

รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน

ครัวเรือน

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา พุคยาภรณ์

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๕๗

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

เรื่อง รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
ครัวเรือน

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา พุคยาภรณ์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๗

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเรื่องนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงนโยบายขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ รูปแบบ และสัมพันธภาพผู้ออกนโยบายขององค์กรให้บุคลากรของตนหลีกเลี่ยงการสร้างหนี้ครัวเรือน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจนของนโยบายขององค์กรและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดหนี้ ความเฉพาเจาะจงความสามารถในการแปลงไปสู่แผนการปฏิบัติ ความเหมาะสมของเนื้อหากรอบเวลา

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้นำองค์กรเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย ทิศทาง ขององค์กร และจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและปฏิบัติตาม ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) หากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำคือความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรมก็จะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ 2) ผู้บริหารองค์กรต้องช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงาน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามแนวทาง 3) ผู้บริหารองค์กรต้องมีการชักจูงพนักงานที่มีหนี้สิน ให้เปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ กล่าวคือ จะต้องบอกจำนวนเงินที่ตนเป็นหนี้ทั้งหมดโดยไม่ปิดบัง 4) ความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันและการส่งเสริมการออมทรัพย์ขององค์กรเป็นแรงผลักดันให้เกิดการออมทรัพย์ของพนักงานและเป็นการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคตได้

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

คำกล่าวที่ว่า “การไม่มีหนี้เป็นลาภอันประเสริฐ” เป็นสิ่งที่ดูจะห่างไกลจากความเป็นจริงสำหรับคนไทยในยุคทุนนิยมมากขึ้นไปทุกที เพราะปัญหาสำคัญที่สร้างความเดือดร้อนให้กับคนไทยที่จัดอยู่ในอันดับต้น ๆ ขณะนี้ คือ ปัญหาหนี้สินครัวเรือน ฟิทช์ เรตติ้งส์ บริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับโลกออกรายงานเมื่อสิ้นปี ๒๕๕๗ หนี้ครัวเรือนของไทยอยู่ในระดับ ๘๖% ของผลิตภัณฑ์มวลรวม หรือ จีดีพี และเมื่อพิจารณาภาระหนี้ต่อรายได้จะเห็นว่าคนไทยมีแนวโน้มรายได้ลดลงขณะที่ความต้องการบริโภคของคนไทยมีสัดส่วนกว่า ๕๐% ของรายได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ หมายความว่า คนไทยส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ จึงก่อให้เกิดหนี้และถ้ายังคงมีอัตราเช่นนี้ก็จะทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ “หนี้สินในสัดส่วนสูงทำให้การบริโภคประปรายและส่งผลให้เศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้มีการผิมนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น” (ฟิทช์ เรตติ้งส์) การที่คนไทยเป็นหนี้ครัวเรือนมากขึ้นจะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม เพราะหนี้สินครัวเรือนที่สูงจะทำให้ความสามารถในการบริโภคและการใช้จ่ายลดลง ซึ่งจะเป็นตัวถ่วงการเติบโตของเศรษฐกิจ และถ้าครัวเรือนมีเงินออมที่ลดน้อยลงหรือเข้าสู่ภาวะติดลบประกอบกับทิศทางดอกเบี้ยที่สูงขึ้นจะทำให้ภาระหนี้ครัวเรือนสูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดการก่อหนี้ใหม่จากการกู้เงินนอกระบบ เพื่อเอามาใช้หนี้เก่าซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรัง เพราะมีรายได้ไม่สม่ำเสมอและการออมเงินค่อนข้างน้อยหรือแทบไม่มีเลย

ผลกระทบในด้านสังคม การมีหนี้สินครัวเรือนเป็นสาเหตุของความเครียดและความปลอดภัยของผู้เป็นหนี้ หนี้ทางธนาคาร หนี้อัตราดอกเบี้ย และส่งผลให้การกู้ยืมจากธนาคารต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก ทำให้ส่งผลต่อการกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งการติดตามทวงหนี้จากผู้ให้กู้นอกระบบส่วนใหญ่เป็นไปด้วยวิธีการที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เช่น การใช้คำพูด ข่มขู่ หรือ การประจานให้อับอาย บางรายทำร้ายร่างกายด้วยวิธีที่โหดร้าย เหตุการณ์ดังกล่าวถือเป็นปัญหาสังคมอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันสัดส่วนของประชาชนที่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบคิดเป็น ๒๐% ของประชากรทั้งหมด และประชาชน ๑ ใน ๑๐ คนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนใด ๆ ได้ ในกรณีเมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ใน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่มีผู้หญิงอายุ ๕๒ ปี จากจังหวัดลพบุรีเกิดอาการเครียดจน

ต้องเผาตัวเอง เมื่อมาร้องเรียนหาความเป็นธรรมจากศูนย์บริการประชาชนเพราะได้ทำสัญญากู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ในระบบจำนวน ๔ แสนบาท แต่ถูกเรียกดอกเบี้ยในอัตราที่สูงจากเจ้าหนี้เงินเป็นหนี้รวม ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เป็นหนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหนี้จนทำให้เครียดและไม่สามารถหาทางออกให้กับการเป็นหนี้ได้ เพราะปัญหาของการไม่ได้รับความเป็นธรรมและการใช้ความรุนแรงในการทวงหนี้ของเจ้าหนี้ในระบบเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น

รัฐบาลในยุคพลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากและมอบกระทรวงการคลังในการหาทางแก้ไขปัญหาที่เรื้อรัง โดยยึด ๓ หลักการ คือ ๑. ให้ดึงชุมชนมีส่วนร่วม ๒. ดึงแบงก์รัฐบาลช่วยแก้ปัญหา ๓. คำนึงถึงความแตกต่างชุมชนเมืองและชุมชนชนบท (โพสค์ทูเดย์) ในส่วนขององค์กรธุรกิจก็มีส่วนในการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือน ในงานวิจัยฉบับนี้จึงต้องการศึกษาวิธีการขององค์กรเอกชนที่ได้นำมาใช้ในการช่วยเหลือบุคลากรของตนให้มีการบริหารและจัดการกับหนี้สิน หรือมิให้ก่อให้เกิดหนี้สินและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงนโยบายขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
๓. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

