับหน้าเมรุเผาศพ	1,000.-	1,000.-	1,000.-
ค่าฝากเก็บศพ	ธรรมดา	พิเศษ	ศาลาเก็บศพ
ปีแรก	1,000.-	2,000.-	3,000.-
ปีที่ 2 เป็นต้นไป	2,000.-	3,000.-	4,000.-

## การใช้บริการฌาปนสถานกองทัพบก ประจำปี 2559

วัดโสมนัสฯ	รับ	สวด	เก็บ	เผา	ทำบุญ	รวม
ม.ค.	39	182	4	36	19	280
ก.พ.	34	152	3	31	15	235
มี.ค.	39	212	5	44	31	331
เม.ย.	33	171	-	52	25	281
พ.ค.	43	200	1	44	22	310
มิ.ย.	34	149	2	37	13	235
ก.ค.	25	137	2	29	14	207
ส.ค.	32	146	1	34	11	224
ก.ย.	34	188	3	35	15	275
ต.ค.	39	196	1	39	21	296
พ.ย.	36	175	1	37	11	260
ธ.ค.	41	189	1	33	16	280
รวม	429	2,097	24	451	213	3,214

## การใช้บริการฌาปนสถานกองทัพบก ประจำปี 2560

วัดโสมนัสฯ	รับ	สวด	เก็บ	เผา	ทำบุญ	รวม
ม.ค.	28	164	4	26	24	246
ก.พ.	32	149	3	31	15	230
มี.ค.	35	183	4	28	25	275
เม.ย.	28	137	1	33	14	213
พ.ค.	27	137	1	38	16	219
มิ.ย.	34	171	4	34	16	259
ก.ค.	31	137	2	29	14	213
ส.ค.	30	146	1	34	11	222
ก.ย.	33	188	3	35	15	274
ต.ค.	33	159	5	25	14	236
พ.ย.	30	171	5	33	19	258
ธ.ค.	30	133	3	34	22	222
รวม	371	1,875	36	380	205	2,867

เมื่อเปรียบเทียบการใช้บริการฌาปนสถานกองทัพบก ประจำปี 2559 และ 2560 จะเห็นได้ว่า มีจำนวนการใช้บริการที่ลดลงจากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยก็มีแนวความคิดที่จะพัฒนาให้ฌาปนสถานกองทัพบกมุ่งสู่สู่ความเป็นเลิศต่อไป

การบริการข้างต้นที่กล่าวมานั้น ถือเป็นจุดเด่นที่สำคัญที่สุด จะเป็นสิ่งชักจูงให้คนเข้ามาใช้บริการมาก เพราะในเวลาที่คนเรานั้นเกิดความสูญเสีย โศกเศร้า อาลัย ต่อการจากไปของบุคคลอันเป็นที่รัก กระบวนการทางความคิดย่อมไม่ปกติ หรือมีความสมบูรณ์อย่างแน่นอน การบริการ และความเพียบพร้อมในองค์ประกอบของการจัดงานศพที่ครบวงจรนั้นจะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ญาติของผู้เสียชีวิต ได้กระทำการที่เป็นเกียรติครั้งสุดท้ายได้เป็นอย่างดี

### ความเหมาะสมในการโฆษณาธุรกิจบริการหลังความตาย

นับเป็นเรื่องที่น่าติดตาม เมื่อนำเอาวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับงานศพมาเกี่ยวพันกับธุรกิจการจัดการศพ บทความนี้มีวัตถุประสงค์ชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงของการจัดงานศพตามวัฒนธรรมประเพณี “ไทยพุทธ” ในสังคมเมืองกับธุรกิจการจัดการศพแบบครบวงจรหรือตามความต้องการของเจ้าภาพ โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานศพในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พุทธศักราช 2549 ได้แก่ ผู้ประกอบการผลิตและขายหีบศพเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังได้อ้างอิงองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจงานศพของบริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด เมื่อพุทธศักราช 2540 ด้วย

ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการตาย หรือการจัดงานศพถือเป็นวัฒนธรรมที่ปฏิบัติสืบทอดเป็นประเพณีปฏิบัติที่ทายาทกระทำให้กับผู้ตาย เพื่อแสดงความเคารพรักและอาลัย และยกย่องผู้ตายเป็นครั้งสุดท้าย การจัดงานศพ โดยทั่วไปแล้ว ต้องมีการซื้อโลงบรรจุศพ มีการสวดศพที่วัด มีการจัดหาดอกไม้ประดับหน้าศพ พวงหรีด จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ที่มาร่วมงานสวดศพ หลังจากนั้นเป็นพิธีการเผาศพ ซึ่งในการจัดการดังกล่าวแล้วต้องอาศัยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการตายทั้งสิ้น ที่เด่นชัดที่สุดคือ ธุรกิจการจัดการศพและขายหีบศพ ซึ่งในแต่ละปี สามารถสร้างรายได้อย่างต่ำ มากกว่าพันล้านบาทต่อปี<sup>9</sup> ขณะเดียวกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจการผลิตและขายพวงหรีด ก็สร้างรายได้อย่างต่ำเป็นหลักร้อยล้านบาทขึ้นไปต่อปี และก่อให้เกิดการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ในบทความนี้จะนำเสนอภาพธุรกิจการจัดการศพ หรือการดำเนินกิจการของฌาปนสถาน กองทัพบก เพื่อเผยแพร่หรือโฆษณาสู่สายตาของบุคคลภายนอก และประชาชนทั่วไปภายนอก

ฌาปนสถานกองทัพบก เป็นสวัสดิการที่กองทัพบกจัดให้กำลังพล และครอบครัว ทั้งที่เป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพบก ซึ่งจะได้รับส่วนลดในการเข้ามาใช้บริการ โดยประชาชนทั่วไปก็สามารถมาใช้บริการได้

ถึงแม้ว่าระดับราคาใช้บริการ ฅาปนสถานกองทัพบก จะมีหลายระดับ คือระดับสมาชิก ระดับครอบครัว ระดับประชาชนทั่วไปก็ตาม แต่ราคาค่าบริการในระดับต่างๆ ของระดับประชาชนทั่วไป ก็ไม่ได้แพงไปกว่า ฅาปนสถาน ในแห่งอื่นๆ หรือแห่งที่อยู่ใกล้เคียงในพื้นที่ใกล้เคียง กัน เช่น วัดเทพศิรินทราวาสราชวรวิหาร , วัดมกุฎกษัตริยารามราชวรวิหาร ซึ่งในข้อเท็จจริงแล้วก็อาจจะมีอัตราค่าบริการในส่วนต่างๆ ถูกกว่า

จากผลสัมภาษณ์สำรวจความคิดเห็นประชาชนที่เข้ามาร่วมพิธีศพ ณ ฅาปนสถานกองทัพบก จำนวน 50 คน ที่ไม่ใช่เป็นทหาร ก็คือประชาชนทั่วไปที่มาร่วมงานพิธีศพ และประชาชนทั่วไปที่ผู้วิจัยไปพบเจอตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยก็ได้สัมภาษณ์ รวมถึงพูดคุยเกี่ยวกับการจัดการศพว่า เคยไปที่ไหนมาบ้าง ถ้าจะจัดงานศพให้กับญาติผู้วายชนม์จะจัดที่ไหน เพราะอะไร และรู้จักฅาปนสถานกองทัพบกหรือไม่ ทำให้ทราบว่าประชาชนประมาณร้อยละ 37 ไม่ทราบว่า ฅาปนสถานกองทัพบก นั้นประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาใช้บริการได้ มีการบริการครบวงจร ราคาข่อมเยา คิดไปว่าข้าราชการทหารเท่านั้นจึงจะมาใช้บริการได้ ซึ่งเราจะต้องสร้างโอกาสในการรับรู้ข้อมูลให้กับประชาชนทั่วไปให้มากขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานเอง และในเอกสารวิจัยนี้ก็จะกล่าวถึงการสร้างโอกาสในการรับรู้ หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในตอนท้ายต่อไป

