

รูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดการงานศพในยุค New Normal

Funeral Business Model in the New Normal Era

นฤมิตร มูลเมือง และ อมรรวณ รังกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Naruemit Munmueang and Amornwan Rungkoon

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : cpac.nm@kkumail.com

บทคัดย่อ

การดำเนินชีวิตประจำวันของของคนไทยมีความเกี่ยวข้องกับพุทธศาสนาตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งถึงความตาย จึงเกิดมีธุรกิจรับจัดงานศพขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุค New Normal อันเป็นผลเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกนักธุรกิจกับธุรกิจรับจัดงานศพ จำนวน 3 ราย ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจงเป็นธุรกิจที่ดำเนินงานมาแล้ว 3 ปี และมีกำไรจากผลประกอบการ 2 ปี การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1.รูปแบบการให้บริการของธุรกิจรับจัดการงานศพ พบว่า เป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ให้บริการหลังความตายที่ให้บริการจัดการงานศพสำหรับชาวต่างชาติที่เสียชีวิตในไทยจำนวน 1 ราย และบริการจัดการงานศพสำหรับคนไทย จำนวน 2 ราย โดยดำเนินการจัดงานฌาปนกิจศพ การลอยอังคารอัฐิของผู้เสียชีวิต รวมทั้งการประสานงานกับญาติของผู้เสียชีวิต และดำเนินงานด้านเอกสารการเสียชีวิต

2.รูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุค New Normal จากผลกระทบของสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 พบว่า กระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการที่รับจัดการงานศพสำหรับชาวต่างชาติที่เสียชีวิตในไทย รูปแบบการดำเนินธุรกิจต้องมีการปรับตัวโดยให้ความสำคัญกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานมากขึ้น ต้องมีการสวมชุดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล ในขณะที่ผู้ประกอบการที่รับจัดการงานศพให้กับคนไทยมีการปรับตัวเพื่อเฝ้าระวังตามนโยบายรัฐ โดยมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับการฆ่าเชื้อ การเว้นระยะห่างของผู้เข้าร่วมงาน และมีการทำประกันโควิด 19 ให้กับพนักงาน

คำสำคัญ: รูปแบบธุรกิจรับจัดงานศพ; ยุคความปกติใหม่; การดำเนินธุรกิจ

Abstracts

Thai people's daily life is related to Buddhism from birth to death. So there was a funeral business. The objectives of this research were to study the model of New Normal funeral service business as a result of Covid-19 epidemic. In-depth interview was used use in this qualitative research by interviewing 3 funeral service business, that has been operating for 3 years and has a profit of 2 years. Content analysis was used to analyze the data.

The results showed that: 1. The funeral service was the type of business that provided the service after the death of 1 foreigner who passed away in Thailand and 2 Thais. The service included the cremating, scattering ashes over water, coordinating with the relatives of the deceased, and carry out on the document of death.

2.New Normal funeral service business as a result of Covid-19 epidemic has affected the income of funeral service operator for foreigners. The business needed some adjustment and focused more on occupational health and safety of their employees. They had to put on personal protective equipment. Funeral service operators for Thais had to adjust themselves and follow the Government policies: providing alcohol gel for disinfection, practicing social distancing and providing employees the insurance with Covid-19 coverage.

Keywords: Pattern Funeral Business; New Normal Era; Business Operation

บทนำ

การดำเนินชีวิตประจำวันของของคนไทยมีความเกี่ยวข้องกับศาสนาตั้งแต่แรกเกิดจนเติบโตเป็นวัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ วัยชรา จนถึงกระทั่งความตายซึ่งเป็นวาระสุดท้ายของชีวิต ล้วนมีการนำเอาวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนาที่ตนเองนับถืออยู่มาเป็นรูปแบบของการจัดงานพิธีกรรมต่างๆ ตามความเชื่อและ ประเพณีตามท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ สำหรับคนไทยส่วนใหญ่นั้นนับถือศาสนาพุทธได้มีพิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เริ่มตั้งแต่พิธีโกนผมไฟ พิธีบวช พิธีแต่งงาน พิธีทำบุญ พิธีงานศพ พิธีฉลองอัฐ เป็นต้น (อารีย์ ธรรมโศภณ และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา, 2562 : 110-135) การจัดงานหรือพิธีกรรมทางศาสนาต่างๆ นี้ต้องมีการวางแผนกิจกรรม ในการดำเนินงาน จัดเตรียมสถานที่ ลำดับขั้นตอนการจัดงาน อาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมงานพิธี ซึ่งเป็นการจัดการที่ค่อนข้างยุ่งยากและใช้เวลาในการเตรียมงาน จึงทำให้เกิดบริษัทหรือบุคคลที่เข้ามาบริหารจัดการงาน พิธีกรรมต่างๆ ทางพุทธศาสนาแทนเจ้าภาพ ซึ่งเป็นไปตามยุคกระแสสังคมใหม่ที่ในชีวิตประจำวันมีการ ต้องการความสะดวกสบาย ดังนั้น จึงเกิดเป็นธุรกิจรับจัดงาน (Event and Organizer) โดยรูปแบบงานรับจัดงานนั้นมีทั้งงานพิธีมงคล และงานพิธีอวมงคล โดยเฉพาะพิธีงานศพซึ่งเหตุการณ์ที่ครอบครัวไม่มีการเตรียมการล่วงหน้า (พระอธิการพิพัฒน์พงษ์ ฐานวุฑโฒ, 2561 : 25-34)