๑. เน้นการวิจัยเฉพาะกระบวนการและรูปแบบในการกำหนดนโยบายการแก้ไขบุคลากรขององค์กรธุรกิจในการบริหารจัดการหนี้ครัวเรือน
๒. จะวิจัยเฉพาะนโยบายที่เปิดเผยได้เท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ รูปแบบ และสัมพันธภาพผู้ออกนโยบายขององค์กรให้บุคลากรของตนหลีกเลี่ยงการสร้างหนี้ครัวเรือน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจนของนโยบายขององค์กรและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดหนี้ ความเฉพาเจาะจงความสามารถในการแปลงไปสู่แผนการปฏิบัติ ความเหมาะสมของเนื้อหาเกี่ยวกับกรอบเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยการสัมพันธภาพเชิงลึกเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คัดเลือกจากผู้บริหารระดับสูงที่มีการดำเนินการเรื่องการแก้ปัญหาหนี้สินพนักงาน โดยได้ทำการสัมพันธภาพผู้บริหาร ๒ คน ดังนี้คือ

ดร.วัชรมงคล เบญจชนะฉัตร ประธานกรรมการบริษัทฯ รุมดีไซน์

คุณอภิชาติ การุณกรสกุล ประธานกรรมการบริหาร บริษัทเอเซียปริซิชั่นจำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมพันธภาพผู้บริหารระดับสูงมาวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วน ๆ (Componential Analysis) และนำข้อค้นพบที่ผู้ถูกสัมพันธภาพตอบคำถามการวิจัยทุกข้อมาเขียนเชื่อมโยงเป็นบทสรุป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบถึงนโยบายขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
๒. ได้รูปแบบหรือโมเดลที่องค์กรธุรกิจสามารถนำไปใช้เพื่อช่วยเหลือบุคลากรให้หลีกเลี่ยงหรือให้บริหารจัดการหนี้สินครัวเรือนหนี้สินครัวเรือน
๓. ได้แนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนเพื่อนำไปประยุกต์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

คำจำกัดความ

รูปแบบ คือ โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่างที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๓, หน้า ๑๕)

หนี้ คือ ความผูกพันที่มีผลในกฎหมายซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ ชอบที่จะได้รับชำระหนี้ซึ่งจะเป็นวัตถุหรือเป็นการกระทำหรือเงินหรือส่งมอบทรัพย์สินจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้ (เสนีย์ ปราโมช, ๒๕๓๕, หน้า ๓๕)

หนี้ในระบบ คือ หนี้ที่ลูกหนี้ทำกับสถาบันการเงินหรือธนาคารที่มีกฎหมายรับรอง และควบคุมอยู่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน ฯลฯ จะต้องปฏิบัติและได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม กฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขและข้อบังคับต่าง ๆ ของหนี้ในระบบ จะมีความยุติธรรม ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาหนี้สิน เช่น ปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ ก็มีขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายที่ชัดเจนแบบตรงไปตรงมา หนี้ในระบบหากฟ้องร้องแล้วก็จะมีการบังคับจำนองหรือขายทอดตลาดสินทรัพย์หรือหลักประกันไปตามขั้นตอน ทั้งฝ่ายลูกหนี้และเจ้าหนี้ก็ได้รับโอกาสที่จะต่อสู้กันในศาลได้อย่างเท่าเทียมกันไม่มีความเหลื่อมล้ำและอยู่ภายใต้กฎหมายเหมือนกัน (เยาวเรศ ทับพันธุ์, ๒๕๔๕, หน้า ๘)

หนี้นอกระบบ คือ หนี้ที่เกิดจากลูกหนี้ไม่สามารถกู้กับสถาบันการเงินหรือธนาคารได้ จึงไปใช้บริการหนี้นอกระบบ เช่น การกู้ยืมกันระหว่างเพื่อนฝูงหรือญาติพี่น้อง ซึ่งการกู้ยืมเงินดังกล่าวจะไม่มีกฎหมายมารยาท ที่เป็นมาตรฐาน เช่น การทำสัญญากู้ยืมเงินอาจจะใช้กระดาษเปล่าเขียน ข้อความการกู้ยืมเงิน โดยใช้ลายมือของลูกหนี้หรือเจ้าหนี้เป็นผู้เขียน ซึ่งบางครั้งก็ไม่มีพยานรับรู้ หรือบางครั้งก็มีการขูดลบขีดฆ่า (เยาวเรศ ทับพันธุ์, ๒๕๔๕, หน้า ๘)

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้

๑. แนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรูปแบบ
 - ๑.๑ ความหมายของรูปแบบ
 - ๑.๒ องค์ประกอบของรูปแบบ
 - ๑.๓ ประเภทของรูปแบบ
 - ๑.๔ การพัฒนารูปแบบ
๒. ปัญหาหนี้สินครัวเรือน
 - ๒.๑ พัฒนาการของคำว่าหนี้
 - ๒.๒ ประเภทของหนี้
 - ๒.๓ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้สิน
 - ๒.๔ แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สิน
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรูปแบบ

๑. ความหมายของรูปแบบ

คำว่ารูปแบบหรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Model เป็นคำที่นิยมใช้กันมากและมีผู้ให้ความหมายไว้มากเช่นเดียวกัน เขาวดี วิบูลย์ศรี (๒๕๓๖, หน้า ๒๕) รูปแบบ คือ วิธีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการของคนที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏในลักษณะของการสื่อสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง รูปแบบจึงเป็นแบบจำลองในลักษณะเลียนแบบ หรือเป็นตัวแบบที่ใช้เป็นแบบอย่างเป็นแผนผังหรือแบบแผนของการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อเนื่องด้วยความสัมพันธ์เชิงระบบซึ่งสอดคล้องกับ Willer (๑๙๖๗, p. ๑๕) ที่อธิบายว่ารูปแบบ เป็นการสร้างมโนทัศน์เกี่ยวกับชุดของปรากฏการณ์ โดยอาศัย

หลักการของระบบรูปนัยทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยามความสัมพันธ์ และประพจน์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบที่มีความเที่ยงตรง จะพัฒนาเป็นทฤษฎีต่อไปและ Michael R. Blaha (๒๐๑๐ : ๒) กล่าวว่ารูปแบบเป็นความคิดเห็นและอารมณ์หรือข้อความที่อ้างถึงปรากฏการณ์ (Abstraction) และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องของปัญหาที่สนใจโดยรูปแบบถูกนำเสนอออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมที่สามารถเข้าใจความหมายได้ตามลักษณะรูปธรรม

รูปแบบยังถูกอธิบายว่าเป็นตัวแทนอธิบายถึงพฤติกรรม สวัสดิ์ สุคนธ์รังสี (๒๕๒๐, หน้า ๒๐๖) ทิศนา แจมมณี (๒๕๕๑, หน้า ๑) ให้ความหมายรูปแบบหมายถึงตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมของลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่ง หรือ เป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหาความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์ เช่นเดียวกับ สุบรรณ พันธ์วิลาส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (๒๕๒๒, หน้า ๒๒-๒๓), ใช้คำว่า แบบจำลอง (Model) เท่ากับการย่อหรือเลียนแบบความสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการจัดระบบความคิดในเรื่องนั้นให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและเป็นระเบียบ ส่วน บุญชม ศรีสะอาด (๒๕๓๓, หน้า ๑๕) ให้ความหมาย รูปแบบว่าเป็น โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่างที่สำคัญของเรื่อง ที่ศึกษา

Kenneth R. Thompson (๒๐๐๖ : ๑๓-๑๔) กล่าวว่าไว้ว่าทฤษฎีรูปแบบเกิดจากการพัฒนาอย่างมีเหตุผลแล้วประยุกต์ไปเป็นระบบต่าง ๆ มากมายซึ่งส่วนใหญ่จะนำเสนอรูปแบบออกมาเป็นแผนภาพแผนผังหรือสมการ นอกจากนั้นรูปแบบยังเป็นโครงสร้างเชิงสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์ของเหตุและผล John Keeves (๒๐๐๒ : ๑๒๑) และ Richard E. Mayer. (๒๐๐๕: ๔๕-๔๖) ได้อธิบายความหมายของรูปแบบไว้ว่า “รูปแบบเป็นโครงสร้างทางสัญลักษณ์ที่ถูกอ้างถึงอย่างมีนัยสำคัญสามารถบอกทิศทางการความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relationships) ความสัมพันธ์เกี่ยวกับเหตุและผลตลอดจนสามารถบอกกลไกของเหตุผลทำนายหรืออธิบายแนวคิดใหม่ ๆ หรือความสัมพันธ์ใหม่ ๆ ให้กว้างไกลออกไปได้”

สรุปได้ว่ารูปแบบหมายถึงแบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษามาของผู้สร้างเองเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น หรือเพื่อใช้สื่อทำให้เข้าใจได้ง่ายและกระชับถูกต้อง หรือในบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง และสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์จริงได้

๒. องค์ประกอบของรูปแบบ

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบพบว่าส่วนใหญ่มีองค์ประกอบหลักที่คล้ายคลึงกันจะแตกต่างกันตรงบริบทของการนำรูปแบบไปใช้ Ibrahim A. Halloun (๒๐๐๕: ๑๖๐) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบไว้สอดคล้องกันว่ามีอยู่ ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

๒.๑ สิ่งแวดล้อมหรือขอบเขตที่สนใจ (Environment/Domain)

เป็นลักษณะทางกายภาพเงื่อนไขสถานะปัจจัยแวดล้อมหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบที่ต้องการสร้างขึ้นแหล่งข้อมูลของระบบที่ใช้อ้างอิงตลอดจนความเหมาะสมหรือความเที่ยงตรงของข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการพัฒนารูปแบบและส่งผลต่อความแม่นยำของรูปแบบที่สร้างขึ้น

๒.๒ การจัดวางองค์ประกอบ (Composition)

เป็นการกำหนดตำแหน่งของสัญลักษณ์รูปภาพหรือตัวแปรให้สอดคล้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผลตลอดจนสามารถเป็นตัวแทนหรืออธิบายข้อเท็จจริงได้อย่างเหมาะสม

๒.๓ โครงสร้าง (Structure)

เป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่และการนำรูปแบบไปใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมตามที่ต้องการเช่นช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานเป็นต้น

๒.๔ การจัดการ (Management)

เป็นการกำหนดข้อจำกัดของรูปแบบความสามารถในการเชื่อมโยงเข้ากับรูปแบบอื่นๆที่ได้มาจากทฤษฎีที่เกิดขึ้นใหม่หรือต้องสามารถตอบคำถามให้ได้ในทุกกรณีที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

๓. ประเภทของรูปแบบ

Elisa Shabbazianandetal. (๒๐๐๕: ๘) ได้นำเสนอรูปแบบประเภทแรก คือ รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) เป็นค่าคงที่ที่แสดงคุณลักษณะบางประการของสิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันรูปแบบ ประเภทที่สอง คือ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นสัญลักษณ์ที่แสดงค่าความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ รูปแบบที่ถูกต้องในแต่ละช่วงเวลาช่วยให้ผู้ที่ต้องทำการตัดสินใจประสบความสำเร็จได้มากขึ้นรูปแบบประเภทที่สามคือรูปแบบเชิงกระบวนการ (Process Model) เป็นการให้ความหมายของระบบโดยการแสดงกระแสหรือขั้นตอนการทำงานทั้ง