นอกจากจะสร้างโอกาสในการรับรู้ว่ ฅาปนสถานกองทัพบก นั้น บุคคลธรรมดาทั่วไปสามารถเข้ามาใช้บริการในงานพิธีต่างๆ ได้ ทั้งงานมงคล หรืองานอวมงคล แล้วสิ่งสำคัญที่จะต้องกระทำก็คือ การพัฒนาด้านบริการ การพัฒนาสถานที่และสภาพแวดล้อม และการพัฒนากระบวนการ

จากที่กล่าวมาในขั้นต้น ฅาปนสถานกองทัพบก จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการ และจัดพิธีศพให้กับทหารผู้เสียชีวิตในสงครามต่างๆ แต่เมื่อเวลาผ่านไปก็ได้รับการปรับตัวตามเวลา และสภาพแวดล้อม จึงได้ปรับเปลี่ยนมาให้บริการงานพิธีศพ หรืองานบุญให้กับบุคคล ประชาชนทั่วไปด้วย ฉะนั้นแล้ว ฅาปนสถานกองทัพบก ก็เหมือนองค์กรๆ หนึ่งที่ให้บริการกับลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้นสิ่งที่เป็นที่ต้องตาต้องใจผู้มาใช้บริการก็คือ ถ้าการบริการที่น่าประทับใจ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ครบวงจร ราคาย่อมเยา เมื่อสามารถพัฒนาสิ่งเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้มีแนวโน้มของผู้มาใช้บริการมากขึ้น พัฒนาการบริการไปเรื่อยๆ จนไปสู่จุดที่ว่า การจัดทำ การศพบทำที่ไหน แต่ถ้าต้องการประสิทธิภาพต้อง ฌาปนสถานกองทัพบก เท่านั้น

## สื่อโฆษณาอดนียม

นีลเส็น (Nielsen) บริษัทวิจัยด้านการตลาดและสื่อ<sup>10</sup> เปิดเผยผลสำรวจล่าสุด “Global Trust in Advertising” ปี 2015 ซึ่งเกี่ยวกับรูปแบบโฆษณาประเภทไหนที่ผู้บริโภคเชื่อถือมากที่สุด โดยการสำรวจครอบคลุมทั้งสื่อเดิม (Traditional Media) และสื่อดิจิทัล (Digital) มีผู้เข้าสำรวจกว่า 30,000 คน จาก 60 ประเทศทั่วโลก ผลสรุปที่น่าสนใจ มีทั้งหมด 19 รูปแบบโฆษณาที่น่าเชื่อถือมากที่สุดตามลำดับ แบ่งตามประเภทรูปแบบ (Format)

1. คำแนะนำจากคนรู้จัก
2. เว็บไซต์แบรนด์
3. บทความโฆษณา (ในหนังสือพิมพ์ ฯลฯ)
4. ความคิดเห็นที่โพสต์ในออนไลน์
5. โฆษณาทางทีวี
6. ผู้สนับสนุน (สปอนเซอร์)
7. โฆษณาในหนังสือพิมพ์
8. โฆษณาในนิตยสาร
9. บิลบอร์ดและสื่ออกบ้าน
10. อีเมลล์ที่สมัครไว้
11. Tie-in โปรดัคซีในรายการทีวี
12. โฆษณาก่อนภาพยนตร์
13. โฆษณาวิทยุ
14. โฆษณาวิดีโอออนไลน์
15. โฆษณาผลลัพธ์จากการเสิร์ช
16. โฆษณาทางโซเชียลมีเดีย