การดำเนินงานการจัดงานศพนั้นมีขั้นตอนและองค์ประกอบที่ต้องทำในขณะที่มีการตายเกิดขึ้นจนถึงวันสุดท้ายของการจัดงานศพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการตามแนวทางกฎหมาย พิธีกรรมตามศาสนา รวมถึงการจัดหาสิ่งของเพื่อใช้ในการจัดงานศพ (พระมหาไพฑูริย์ วรรณบุตร และหรรษา ชูเพ็ญ, 2558 : 264-273) การจัดงานศพนั้นมีขั้นตอนการจัดงานที่หลากหลาย โดยมีการจัดการศพตามแนวทางของกฎหมายการจัดการ พิธีกรรมงานศพตามจารีตประเพณีของคนในสังคมไทยและการจัดการพิธีกรรมงานศพตามความเชื่อทางพระ

พุทธศาสนา เช่น การเจ้ตตาย การเคลื่อนศพ การเตรียมสถานที่ พิธีรดน้ำศพ การจัดดอกไม้หน้าโลงศพ การสวดศพ อาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงแขก ของชำร่วย การวางดอกไม้จันทน์ จนกระทั่งการลอยอังคาร (พระอริการพิพัฒน์พงษ์ฐานวุฑโฒ, 2561 : 25-34) ซึ่งมีสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับงานศพเป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจโลงศพ ธุรกิจจัดดอกไม้สดหน้าโลง พวงหรีด พิมพ์การ์ด ดอกไม้จันทน์ เป็นต้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจากงานศพ (เนตรชนก คงทน และคณะ, 2558 : 1) รวมทั้งในปัจจุบันมีธุรกิจที่รับจัดงานศพแบบครบวงจรเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พิธีงานศพนับเป็นงานสุดท้ายในชีวิต ซึ่งบางรายจากไปอย่างกะทันหันไม่ได้มีการเตรียมการล่วงหน้า แต่ก็มีลูกค้าบางรายที่มีการวางแผนการจัดงานศพไว้ล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เป็นการจัดการงานสำหรับผู้ที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งบางรายมีการสูญเสียถึงรูปแบบการจัดงานศพที่แตกต่างจากคนอื่น โดยเฉพาะในปัจจุบันที่เข้าสู่สังคมสูงวัยที่ไม่อยากเป็นภาระของลูกหลาน และบางส่วนที่เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสดไม่มีลูกหลานที่จะเข้ามาจัดการงานศพเมื่อตนเสียชีวิต ได้มีการวางแผนการจัดงานศพโดยให้ผู้รับจัดการงานศพแบบครบวงจรเข้ามาดำเนินการจัดงานศพแทนเมื่อเสียชีวิต

ธุรกิจรับจัดงานศพ (funeralbusiness plan) เป็นธุรกิจให้บริการรับจัดงานศพ ที่ช่วยให้คำแนะนำ ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยจัดการให้พิธีกรรมเป็นไปอย่างเรียบร้อย ครบถ้วน และถูกต้องตามหลักพิธีทางศาสนา บนพื้นฐานของความเหมาะสม และช่วยให้กำลังใจแก่ผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ในด้านพิธีกรรมเป็นเรื่องทางศาสนาและจารีตประเพณีที่ปฏิบัติร่วมกันมายาวนาน (อารีย์ ธรรมโครง และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา, 2562 : 110-135) ธุรกิจรับจัดงานศพเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นเนื่องจากแนวความคิดและการดำเนินธุรกิจของต่างประเทศที่คนไทยบางคนที่มีแนวคิดสมัยใหม่และมองว่าความตายเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ต้องตระหนักและเตรียมพร้อมเพื่อลดภาระให้กับคนที่อยู่ข้างหลัง เนื่องจากการจัดงานศพก็มีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจำนวนมาก แม้ว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานศพของสังคมไทยจะมีมานาน หากแต่ก็ไม่ได้ได้รับความนิยมในการวางแผนการล่วงหน้าเพราะถือเป็นเรื่องอวมงคล เป็นสิ่งที่ไม่สมควรที่ต้องจัดเตรียมล่วงหน้า แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมทำให้มีการยอมรับการวางแผนเกี่ยวกับความตายมากขึ้น จึงเกิดเป็นธุรกิจรับจัดงานศพแบบครบวงจรที่ทั้งให้คำปรึกษาในการเตรียมการล่วงหน้าหรือให้บริการจัดงานศพแบบครบวงจรเกิดขึ้น โดยเฉพาะภายหลังที่เกิดการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19) ทั่วโลก ที่ทำให้เกิดรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตเกิดขึ้น หรือยุคความปกติใหม่ (New Normal) อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (ราชบัณฑิตยสภา, 2563: ออนไลน์) รวมทั้งการจัดการงานศพก็มีการปรับเปลี่ยนไปเช่นกัน เช่น ประเทศจีนลดขนาดพิธีศพเพื่อช่วยชะลอการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในประเทศ ประเทศญี่ปุ่นมีให้บริการร่วมพิธีไว้อาลัยโดยการจุดธูปและเขียนสมุดอาลัยเพื่อแสดงความเคารพผู้ล่วงลับแบบ Drive through คือสามารถร่วมทำพิธีการได้แม้ว่าจะอยู่ในรถ เป็นต้น จึงเกิดเป็นรูปแบบการจัดงานศพในยุคความปกติใหม่ (New Normal) รูปแบบต่างๆ ขึ้นมา