ระบบ (Workflow) ของผู้ปฏิบัติงานอย่างไรก็ตามรูปแบบที่ถูกสร้างขึ้นนั้นควรได้รับการทดสอบถึงความเหมาะสม (Coherence) และความพอเพียง (Adequacy) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งอาจทดสอบด้วยการสังเกตหรือการทดลอง (John Keeves, ๒๐๐๒: ๑๑๔ และ Rick H Hoyle (๒๐๑๑: ๒๒)

การที่จะให้รูปแบบเป็นการอธิบายเรื่องที่สนใจ รูปแบบจึงต้องมีองค์ประกอบหลายส่วนที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันจึงจะสามารถอธิบายเหตุการณ์ในอนาคตได้สอดคล้องกับแนวคิดของ John Keeves (๒๐๐๒: ๑๒๑) ได้นำเสนอไว้ว่ารูปแบบแบ่งเป็น ๕ ประเภทที่แตกต่างกัน ได้แก่

๓.๑ รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model)

เป็นตัวแทนความคิดเห็นในลักษณะเปรียบเทียบสิ่งของสองสิ่งขึ้นไปส่วนใหญ่เป็นการเปรียบเทียบเชิงกายภาพ ยกตัวอย่างเช่น แบบจำลองอะตอมที่ใช้อธิบายรูปร่างของอะตอมที่ใช้เปรียบเทียบกับวัตถุที่มีลักษณะคล้ายกันการเปรียบเทียบบุคคลิกลักษณะส่วนบุคคลระหว่างพนักงานของสององค์กร

๓.๒ รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model)

เป็นการแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในรูปข้อความหรือภาษาเพื่อเปรียบเทียบเชิงแนวความคิดทำให้สามารถบรรยายและอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจนขึ้น

๓.๓ รูปแบบเชิงแผนผัง (Schematic Model)

เป็นรูปแบบที่มีความชัดเจนในเรื่องลำดับขั้นตอนที่มีความต่อเนื่องกันหรือเป็นรูปแบบที่ถูกจัดวางระบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบไว้อย่างชัดเจนเป็นขั้นตอน

๓.๔ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model)

เป็นการแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์กำกับเช่นสมการเชิงเส้นตรงสมการเชิงอนุพันธ์สมการความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของ Victor Vroom เป็นต้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ใช้ได้กับสาขาความรู้ทางวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

๓.๕ รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model)

เป็นรูปแบบที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่ผู้อื่นได้ศึกษาไว้แล้วความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจึงต้องเขียนให้เชื่อมโยงกันเป็นสมการเส้นตรงที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างตัวแปรจากนั้นจึงมีการทดสอบเพื่อยืนยันหรือปฏิเสธรูปแบบที่สร้างขึ้น

๔. การพัฒนารูปแบบ

การพัฒนารูปแบบอาจใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมและการสำรวจวิจัยเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อการสร้างรูปแบบอย่างไรก็ตามจากองค์ประกอบหลักทั้ง ๔ องค์ประกอบของ Ibrahim A.Halloun ซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น จะต้องปรับให้เหมาะสมกับแนวคิดทฤษฎีและปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษาเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่กำลังศึกษาตลอดจนสามารถทำนายเหตุการณ์ในอนาคตได้ และสามารถพัฒนา

Ibrahim A. Halloun (๒๐๐๔: ๑๖๑) ยังได้อธิบายถึงขั้นตอนการพัฒนารูปแบบว่าซึ่งมีอยู่ ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก คือ การกำหนดปัญหาหรือขอบเขตของประเด็นที่สนใจเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ เนื่องจากรูปแบบจะถูกกำหนดมาจากสภาพแวดล้อมขณะนั้น

ขั้นตอนที่สอง คือ การค้นหาแหล่งข้อมูลและข้อมูลที่จำเป็นเพื่อนำไปสู่การประเมินและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลตลอดจนเพื่อความน่าเชื่อถือของรูปแบบที่สร้างขึ้น

ขั้นตอนที่สาม คือ การกำหนดความต้องการอันได้แก่ผลลัพธ์และผลกระทบที่จะได้รับหรือวิสัยทัศน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ขั้นตอนที่สี่ คือ การจำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปรากฏการณ์นั้น ทั้งปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและสนับสนุน

ขั้นตอนที่ห้า คือ การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ เช่น การทบทวนวรรณกรรมหรือผลงานวิจัยที่ผ่านมา

ขั้นตอนที่หก คือ การกำหนดสมมติฐานหากเกิดกรณีที่รูปแบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือพัฒนาความสัมพันธ์ของตัวแปรให้เป็นลักษณะใหม่หรือเป็นแนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นจากข้อมูลที่นำเสนอ

ผู้วิจัยขอสรุปว่า รูปแบบ (Model) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบตลอดจนมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรูปแบบอาจนำเสนอได้หลายลักษณะ เช่น แผนภูมิ แผนผัง ที่สามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นรูปแบบที่สร้างขึ้นควรได้รับการพิสูจน์หรือทดสอบถึงความมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถนำไปเป็นต้นแบบได้ ดังนั้น รูปแบบจึงมีประโยชน์ช่วยให้มองเห็นลักษณะความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่สนใจได้ง่ายขึ้นและสามารถนำไปเป็นแบบแผนการดำเนินงานในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนอธิบายเหตุการณ์ในอนาคตได้ต่อไปรูปแบบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จึงสามารถสนองตอบหรือช่วยให้ผู้วิจัยบรรลุเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้