- 17. โฆษณาบนอุปกรณ์โมบาย
- 18. แบนเนอร์ออนไลน์
- 19. โฆษณาข้อความมือถือ

**การพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ**

การพัฒนาสถาปนสถานกองทัพบกให้มีบริการดี รวดเร็ว และครบวงจรจนเป็นที่ชื่นชม และบอกต่อกันปากต่อปาก ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวความคิดการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One - Stop - Service ) ซึ่งมีปัจจัยสู่ความสำเร็จ 3 ประการ<sup>11</sup> นำมาเทียบเคียงกับสถาปนสถานกองทัพบก ดังนี้



## 1. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ

การบริการลูกค้า เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพยังช่วยผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาว และเพิ่มคุณค่าให้กับกิจการอีกด้วย

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม ต่อจากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญ ต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้า อดทนอดกลั้น เมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการ ควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย รวมถึงบุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

ดังนั้นผู้บังคับบัญชาในหน่วยจะต้องเน้นย้ำ กำกับดูแล และพัฒนากำลังพลผู้มีหน้าที่บริการอยู่เสมอ ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักในการดึงดูดผู้เข้ามาใช้บริการ

## 2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม

การให้การบริการสู่ความเป็นเลิศนอกจากจะมีการบริการที่จอตระยยนต์ที่เพียงพอ และเหมาะสมแล้ว ภูมิทัศน์ ในบริเวณพื้นที่ สถานที่การให้บริการ ศาลาต่างๆ จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ในการจัดการต่อสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ให้มีการแบ่งมอบหน้าที่ แบ่งเขตรับผิดชอบ ให้ทำความสะอาดให้เฉพาะเจาะจงไปเป็นรายบุคคล มีการลงเวลาการเข้ามาทำความสะอาด หรือจัดระเบียบ จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาดให้เพียงพอ จัดเจ้าหน้าที่ตรวจความสะอาดตามห้วงระยะเวลา กำหนดมาตรฐานความสะอาดในแต่ละจุดว่า คำว่าสะอาด ผ่านเกณฑ์การตรวจ จะต้องมีความมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

### 3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

ปรับปรุงให้ฌาปนสถานกองทัพบก มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร ไม่ต้องมีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน ลดจำนวนเอกสารและขั้นตอนที่ไม่สำคัญออกไป ทบทวนระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ ที่ล้าสมัยและเป็นเหตุให้เกิดความยุ่งยากออกไป จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร วิธีสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One – Stop – Service ) ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาร่วมงานรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดภาพลักษณ์ในการบริการที่ส่งผลต่อองค์กร

#### การปรับปรุงอาคารสถานที่ และปริมาณที่จอดรถ จะช่วยให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น

ปัจจุบันเมื่อถามประชาชนทั่วไปว่าจะมาร่วมพิธีศพในวาระต่างๆ ที่ ฌาปนสถานกองทัพบก วัดโสมนัสวิหาร ทุกคนต่างพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าน่าเบื่อ ไม่สะดวกในเรื่องการเดินทาง เพราะฌาปนสถานกองทัพบก แห่งนี้อยู่ย่านใจกลางเมือง คือเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย การจราจรค่อนข้างหนาแน่นมาก โดยเฉพาะห้วงเวลา 15.00 น. – 20.00 น. ในแต่ละวัน ซึ่งเวลาดังกล่าวเป็นเวลากระทำพิธีสวด พระอภิธรรมศพ ฌาปนกิจศพ และเมื่อมาถึง ฌาปนสถานกองทัพบก ยังมีปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ไม่สามารถหาที่จอดรถยนต์ได้ จนประชาชนส่วนใหญ่ไม่อยากจะขับรถยนต์มาด้วยตนเอง ต้องอาศัยกันมาเป็น หมู่คณะ หรือมารถแท็กซี่ หรือรถรับจ้างแบบต่างๆ