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่เข้าสู่สังคมสูงวัย และเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในประเทศ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อรูปแบบของการจัดงานศพและธุรกิจการจัดงานศพในยุคความปกติใหม่ (เสริมคุณ คุณาวงศ์, 2563 : ออนไลน์) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การระบาดของโควิด19 ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพและรูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุคความปกติใหม่ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการธุรกิจรับจัดงานศพที่ประสบความสำเร็จ และอำนวยความสะดวกในการจัดการศพให้กับผู้ที่ต้องการใช้บริการได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุค New Normal

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจที่ส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการจัดการงานศพจำนวน 3 ราย ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจธุรกิจบริการจัดการงานศพ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการดำเนินงาน และรูปแบบการให้บริการของธุรกิจรับจัดการงานศพส่งผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและรูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุค New Normal

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บแบบปฐมนุญโดยใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและเป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจที่ส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการจัดการงานศพจำนวน 3 รายดังนี้ผู้ให้บริการจัดการงานศพสำหรับชาวต่างชาติที่เสียชีวิตในไทยจำนวน 1 ราย และผู้ให้บริการจัดการงานศพสำหรับคนไทย จำนวน 2 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

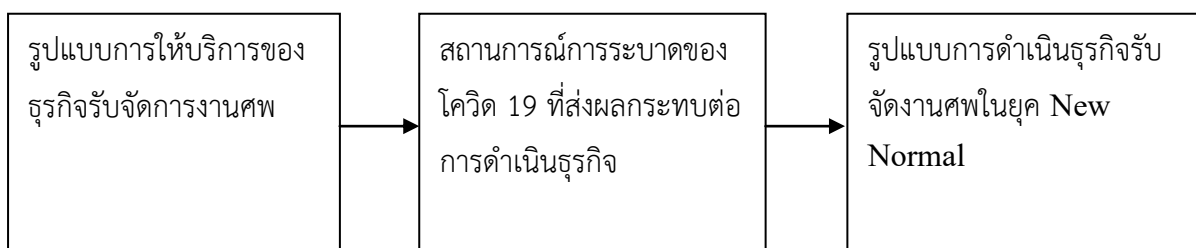
จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการจดบันทึกในระหว่างการสัมภาษณ์ ฟัง มีการบันทึกเสียงที่ได้บันทึกไว้ในระหว่างสัมภาษณ์ แล้วนำมาฟังซ้ำว่ามีประเด็นใดเป็นประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้เกิด

ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (สุภางค์ จันทวานิช, 2561: 43-44) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่ของข้อมูล

(A. Moser and I. Korstjens, 2017 : 271-273) แล้วนำข้อมูลมาบรรยายและพรรณนาข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสรุปผลการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดการงานศพในยุค New Normal จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1.รูปแบบการให้บริการของธุรกิจรับจัดการงานศพพบว่า เป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ให้บริการหลังความตายที่ให้บริการจัดการงานศพ โดยดำเนินการเกี่ยวกับจัดงานฌาปนกิจศพ และการลอยอังคาร ารอัฐิของผู้เสียชีวิต รวมทั้งการประสานงานกับญาติของผู้เสียชีวิต