นี้ได้ กล่าวคือ ทำให้ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจว่าจะมีลักษณะเป็นอย่างไร จึงจะทำให้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนลดน้อยลงและถ้าสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงเช่นแนวคิดความเชื่อตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปจากบริบทเดิมควรมีการตั้งสมมติฐานว่ารูปแบบเดิมที่ใช้อยู่ยังสามารถทำนายอนาคตหรือบอกทิศทางความสัมพันธ์ได้อย่างแม่นยำหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบขึ้นมาใหม่ให้มีความเหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อมในช่วงเวลานั้น ๆ

ปัญหาหนี้สินครัวเรือน

๑. ความหมายของคำว่าหนี้

คำว่า “หนี้” มีรากฐานมาจากกฎหมายโรมัน และเมื่อมีการพัฒนากฎหมายขึ้นมาในเวลาต่อมา คือ ระบบกฎหมายซีวิลลอว์ ได้ใช้คำว่า Obligation ตามถ้อยคำก็คงแปลได้ว่าเป็น “ภาระ” หรือ “หน้าที่” หรือความเป็นหนี้ “หนี้” ถือว่าเป็นสินทรัพย์ (asset) อันเป็นส่วนหนึ่งของกองทรัพย์สินของเจ้าหนี้ แต่เมื่อมองทางด้านลูกหนี้ “หนี้” ก็เป็นความรับผิดชอบทางการเงินของลูกหนี้ (โสภณ รัตนกร, ๒๕๕๑, หน้า ๕) ตามกฎหมายโรมันมีความหมายกว้างกว่าหนี้ยืมสินตามกฎหมายเก่า ในการกู้หนี้ยืมสินนั้น ผู้ที่เป็นหนี้หรือลูกหนี้มีภาระหรือหน้าที่จะต้องชำระหนี้เช่นกัน การกู้หนี้ยืมสินจึงรวมอยู่ในเรื่องหนี้ที่เอามาจาก Obligation ด้วย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๕๔ ซึ่งมีข้อความทำนองเดียวกับมาตรา ๒๔๑ ของประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ได้บัญญัติว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยการงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ยอมมิได้” อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีความหมายรวมถึงภาระหรือหน้าที่ในกรณีอื่น ๆ อีกมากมาย แต่ไม่รวมไปถึงภาระหรือหน้าที่ทุกชนิด มิฉะนั้น ภาระหรือหน้าที่อะไร ๆ ก็จะกลายเป็นหนี้ไปทั้งหมด (โสภณ รัตนกร, ๒๕๕๑, หน้า ๖)

๒. ประเภทของหนี้

จิริยา ภัทรธีรานันท์ (๒๕๔๕, หน้า ๑๑ อ้างถึงใน โสภณ รัตนกร, ๒๕๕๑) ให้คำจำกัดความ “หนี้” หมายถึง ความเชื่อและความไว้วางใจระหว่างบุคคล ๒ ฝ่าย ในการที่จะให้ลูกหนี้กู้ยืมโดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลา การชำระหนี้สินคืนในอนาคต หรือ “หนี้” หมายถึง ความเชื่อโดยมีวิวัฒนาการมาจากระบบเศรษฐกิจที่ใช้สิ่งของแลกเปลี่ยนกัน เรียกระบบเศรษฐกิจในช่วงนี้ว่า “Barter Economy” ต่อมาได้พัฒนาเข้าสู่ระยะที่มนุษย์ได้หาวิธีเพื่อให้เกิดความสะดวก

ในการแลกเปลี่ยนโดยนำวัตถุหรือแร่ธาตุมาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแทน โดยเรียกวัตถุนั้นว่า “เงินตรา”

หนี้อาจแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ หนี้ในระบบ

หมายถึง การกู้หนี้ยืมสินที่มีกฎหมายควบคุมอยู่ ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน ฯลฯ จะต้องปฏิบัติและได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม กฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขและข้อบังคับต่าง ๆ ของหนี้ในระบบจะมีความยุติธรรม ไม่มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาหนี้สินเช่นปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ ก็มีขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายที่ชัดเจนแบบตรงไปตรงมา หนี้ในระบบหากฟ้องร้องแล้วก็จะมีการบังคับจำนองหรือขายทอดตลาดสินทรัพย์หรือหลักประกันไปตามขั้นตอน ทั้งฝ่ายลูกหนี้และเจ้าหนี้ก็ได้รับโอกาสที่จะต่อสู้กันในศาลได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำและอยู่ภายใต้กฎหมายเหมือนกัน

๒.๒ หนี้นอกระบบ

หมายถึง การกู้หนี้ยืมสินที่ไม่อยู่ในระบบสถาบันการเงิน เช่น การกู้ยืมกันระหว่างเพื่อนฝูงหรือญาติพี่น้อง ซึ่งการกู้ยืมเงินดังกล่าวจะไม่มีกฎกติกาการขาย ที่เป็นมาตรฐาน เช่น การทำสัญญากู้ยืมเงินอาจจะใช้กระดาษเปล่าเขียน ข้อความการกู้ยืมเงิน โดยใช้ลายมือของลูกหนี้หรือเจ้าหนี้เป็นผู้เขียน ซึ่งบางครั้งก็ไม่มีพยานรับรู้ หรือบางครั้งก็มีการขูดลบขีดฆ่า (ยาวเรศ ทับพันธุ์, ๒๕๔๘, หน้า ๘) หนี้นอกระบบได้มีการพัฒนาไปอย่างมาก ซึ่งจะมีนายทุนที่นำเงินปล่อยให้กู้โดยไม่ต้องมีขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน แต่จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง คนส่วนมากเป็นคนที่ไม่มีความรู้และไม่สามารถกู้หนี้ในระบบได้เพราะไม่มีเอกสารหรือไม่มีผู้ค้าประกันหรือหลักประกัน จึงต้องหันไปใช้บริการของหนี้นอกระบบที่เจ้าหนี้นอกระบบจะเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขต่าง ๆ ตามความพอใจของเจ้าหนี้ ดังนั้นการเอาเปรียบจากเจ้าหนี้นอกระบบ เริ่มตั้งแต่การปล่อยกู้ ซึ่งมักจะปล่อยกู้โดยไม่มีสัญญาหรือหลักฐานใด ๆ ในการเรียกเก็บเงินคืนก็มีหลายวิธีแต่ที่ใช้นามากคือเก็บเงินค่าผ่อนชำระรายวัน โดยคิดดอกเบี้ยที่คิดจากลูกหนี้แพงกว่าอัตราดอกเบี้ยของหนี้ในระบบ