ปัจจุบัน ฌาปนสถานกองทัพบก มีลานจอดรถยนต์สามารถรองรับผู้ที่มางานพิธีพร้อมกันได้ 100 คัน โดยให้บริการฟรี และมีลานจอดรถยนต์หน้าวัดโสมนัสวิหาร ติดถนนกรุงเกษม ซึ่งเสียค่าจอดรถยนต์ ชั่วโมงแรก 20 บาท ชั่วโมงต่อ 20 บาท ต่อคัน ซึ่งสามารถจอดรถยนต์ได้ 80 คัน รวมทั้งสองบริการนี้ก็จะจอดได้เพียง 180 คัน ซึ่งไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้ที่จะมาร่วมพิธี

ฌาปนสถานกองทัพบก มีศาลาจัดพิธีสวดอภิธรรม 10 ศาลา ดังนั้นประชาชนที่จะเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00 น. – 19.00 น. มีได้มากกว่า 500 – 1,000 คัน ซึ่งก็อาจจะมียุทธ์เข้ามาภายในบริเวณ ฌาปนสถานกองทัพบก และพื้นที่วัดโสมนัสวิหาร อาจมีได้ถึง 300 คันขึ้นไป

ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทาง ฅาปนสถานกองทัพบก จะต้องแก้ไข เพื่อรองรับการบริการให้ดีขึ้น การเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์ อันเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ ลบคำครหาที่ว่า “อย่าไปเลย ฅาปนสถานกองทัพบก ไม่มีที่จอดรถยนต์ รถก็ติด”

สิ่งที่กองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จะต้องดำเนินการคือ ประสานกับสถานี ตำรวจนครบาลนางเลิ้ง ซึ่งเป็นหน่วยรับผิดชอบการจราจรในพื้นที่บริเวณ ฅาปนสถาน กองทัพบก และวัดโสมนัสวิหาร ขออนุญาตจอดรถยนต์ ในพื้นที่ห้ามจอดเป็นการ ชั่วคราว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ฅาปนสถานกองทัพบก จะทำให้ บริเวณพื้นที่จอดรถยนต์เพิ่มขึ้นมาอีก 70 คัน คือ ถนนนครสวรรค์ 20 คัน, ถนนพะเนียง 20 คัน และถนนกรงเกษม 30 คัน ซึ่งหนทางนี้ปฏิบัติได้อย่างแน่นอน

อีกที่หนึ่งที่สามารถจอดรถยนต์ได้อีกก็คือ ราชตฤณมัยสมาคมแห่งประเทศไทย ใน พระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งตั้งอยู่ที่ 183 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ห่าง จาก ฅาปนสถานกองทัพบก เพียง 1 กิโลเมตร สามารถจอดได้ถึง 500 คัน ใช้เวลา เดินทางมาในแต่ละจุดเพียง 4 นาที วิธีนี้ก็อาศัยการประสานขอใช้พื้นที่จากราชตฤณมัย สมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และการจัดรถซัทเทิลบัส คือรถรับ – ส่ง ระหว่างจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งวิธีการนี้เราอาจจะไม่ใช้ประจำก็ได้ จะใช้ในโอกาสที่มีการจัด งานพิธีศพของบุคคลสำคัญซึ่งคาดว่าจะมีผู้เข้ามาร่วมงานเป็นจำนวนมาก สำหรับ รถซัทเทิลบัส นั้น จัดจาก กรมสวัสดิการทหารบก ซึ่งมีรถโดยสารขนาดเล็ก 1 คัน และรถ ตู๋โดยสารขนาดเล็กอีก 8 คัน ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการหมุนเวียน รับ – ส่ง ฉะนั้นจะทำ ให้มีที่จอดรถยนต์ สำหรับผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น 750 คัน ซึ่งเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ปัจจุบันกรมสวัสดิการทหารบกมีรถโดยสารปรับอากาศขนาดใหญ่ จำนวน 1 คัน อีกทั้ง กองการฅาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก มีรถโดยสารขนาดเล็กจำนวน 4 คัน ซึ่งเพียงพอ ต่อการรับและส่ง ผู้ที่มาร่วมงาน แต่หากไม่เพียงพอก็สามารถจัดหาเพิ่มเติมได้ เพราะฅาปนสถานกองทัพบก เป็นกิจการที่มีรายได้ สามารถนำรายได้ประจำปีนั้นมา จัดหาสิ่งที่จำเป็นต่อการบริการ หรือการดำเนินกิจการ โดยอาศัยอำนาจของ คณะกรรมการดำเนินกิจการ ฅาปนสถานกองทัพบก ดังที่กล่าวเอาไว้ข้างต้น