ผู้ประกอบการรายแรกได้เข้าสู่ธุรกิจรับจัดการงานศพ เนื่องจากเคยทำงานเกี่ยวกับการดูแลชาวต่างชาติที่เข้ามาเยี่ยมญาติที่เมืองไทย และดูแลชาวต่างชาติที่มาเสียชีวิตในประเทศไทย มีการประสานงานกับหน่วยงานราชการแทนญาติ ลักษณะการดำเนินธุรกิจเป็นสาขาของบริษัทต่างชาติที่เข้าเปิดให้บริการในประเทศไทย รูปแบบการให้บริการเป็นการยืนยันเกี่ยวกับเรื่องเอกสารของผู้เสียชีวิต ประสานงานกับญาติที่ต่างประเทศ หลังจากจัดงานศพการนำอัฐิไปลอยอังคาร หรือการนำอัฐิกลับประเทศ ซึ่งเป็นการให้บริการตามความต้องการของญาติผู้เสียชีวิต ในส่วนของการดำเนินงานพิธีกรรมขึ้นกับศาสนาที่ผู้เสียชีวิตนับถือ หรือบางรายดำเนินพิธีกรรมตามความประสงค์ของผู้ตาย โดยในการประกอบพิธีกรรมเนื่องจากญาติอยู่ต่างประเทศไม่สะดวกในการเดินทางมาร่วมงาน ทางบริษัทฯ จะมีการถ่ายทอดสดให้กับญาติ มีการสื่อสารกันด้วย Line และถ่ายรูปส่งไปให้การดำเนินธุรกิจที่ทำให้ประสบความสำเร็จต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการเอาใจใส่เป็นอย่างดี ในกรณีที่ลูกค้าเสียชีวิตในต่างแดน ทางบริษัทจะคืนเงินให้กับญาติผู้เสียชีวิต กรณีที่

ลูกค้าซื้อสัญญาฉบับงาน มีการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อเป็นหลักฐานในการติดต่อ ดังรายละเอียดผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“ลักษณะการดำเนินธุรกิจมีการบริการหลังความตายอย่าง เช่น ชาวต่างชาติมาเสียชีวิตในประเทศไทย เราจะยืนยันเรื่องเอกสาร การจัดงานศพหรือการนำอัฐิกลับประเทศ มีค่าส่งอัฐิกลับประเทศซึ่งแยกเป็น 2 แบบ คือ ส่งกลับทางเครื่องบินหรือว่าส่งกลับทางไปรษณีย์ แต่หลายๆ ครอบครัวเลือกที่จะให้ลอยอังคารมากกว่าเนื่องจากว่าการส่งอัฐิกลับประเทศเป็นภาระกับครอบครัว เพราะต้องมีบริษัทที่ไปรับอัฐิให้ที่สนามบินหรือญาติจะต้องไปรับเอง ญาติจึงเลือกให้เราเป็นคนลอยอังคารให้” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“สำหรับลูกค้าทุกคนที่ซื้อสัญญาฉบับงาน จะทำบัตร Member เขาจะนำติดตัวไว้ตลอด ถ้ามีอะไรเกิดขึ้นกับคนคน นี้กรุณาติดต่อกลับมาที่บริษัทเรา” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“การประกอบพิธีกรรมจะขึ้นอยู่กับญาติ เช่น ถ้าผู้ตายนับถือศาสนาอิสลาม จะทำพิธีตามศาสนาอิสลาม หรือทางศาสนาคริสต์ หรือบางคนที่ไม่นับถือศาสนาอะไรเลย ก็จะไม่มีการทำพิธีทางศาสนาใดๆ” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“ต้องมีการดูแลหลังจากงานศพ สัมภาระอะไรที่จะต้องส่งให้ญาติพวกเอกสารต้องตามเก็บอะไรแบบนี้คือแบบว่าฝรั่งบางคนมาเมืองไทยมาซื้อคอนโดพอมาย้ายคอนโดก็ต้องมีของในห้องและทางเราก็จะต้องทำรายการส่งให้ทางญาติ” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“กรณีลูกค้าไม่มีญาติอยู่ในเมืองไทยเราก็จะต้องมีความซื่อสัตย์ในสิ่งที่เราทำ ต้องทำแบบว่าผู้ตายเปรียบเสมือนเป็นเหมือนญาติคนหนึ่ง” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการรายแรก ยังให้ข้อมูลว่า การรับจัดการงานศพให้กับชาวต่างชาติต้องมีเงินทุนสำรองที่ค่อนข้างสูง ดังรายละเอียดผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“เงินลงทุนจะต้องมีงบที่มากพอสมควรเพราะเนื่องจากว่าส่วนมากแล้วลูกค้าของจะเป็นพวกที่ไม่มีญาติในเมืองไทยเป็นนักท่องเที่ยวอะไร หลายครั้งที่เขาไปเสียชีวิตที่โรงพยาบาลก็จะมีค่ารักษาพยาบาลค้างชำระถ้า ค่ารักษาพยาบาลนี้ไม่ได้รับการชำระทางโรงพยาบาลก็จะไม่ส่งร่าง ซึ่งตัวเงินนี้จะเยอะมากประมาณเป็นแสนๆ ถ้าหากว่าเราขอให้ญาติเขาโอนเงินมา ก็จะต้องใช้เวลาแบบก็ทำให้ล่าช้าก็จะมีค่าฝากที่คิดเข้ามาเพิ่มแล้ว จะต้องมีงบที่จะสำรองจ่ายไปก่อน (Advance) ในตรงนี้ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆแล้วก็ไปเก็บกับญาติของผู้เสียชีวิตที่หลัง” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรายที่ 2 ให้บริการเกี่ยวกับการจัดการงานศพแบบครบวงจรสำหรับคนไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการต่อยอดมาจากธุรกิจหีบศพ โดยมีการให้บริการเกี่ยวกับการรับส่งศพ อุปกรณ์เชิควินิจฉัยศพ โรงศพ ดอกไม้หน้าโรงศพ ดอกไม้จันทร์ ในส่วนของพิธีงานนั้นเป็นหน้าที่ของญาติผู้เสียชีวิตและทางวัดในการทำพิธีกรรมทางสงฆ์ และฌาปนกิจศพ ซึ่งเห็นได้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“มีบริการครบวงจร มีหีบศพ มีดอกไม้ที่จัดตั้งหน้าศพมีบริการด้านอื่นๆ เช่น รับศพฌิตยาศพ มีครบทุกอย่าง ยันต์เครื่องตั้ง อุปกรณ์เชิญวิญญาณ เป็นทั้งร้านหีบศพ และเป็นทั้งร้านสังฆภัณฑ์ไปในตัวด้วยลูกค้าอยากได้อะไรจัดทำให้หมดตามที่ลูกค้าต้องการหลังจากนั้นการจัดการเป็นเรื่องของทางวัดที่จะต้องทำยังงัยมากกว่า ซึ่งร้านสิ้นสุดการบริการไปถึงที่วัด” (ผู้ประกอบการรายที่ 2 สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2563)