ความแตกต่างระหว่างหนี้ในระบบกับหนี้นอกระบบ คือ การรับรองตามกฎหมาย ประมวลแพ่งและพาณิชย์ หนี้ในระบบจะมีกฎหมายควบคุมอยู่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน ฯลฯ จะต้องปฏิบัติและได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม กฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขและข้อบังคับต่าง ๆ ของหนี้ในระบบจะมีความยุติธรรม แต่ในกรณีหนี้นอกระบบ ลูกหนี้ที่

เป็นหนี้ในระบบไม่มีกฎหมายคุ้มครอง เจ้าหนี้ในระบบจะเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขต่าง ๆ ตามความพอใจและถ้ามีการผิดนัดชำระหนี้ก็ไม่สามารถนำฟ้องร้องในศาลได้

๓. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้สิน

การศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่บุคคลต้องกู้ยืมเงินหรือที่เรียกว่าเป็นหนี้ หรือมีภาระที่ต้องใช้สินค้านั้นมีหลายสาเหตุ ซึ่งสามารถนำทฤษฎีและการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศมาพิจารณาได้ ดังนี้

๓.๑ สาเหตุของการเป็นหนี้ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคทางเศรษฐศาสตร์ (Varian, ๒๐๐๖) มีแนวความคิดว่า บุคคลจะก่อหนี้ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

๑. ราคาสินค้าและบริการมีอัตราเพิ่มสูงกว่ารายได้จนไร้ศักยภาพในการออมและการบริโภคที่เกินจำเป็นซึ่ง Carpenter and Moore (๒๐๐๘) เรียกว่า ความกดดันทางการเงิน จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนไทย จากการสำรวจของมหาวิทยาลัยหอการค้าพบว่า ครัวเรือนทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ ๒๐,๕๐๓ บาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงานถึง ๗๒% ส่วนที่เหลือเป็นรายได้ที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน เช่น รายได้จากดอกเบี้ย, รายได้ในรูปของสวัสดิการ เป็นต้น ขณะที่รายจ่ายของครัวเรือนทั่วประเทศในปี ๕๒ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือนละ ๑๖,๒๐๕ บาท ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ ๓๔.๒% เป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มรองลงมา ๒๐.๑% เป็นค่าที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ภายในบ้านส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางและยานพาหนะ ๑๗.๗% แต่ทั้งนี้ยังพบว่า มีค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคเช่นค่าภาษี, ของขวัญ, เบี้ยประกันภัย, ซื้อสลากกินแบ่ง/หวย, ค่าดอกเบี้ยสูงถึง ๑๒.๑% เมื่อเปรียบเทียบรายได้ค่าใช้จ่ายและหนี้สินต่อรายได้พบว่าครัวเรือนทั่วประเทศตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ ถึง ๒๕๕๒ มีรายได้เฉลี่ยมากกว่าค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการยังชีพ และพบว่ารายได้และค่าใช้จ่ายตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ ถึง ๒๕๕๒ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้ของครัวเรือนมีแนวโน้มลดลงขณะที่จำนวนเงินที่เป็นหนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ ถึง ๒๕๕๒ คือ จาก ๖๘,๔๐๕ เป็น ๑๓๔,๖๕๕ บาทในการวิเคราะห์การกระจายรายได้พบว่าความเหลื่อมล้ำของรายได้มีแนวโน้มลดลงรายได้ประจำต่อคนต่อเดือนโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก ๕,๔๕๔ บาท ในปี ๕๐ มาเป็น ๖,๑๑๕ บาท ในปี ๒๕๕๒ โดยเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่ม

ส่วนในด้านหนี้สินนั้นพบว่าครัวเรือนทั่วประเทศมีหนี้สินถึง ๖๐.๕% มีจำนวนหนี้สินเฉลี่ย ๑๓๔,๖๕๕ บาท ต่อครัวเรือนซึ่งส่วนใหญ่ ๖๗.๗% เป็นการก่อหนี้เพื่อใช้ในครัวเรือน คือ การซื้อบ้านซื้อที่ดิน ทั้งนี้ ครัวเรือนทั่วประเทศส่วนใหญ่ ๘๒.๔% เป็นหนี้ในระบบส่วนอีก ๑๗.๖% เป็นครัวเรือนที่มีหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบส่วนที่เหลืออีก ๑.๕% เป็นครัวเรือนที่มีหนี้นอกระบบอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังพบว่าจำนวนเงินที่ภาคครัวเรือนเป็นหนี้ในระบบนั้นสูงกว่าหนี้

นอกระบบถึง ๑๘ เท่าการที่ครัวเรือนมีหนี้สินในระบบส่วนใหญ่จากการก่อหนี้เพื่อซื้อบ้านและที่ดินสูงนั้นอาจเป็นผลจากมาตรการการกระตุ้นภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์การลดภาษีในการซื้อและโอนบ้านส่วนครัวเรือนที่มีหนี้สินนอกระบบส่วนใหญ่เป็นการก่อหนี้เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากรายได้ค่าใช้จ่ายและหนี้สินของครัวเรือนเป็นรายภาคพบว่ากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ๓ จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีรายได้ต่อครัวเรือนเฉลี่ยสูงกว่าภาคอื่นมากที่สุดคือ ๓๗,๗๓๒ บาท แต่ก็พบว่าค่าใช้จ่ายและหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนสูงสุดกว่าภาคอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