## ประชาสัมพันธ์การบริการฌาปนสถานกองทัพบก ให้เหมาะสมแบบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมไทย

ถ้าหากค้นหาคำว่าการจัดงานศพ จาก Google ปรากฏว่าพบเพจเรียกเท่านั้น ที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เรื่องการจัดงานศพเว็บไซต์นั้น ก็คือ เว็บไซต์เอลลีเพจเจสไทยแลนด์<sup>12</sup> เป็นการแสดงถึง หมายเลขของเจ้าของธุรกิจในการจัดหางานศพ ทั่วประเทศไทย 8 ราย มีจำนวน 5 ราย อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทำให้เราทราบได้ว่าการโฆษณาธุรกิจ การจัดการศพ เหมือนที่ฌาปนสถานกองทัพบก ดำเนินการอยู่นั้น เป็นธุรกิจที่ไม่ค่อยมีใครจะโฆษณากันมากมายเท่าใดนัก เพราะเรื่องการจัดงานศพนั้น คนไทยถือว่าเป็นเรื่องความตาย ไม่สมควรนำมาพูด นำมากล่าวกันได้อย่างทั่วไปหรือเปิดเผย

สิ่งที่ทำให้ญาติ หรือทายาทของผู้วายชนม์ เลือกที่จะจัดงานศพ ณ สถานที่ใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและบริการ คือ ผู้วายชนม์ได้สั่งไว้ก่อนที่จะเสียชีวิตว่า ให้ไปจัดงานศพที่ใด สวดพระอภิธรรมกี่คืน เผาหรือบรรจุศพเก็บไว้ก่อน ลอยอังคารหรือไม่

ส่วนปัจจัยอื่นๆ ในการที่ญาติหรือทายาทมาจัดงานศพ ก็คือ ใกล้เคียง ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกในการเดินทางของญาติสนิทมิตรสหาย ส่วนประเด็นอื่นก็จะมีในวงศ์เครือญาตินั้น มาใช้ในการจัดนี้เป็นประจำเหมือนวัดประจำตระกูล ส่วนประเด็นที่สำคัญ ก็จะเกี่ยวข้องกับบริการ คือ ฌาปนสถานกองทัพบก นั้น เพื่อมาใช้บริการแล้ว เจ้าภาพทายาท สะดวกสบาย ได้รับการบริการอย่างดียิ่ง ราคาเย่อมเยา สมเหตุสมผล

ในส่วนของ ฌาปนสถานกองทัพบก ปัจจุบันได้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การใช้บริการในหลายรูป เพื่อที่จะทำให้อีก ก็คือ เว็บไซต์ของกองการฌาปนกิจกรมสวัสดิการทหารบก เท่านั้น ที่ถือว่ามีโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อย่างเป็นทางการ

การรับรู้ข้อมูลส่วนใหญ่ของประชาชน ก็มาจากการบอกกันปากต่อปาก ซึ่งถือว่าการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดอยู่แล้ว เมื่อฌาปนสถานกองทัพบก มีมาตรฐานดี มีการบริการดี มีความสะดวกสบาย ภาพลักษณ์และชื่อเสียงก็ตามมา ประชาชนไว้วางใจและนิยมหันมาพึ่งพิงในยามทุกข์ที่บุคคลอันเป็นที่รักจากไป