จากการสัมภาษณ์รายที่ 3 เป็นการบริการจัดการงานศพสำหรับคนไทย เป็นธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการวางแผนหลังความตาย การให้บริการและให้คำปรึกษาทางด้านพิธีในศาสนาพุทธให้กับผู้เสียชีวิต โดยให้บริการใน 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 มีการวางแผนก่อนล่วงหน้า รูปแบบที่ 2 การวางแผนขณะที่ญาติใกล้เสียชีวิต หรือรูปแบบที่ 3 ลูกค้าเสียชีวิตแล้ว ลักษณะดำเนินการเกี่ยวกับจัดงานฌาปนกิจศพ การให้คำแนะนำงานพิธีและการลอยอังคารอัฐิของผู้เสียชีวิต รวมทั้งการประสานงานกับญาติของผู้เสียชีวิตการให้คำแนะนำงานพิธีผู้ประกอบการรายที่ 3 ให้ข้อมูลว่ามีช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ ในการติดต่อกับทางร้าน ซึ่งเห็นได้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“เรามองความต้องการของลูกค้าเป็นตัวตั้ง มีฟรีแพลนเป็นการวางแผนตั้งแต่ยังมีชีวิตอยู่เหมือนกับที่ต่างประเทศ ต่างประเทศยังไม่ตายเขาก็วางแผนกันแล้วว่าถ้าเกิดเสียชีวิตจะได้ไม่ทำให้คนที่อยู่ มีความกังวลใจหรือเป็นภาระ เพราะฉะนั้นก็จะมีในส่วนของตัวนี้เป็นวางแผนให้ตัวเองก่อนที่จะตัวเองจะเสียชีวิต กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 คือ คนที่มีญาติมีครอบครัวที่กำลังใกล้เสียชีวิต อีกกลุ่มหนึ่งคือเสียชีวิตแล้วแล้วก็ติดต่อเข้ามาลูกค้าเราแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ฟรีแพลนและอีกกลุ่มที่เป็นอยู่ในช่วงระหว่างใกล้เสียชีวิตญาติจะติดต่อมากกลุ่มที่ 3 ก็คือผู้เสียชีวิตแล้วและญาติติดต่อเข้ามาให้ดำเนินการเลย”(ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

“แบบที่ 2 คือมีเวลาเตรียมตัวมากกว่า ที่เร็วที่สุดติดต่อเข้ามาหลักชั่วโมงแต่ว่าเคสบางเคสเขาวางแผนก่อนล่วงหน้า ตั้งแต่ญาติอยู่ที่โรงพยาบาล พอคุณหมอแจ้งปั๊บเขาก็เริ่มหาข้อมูลแล้ว อาจจะมีเวลาหลายวันจนถึงหลายสัปดาห์ ก็จะเป็นลักษณะแยกตามความต้องการของลูกค้าว่าลูกค้าต้องการแบบไหนในการให้บริการตั้งแต่ในเรื่องของกฎหมายเรื่องของการสำรองเงินก็จะมีประสาน(Contact)กับทางบริษัทประกันที่เข้ามาคอยดูเรื่องการเงินการสะสมตรงนี้จะได้ไม่เป็นปัญหาและก็ยาวไปถึงเรื่องของกรณีลูกค้าถ้าเกิดต้องการในส่วนของการช่วยจะต้องการทำพิธีฌาปนกิจเก็บอัฐิหรือนำไปลอยอังคารตรงนี้เราให้คำปรึกษาและช่วยบริหารจัดการให้กับญาติตั้งแต่ต้นจนจบตรงนี้ก็ถือเป็นภาพรวมลักษณะของการดำเนินธุรกิจส่วนขั้นตอนขึ้นอยู่กับลูกค้าหรือเจ้าภาพติดต่อเข้ามาอยู่ในลักษณะแบบไหนแล้วก็ทำตามความต้องการของลูกค้าเราสามารถบริการให้ครอบคลุมลูกค้าสามารถศึกษาหรือขอรับบริการบางส่วนได้เพราะว่าบางอย่างลูกค้าอยากไปดำเนินการเองอะไรอย่างนี้ อันนี้ก็ต้องให้ลูกค้าเขาเลือก” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

“มีการประชาสัมพันธ์การตลาด คือทางเว็บไซต์เพราะทางช่องทางอื่นเรายังไม่เปิดตัวลูกค้าสามารถกรอกอีเมลนะครบบอัตโนมัติเราSet Up ไว้จะมีคู่มือมีChecklistอะไรแบบนี้ให้ลูกค้าเป็นไกด์ไลน์หรือ

ลูกค้าสามารถแอดไลน์หรือโทรเข้ามาคุยเรื่องขั้นตอนเลยว่าต้องทำยังไงบ้าง อะไรแบบนี้ซึ่งให้บริการเกี่ยวกับงานศพในศาสนาพุทธเท่านั้น” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

“ลักษณะของการดำเนินการ เราอาจจะช่วยในส่วนของการดำเนินการบำเพ็ญกุศลทำบุญอุทิศทำบุญ 50 วันทำบุญ 100 วัน หรือไปทำเพิ่มเติมกรณีถ้าเกิดแบบผู้ใหญ่ทำการฌาปนกิจรวม เกิดเจ้าภาพอยากทำแยกต่างหาก คือหลังจากนำอัฐิมาแล้ว นำมาบำเพ็ญกุศลได้หลายลักษณะ ไม่ต้องมีพิธีกรรมก็ได้ทำบุญแล้วก็ได้ก็อุทิศทำอะไรให้เป็นประโยชน์ก็เกิดบุญอุทิศได้เหมือนกัน” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

“ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ มีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ในส่วนของทีมงานก็ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฌาปนสถานประสานงานกับพระ ประสานงานกับลูกค้า อันนี้ต้องมีความชัดเจน” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

2. สถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ พบว่า ส่งผลกระทบต่อยุติของผู้ประกอบการรายที่ 1 จำนวนลูกค้าลดลง และรายได้ลดลง บริษัทต้องให้ความสำคัญกับอาสาสมัครและความปลอดภัยของพนักงานมากขึ้น ทำให้เกิดความกังวลในการให้บริการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงของโรค ส่วนผลกระทบต่อการประกอบการรายที่ 2 จำนวนเงินที่ลูกค้าซื้อโลงศพต่อโลงลดลง และส่งผลต่อการประกอบการรายที่ 3 มีลูกค้าจำนวนน้อยลง เห็นได้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“รายได้ลดลงมากแบบว่า 2 ส่วน 3 เลยตั้งแต่มีโควิดเข้ามามีความรู้สึกว่าข้อมูลที่รัฐบาลให้มันไม่โปร่งใสตลอดเวลาซึ่งทำให้เราต้องทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ชีวิตมีความเสี่ยงเพราะในแต่ละครั้งที่เราเห็นสาเหตุการตายในบางครั้งเรามีคำถามมากมายถึงกับการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่รัฐว่าในสิ่งที่ควรจะเป็นและจะไม่เป็นเกี่ยวกับอาสาสมัครและความปลอดภัยของพนักงานและที่เคยเป็นอะไรแบบนี้คือเหมือนกับว่ามีการปิดบังข้อมูลที่แท้จริงและทำให้คนในทีมของเรามีความเสี่ยงสูงขึ้น” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“ธุรกิจของเราถ้าเอาตรงๆแทบจะไม่ได้มีส่วนกับเราเลยเพราะว่าเราทำงานบริการกับคนเสียชีวิตซึ่งตอนที่เราไปรับศพ มันไม่ได้เป็นอะไรที่เยอะเยอะอยู่แล้วเราก็ใช้คนน้อยคนอยู่แล้ว” (ผู้ประกอบการรายที่ 2 สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2563)