ดังนั้น ฅาปนสถานกองทัพบก จะต้องเพิ่มการรับรู้ของประชาชนทั่วไป ให้หันมาใช้บริการ ให้มากยิ่งขึ้น ด้วยโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในจุดเดิมของ ฅาปนสถานกองทัพบก ใน ประเด็น การบริการที่ยอดเยี่ยม ความครบครันของสินค้าบริการในพิธีศพ และพิธีต่างๆ ที่มีพร้อมอย่างครบวงจร การมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาร่วมงาน

ข้อมูลเพื่อเพิ่มการรับรู้เหล่านี้ สามารถนำไปลงในเว็บไซต์ กองการฅาปนกิจ กรม สวัสดิการทหารบก แอปพลิเคชัน กองการฅาปนกิจ โดยเน้นจุดเด่น ในการจัดงานศพ งาน พิธีต่างๆ

ที่สำคัญในการโฆษณา คือ ผู้มาใช้บริการที่จะบอกกันแบบปากต่อปาก คือในแต่ละวัน จะมีผู้เข้ามาใช้บริการ หรือผู้เข้มาร่วมพิธีต่างๆ เป็นจำนวนมากกว่า 500 คน ขึ้นไปต่อวัน ฅาปนสถานกองทัพบก ก็จะตั้งจุดแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ที่มาร่วมงาน หยิบ ไปอ่าน หรือไว้เป็นข้อมูล พร้อมกับจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลในการสร้างความรู้ ให้กับผู้ที่มาร่วมงาน การโฆษณาที่วิธีหนึ่ง ก็คือ นำข้อมูลการจัดงานศพ ไปเชื่อมโยงกับ บริษัทประกันชีวิตในลักษณะแพ็คเกจ หรือนำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ไปแจกจ่ายไว้ตาม บ้านพักคนชรา

ท้ายสุดนี้ คุณสมบัติที่ดี มาตรฐานที่ดี การบริการ และความสมบูรณ์ในตัวเอง อันนำมาสู่ ความครบวงจรก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์ตัวเอง เหมือนกับคำที่ว่า การจัดการศพจัดที่ ไหนก็ได้ แต่จะให้มีความภาพนั้น ต้องฅาปนสถานกองทัพบก เท่านั้น

## บทสรุป

จะเห็นได้ว่า ฅาปนสถานกองทัพบก นั้น มีการบริการที่ครบวงจรสมบูรณ์ ในการจัดการศพ ราคาอ่อมเยา สมเหตุสมผล พร้อมกับการบริการจากเจ้าหน้าที่ฅาปนสถาน กองทัพบก ที่มากไปดว้ความรู้ เรื่องพิธีศพเป็นอย่างดี ดว้การบริการอย่างเต็มใจ พร้อมจะยื่นเคียงข้าง ญาติและทายาทของผู้วายชนม์

และผลจากเอกสารวิจัยฉบับนี้ จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาในสิ่งต่างๆ ที่ฅาปนสถาน กองทัพบก ให้มีความเป็นเลิศในการจัดการศพในย่านนี้ ประชาชนไว้วางใจและมีความ เชื่อมั่นในการบริการ มีที่จอดรถยนต์ความสะดวกสบาย เดินทางไปมาสะดวก ทุกคนพูด กันปากต่อปาก รับรู้และยอมรับเป็นเสียงเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะ

ฅาปนสถานกองทัพบกควรจัดทำโปรแกรมคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดพิธีศพ โดยนำข้อมูล ราคาสินค้าและการบริการทุกชนิดบรรจุลงในโปรแกรม เพื่อเป็นส่วนช่วยให้เจ้าภาพได้ ตัดสินใจว่า “การจัดการศพเลือกที่ไหนก็ได้ แต่ถ้าต้องการ คุณภาพ เลือกฅาปนสถาน กองทัพบก”