“ทางผู้ดำเนินการเองจริงๆไม่ได้รับผลกระทบเป็นผลกระทบทางอ้อมมากกว่าที่ผ่านมาเราก็ยังดำเนินการได้การดำเนินงานก็มีการปรับตัวได้ ไม่ได้มีปัญหาปัญหาทางตรง มีปัญหาทางอ้อมคือเศรษฐกิจไม่ดีลูกค้าก็น้อยลง”(ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

3. รูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดงานศพในยุค New Normalผู้ประกอบการที่ให้บริการจัดการงานศพกับชาวต่างชาติ ต้องมีการปรับตัวโดยให้ความสำคัญกับอาสาสมัครและความปลอดภัยของพนักงานมากขึ้น ต้องมีการสวมชุดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protection Equipment) รวมทั้งมองหาตลาดใหม่ในขณะที่ผู้ประกอบการที่รับจัดงานศพให้กับคนไทยมีการปรับตัวเพื่อเฝ้าระวังตาม

นโยบายรัฐโดยมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับการฆ่าเชื้อ การเว้นระยะห่างของผู้เข้าร่วมงาน และมีการทำประกันโควิด 19 ให้กับพนักงาน

“พยายามจะให้ญาติมีส่วนร่วม เพราะเราก็เข้าใจว่าเขายากจะมาแต่ที่ไม่สามารถมาได้ก็อาจจะมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายหรือว่าหน้าที่การทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยหรืออย่าง เช่น ในช่วงโควิดแบบนี้บางคนอยากจะมาแต่ก็มาไม่ได้ซึ่งทางเราก็จะมีการฉายวิดีโอหรือไม่ก็มีการสื่อสารกันด้วย Line และถ่ายรูปไปให้ ทางทีมงานปรับการทำงานมากขึ้น เจ้าหน้าที่ทุกคนก็จะมีอุปกรณ์ป้องกันตัวเองอย่าง เช่น ใส่ถุงมือ มีน้ำยาแอลกอฮอล์ติดตัวตลอดเวลา” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“จากสถานการณ์โควิดพยายามที่จะขยายตลาดไปทางตลาดไทยอย่างเมื่อก่อนที่เราโฟกัสไปในทางไปในช่วงต่างชาตินั้นจะเริ่มให้บริการกับคนไทยมากขึ้นแล้วก็จะเน้นเรื่องบริการปลีกย่อยอย่าง เช่น การอำนวยความสะดวกกว่ารถรับส่งชาวต่างชาติที่มาเมืองไทย” (ผู้ประกอบการรายที่ 1 สัมภาษณ์ 11 มิถุนายน 2563)

“เราก็ให้พนักงานของเราพกเจลแอลกอฮอล์สำหรับการฆ่าเชื้อมีการเว้นระยะห่างทางสังคม” (ผู้ประกอบการรายที่ 2 สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2563)

“เราทำตามมาตรการที่รัฐบาลวางนโยบายไว้ มีการลงทะเบียนสแกน QR Code เตรียมทำความสะอาด การจัดเก้าอี้ต่างๆ เว้นระยะห่าง สถานที่ต้องโปร่งกว่าไป” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

“การปรับตัวในเรื่องของระบบการเฝ้าระวังซึ่งเราดำเนินการมาตั้งแต่ช่วงโควิดในระยะแรกแล้วดำเนินการตามนโยบายคือการปรับตัว ส่วนใหญ่ New Normal ที่เกิดขึ้นในแง่ของการปฏิบัติคือวิเคราะห์มากกว่า ในส่วนของด้านอื่นๆ เช่น ผลกระทบของโควิดสัปดาห์ 1 บรรลุได้ 100 ท่านอาจจะเหลือ 50 ท่านอะไรแบบนี้ มีการซื้อประกันโควิดให้กับพนักงาน(Staff)ตรงนี้เพิ่มเติมเป็นเหมือนสวัสดิการให้” (ผู้ประกอบการรายที่ 3 สัมภาษณ์ 16 มิถุนายน 2563)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยรูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดการงานศพในยุค New Normal ครั้งนี้โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ แล้วจึงนำมาอภิปรายผลดังนี้

รูปแบบการให้บริการของธุรกิจรับจัดการงานศพ เป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจ ที่ให้บริการหลังความตายที่ให้บริการจัดการงานศพดำเนินการจัดงานฌาปนกิจศพ และการลอยอังคารอัฐิของผู้เสียชีวิต รวมทั้งการประสานงานกับญาติของผู้เสียชีวิต ซึ่งขั้นตอนการจัดการงาน มีหลากหลายขั้นตอน ตั้งแต่การรับส่งศพ อุปกรณ์เชิญวิญญาณ โลงศพ ดอกไม้วางหน้าโลงศพ ดอกไม้จันทร์ จนกระทั่งการลอยอังคาร รวมทั้งการจัดการด้านเอกสารของผู้เสียชีวิตให้กับครอบครัวหรือญาติของผู้เสียชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระอธิการพิพัฒน์พงษ์ ฐานวุฑโฒ (2561 : 25-34) ที่ได้กล่าวว่าการจัดการพิธีกรรมงานศพตามจารีตประเพณีของ

คนในสังคมไทยและการจัดการพิธีกรรมงานศพตามความเชื่อทางพระพุทธศาสนา เช่น การเจ้ตถาย การเคลื่อนศพ การเตรียมสถานที่ พิธีรดน้ำศพ การจัดดอกไม้หน้าโลงศพ การสวดศพ อาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงแขก ของชำร่วย การวางดอกไม้จันทน์ จนกระทั่งการลอยอังคาร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพระมหาไพฑูริย์ วรณบุตร และหรรษา ชูเพ็ญ (2558 : 264-273) พบว่า ภาคเอกชนมีบทบาทในการจัดบริการการจัดการศพและพิธีกรรมงานศพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ ธรรมโศภน และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา (2562 : 110-135) พบว่า พิธีกรรมงานศพมีหลากหลายขั้นตอน เช่น การมัดตราสัง การสวดพระอภิธรรม การบวชน้ำศพและหน้าไฟ การชักผ้าบังสุกุล การหว่านกำพลี การวางดอกไม้จันทน์ พิธีเก็บอัฐิการทำบุญอุทิศให้ผู้ตายและทำบุญอุทิศ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดการงานศพในยุค New Normal ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. รูปแบบการให้บริการของธุรกิจรับจัดการงานศพ เป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจ

ที่ให้บริการหลังความตาย ที่ผู้ให้บริการควรดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ดูแลเปรียบเสมือนญาติ มีความซื่อสัตย์ และสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของญาติผู้เสียชีวิตให้ได้มากที่สุด มีการบริการเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ตั้งแต่การวางแผนก่อนตายพร้อมทั้งให้บริการการจัดงานศพอย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น มีการจัดงานฌาปนกิจศพ และการลอยอังคารอัฐิของผู้เสียชีวิต รวมทั้งการประสานงานกับญาติของผู้เสียชีวิต เพื่อให้แบ่งเบาภาระของครอบครัวผู้เสียชีวิต

2. จากรูปแบบการดำเนินธุรกิจรับจัดการงานศพในยุค New Normal จากผลกระทบของสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 กระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการที่รับจัดการงานศพ ผู้ประกอบการควรมีการปรับตัวโดยให้ความสำคัญกับอาชีพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานมากขึ้น ต้องมีการสวมชุดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการติดเชื้อ รวมทั้งมีการเฝ้าระวังตามนโยบายรัฐโดยมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับการฆ่าเชื้อ การเว้นระยะห่างของผู้เข้าร่วมงาน และมีการทำประกันโควิด 19 ให้กับพนักงานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน รวมทั้งการหาตลาดใหม่เพื่อต่อยอดธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

เนตรชนก คงทน และคณะ. (2558). แนวทางการลดค่าใช้จ่ายการจัดงานฌาปนกิจของชุมชนมะเกลือใหม่ อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการวิจัย. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- พระมหาไพฑูรย์ วรรณบุตร และหรรณ ชูเพ็ญ. (2558). การประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการให้ภาคเอกชนมีบทบาทในการจัดบริการพิธีกรรมงานศพ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 5 (2), 264-273.
- พระอธิการพัฒนพงษ์ฐานวุฑโฒ. (2561). ความเปลี่ยนแปลงการจัดงานศพของชาวพุทธบ้านหมื่นอำเภอปง จังหวัดพะเยา. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 3 (1), 25-34.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2563). รู้จัก "New Normal" ฉบับราชบัณฑิตยสภา. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2563. แหล่งที่มา: <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมคุณ คุณาวงศ์. (2563). พิษโควิด-19-อุตสาหกรรมอีเว้นท์-กระทบทั้งระบบ. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2563. แหล่งที่มา : <http://gotomanager.com/content/พิษโควิด-19-อุตสาหกรรมอีเว้นท์-กระทบทั้งระบบ-วิกฤติสุดในรอบ-30-ปี/>
- อารีย์ ธรรมโคร่ง และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา. (2562). พิธีกรรมความเชื่อเกี่ยวกับการเกิดและการตายของชาวบ้านไทยพุทธในอำเภอสายบุรี และอำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม*, 8 (1), 110-135
- Moser, A. & Korstjens, I. (2017). *Series: practical guidance to qualitative research European Journal of General Practice*, 23(1), 271-273.