๒. คาดว่ารายได้ในอนาคตสูงพอชำระหนี้สินได้ พรภัทร อินทรวรพัฒน์, สิริรัตน์ เศษฐสมาน และผ่องพรรณ ตรีชมงคลกุล (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการก่อหนี้สินของนักศึกษาปริญญาตรีในกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาก่อนหนี้สินจากอิทธิพลของรายได้คาดการณ์หลังสำเร็จการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ค่าครองชีพ ความคาดหวังในอัตราประโยชน์จากการศึกษา พฤติกรรมแบบบริโภคนิยม ทักษะคติต่อสถานะเศรษฐกิจ ความกดดันทางการเงิน รายได้ของครอบครัว ทักษะคติเชิงบวกต่อการก่อหนี้สิน อำนาจซื้อของนักศึกษาทั้งทรัพย์สิน ปริมาณเงินออมโดยรวมและรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ

๓. อรรถประโยชน์การบริโภคสูงกว่าการออม ซึ่ง Keynes (๑๙๓๕) เสนอว่าการบริโภคและการออมขึ้นอยู่กับรายได้ส่วนบุคคลสุทธิ แต่ผู้ไม่มีรายได้ทักษะคติเชิงบวกต่อหนี้สินและไม่บริหารเงินเพราะไม่ตระหนักที่จะออม จนเกิดความกดดันทางการเงิน อีกทั้งคาดหวังรายได้อนาคตไว้สูง (Carpenter & Moore, ๒๐๐๘; Borden, Lee, Serido, & Collins, ๒๐๐๘)

นอกจากสาเหตุที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีเหตุผลอื่น ๆ อีก (โชค จิรา, ๒๕๕๒) การศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้สินของทหารชั้นประทวน ซึ่งเป็นข้าราชการส่วนใหญ่ของกองทัพ พบว่าเป็นตัวบั่นทอนต่อขวัญและกำลังใจของทหารชั้นผู้น้อย และขวัญกำลังใจนี้เองที่เป็นพลังอำนาจไม่มีตัวตน ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการกิจการป้องกันประเทศ อย่างไรก็ตาม สามารถสรุปปัญหาปัจจัยสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับภาวะหนี้ ได้ศึกษาสาเหตุของการก่อหนี้ พอสังเขป ดังนี้

ก. สภาพปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างเงินเดือน ในปัจจุบันรายได้ของทหารชั้นประทวนอาจแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท ประกอบด้วยเงินเดือนที่ได้รับประจำทุกเดือน ถือเป็นรายได้อันแน่นอน และเบี้ยเลี้ยงพิเศษ เช่น เบี้ยเลี้ยงเมื่อทำการฝึก และเบี้ยเลี้ยงจากการปฏิบัติราชการพิเศษ อย่างไรก็ตามก็ต้องถือว่ารายได้ที่ได้รับนี้ไม่สามารถสนองต่อความต้องการใช้จ่ายของทหารชั้นประทวนได้อย่างเพียงพอ และเหมาะสม เนื่องจากในห้วงหลายปีที่ผ่านมา บัญชีอัตราเงินเดือนของข้าราชการไม่ได้รับการปรับมานาน การปรับฐานบัญชีเงินเดือนใหม่เมื่อ เม.ย. ๕๗ มราผ่านมายังไม่มีความสอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพที่สูงภายใต้สภาพทางเศรษฐกิจแท้จริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ข. อีกสาเหตุของการก่อหนี้สินคือ ค่านิยมทางสังคมที่ผิด ๆ เข้าทำนองเห็นช้างจี้แล้วอยากจี้ตามช้าง เห็นคนอื่นเขาซื้อทรัพย์สินใหม่ ๆ ก็อยากมี อยากได้ อยากซื้อตามเขาโดยไม่ดูตัวเองว่า เขาซื้อได้เพราะพื้นฐานครอบครัวที่ดี (รวย) สามารถซื้อทรัพย์สินข้าวของต่าง ๆ ด้วยเงินสดไม่ต้องเสียดอกเบี้ย แต่หากซื้อตามเขาต้องก่อหนี้สินกู้ยืมเงินมาซื้อซึ่งต้องมีภาระที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยและผ่อนชำระเป็นระยะเวลาหนึ่งกว่าจะผ่อนชำระหมด

ค. ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยม โดยทั่วไปแล้วค่านิยมของคนไทยมักให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลค่อนข้างมาก จึงได้เกิดค่าใช้จ่ายที่เรียกว่า “ภาษีสังคม” เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานบุญงานกุศล เช่น การทอดกฐิน ทอดผ้าป่า ค่าใส่ของร่วมงานบวชงานแต่งงาน งานศพ ค่ารับรองญาติ มิตรสหาย ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เรียกว่าภาษีสังคมนี้อาจอาจวัดเป็นตัวเงินที่แน่นอนได้ แต่ก็ยังเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจเลี่ยงได้

ง. ปัญหาอันเกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ภายใต้สภาพสังคมไทยปัจจุบัน ที่ถือว่าเป็นสังคมทุนนิยม ยึดถือและให้ความสำคัญต่อวัตถุหรือที่เรียกว่า “วัตถุนิยม” สิ่งแวดล้อมและสภาพต่าง ๆ จะมีแรงจูงใจต่อการใช้จ่ายที่เกินกว่าความจำเป็น เช่น การจับจ่ายใช้สอยในห้างสรรพสินค้าการรับประทานอาหารตามร้านอาหาร ภัตตาคาร การใช้จ่ายเพื่อตอบสนองความบันเทิงในสถานเริงรมย์ต่าง ๆ

สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ คือ ประเทศไทยยังมีคนยากจนอยู่จำนวนมาก และก็เป็นปัจจัยการก่อหนี้สินเพราะเนื่องจากไม่มีเงินเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตหรือยากจน เช่น การล้มละลายของการลงทุนทำมาหากินของชาวนาที่ทำนาแล้วน้ำท่วม ผลผลิตตกต่ำผลตอบแทนไม่คุ้มกับการลงทุน พิษญา ผลปราชญ์ (๒๕๕๓) ได้วิจัย เรื่องหนี้สินของครัวเรือนเกษตรในตำบลหนองแวง อำเภอดอนจานนคร จังหวัดสระแก้ว พบว่าสาเหตุการเป็นหนี้มาจากการขาดทุนจากการขายผลผลิตทางการเกษตรรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครัวเรือนโดยค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ใช้ไปกับการกินอยู่รักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียน

สุดท้ายสาเหตุที่น่าศึกษาที่ยังไม่ได้มีการศึกษาในประเทศไทย คือ พฤติกรรมของครัวเรือนที่ได้รับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่ปรับในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๖ ให้ทุกจังหวัดเป็น ๓๐๐ บาทต่อวัน เท่ากันทั้งประเทศ ในการปรับอัตราขั้นต่ำขึ้นนั้นยังไม่มีวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างการปรับขึ้นของค่าจ้างขั้นต่ำกับรายจ่ายและหนี้สิน แต่มีงานวิจัยของนักวิชาการของประเทศสหรัฐอเมริกา เรื่อง The Spending and Debt (Aaronson, Daniel, Sumit Agarwal, and Eric French, ๒๐๑๒) ได้ศึกษาพฤติกรรมรายรับรายจ่ายและหนี้สินของครัวเรือนที่รับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำในสหรัฐอเมริกาโดยศึกษาว่าการเพิ่มอัตราค่าจ้างขั้นต่ำขึ้น ๑ ดอลลาร์สหรัฐ (หรือเทียบเท่ากับการขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำประมาณร้อยละ ๑๓.๓) ทำให้รายรับและรายจ่ายของครัวเรือน

เพิ่มขึ้นเท่าไรและได้พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วการขึ้นอัตราค่าจ้างขึ้นต่ำจำนวน ๑ ดอลลาร์สหรัฐทำให้รายจ่ายของครัวเรือนที่มีการพึ่งรายได้จากอัตราค่าจ้างขึ้นต่ำกว่าร้อยละ ๒๐ ของรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้นถึงประมาณ ๓๐๐ ดอลลาร์สหรัฐหรือเทียบเท่าการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๐.๘ ในหนึ่งไตรมาส หรือ ๒๓๓ ดอลลาร์สหรัฐต่อเดือนและถ้ายังเป็นการขึ้นอัตราค่าจ้างขึ้นต่ำในระดับที่มากกว่าร้อยละ ๒๕ ผลของการเพิ่มรายจ่ายจะยิ่งมากขึ้นไปอีก

๓.๒ สาเหตุในการกู้เงินนอกระบบ

จากผลสำรวจของสวนดุสิตโพลล์พบว่าประชาชนเป็นหนี้นอกระบบเพราะเศรษฐกิจไม่ดีมากที่สุดคิดเป็น ๔๔.๕๖% รองลงมาคือปัญหาเงินขาดมือไม่พอใช้จ่าย ๑๕.๘๕% รายได้ไม่พอใช้เนื่องจากมีภาระรับผิดชอบมาก ๑๕.๓๑% ไม่มีเครดิตพอที่จะกู้กับธนาคารเพื่อนำเงินไปลงทุนได้ ๑๓.๐๓% และหยาบยืมได้สะดวกไม่ต้องมีขั้นตอนยุ่งยาก ๑๐.๘๐%

วลายู อวารวิริยะนันท์, (๒๕๔๘ หน้า ๓๘-๓๙) ให้เหตุผลการกู้เงินนอกระบบ ดังนี้ คือ

๑. เงินกู้นอกระบบเป็นเงินด่วนที่กู้ง่ายและรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ขั้นตอนไม่ยุ่งยากต่างกับการกู้เงินในระบบจากธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ต้องใช้เวลาในการขอกู้ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันและต้องมีวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมถึงจะกู้ได้ การกู้ไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอาจไม่ได้รับการอนุมัติ

๒. รายได้และรายจ่ายไม่สมดุลกันเนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำมีรายได้จึงน้อยเมื่อเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบันจึงกู้ไปเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวัน บริโภคนิยมและวัตถุนิยมเพื่อที่จะให้ทัดเทียมเพื่อน

๓. มีความจำเป็นต้องกู้เงินนอกระบบสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินที่ต้องรีบใช้อย่างกะทันหันไม่มีเงินออมเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายกู้ธนาคารหรือสถาบันการเงินก็ไม่ได้

๔. แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สิน

ผู้วิจัยเชื่อว่าไม่มีใครอยากเป็นหนี้แต่เพราะสาเหตุและปัจจัยประการใดประการหนึ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้บุคคลต้องตกเป็นลูกหนี้ในระบบหรือนอกระบบอย่างหนึ่งอย่างใด เมื่อเป็นหนี้แล้ว สิ่งที่จะตามมาคือความเครียดซึ่งอาจนำไปซึ่งอันตรายต่อสุขภาพต่อมา ดังนั้น การศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินจึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษา

เริ่มจากแนวทางในการดำรงชีวิตประจำวันในหนทางที่ควรจะเป็น โดยเริ่มจากสิ่งที่ทำได้ไม่ยากและใกล้ตัว นั่นก็คือ การเสริมสร้างลักษณะนิสัยการออม โดยเริ่มจากการทำการบันทึก

บัญชีครัวเรือน เพื่อให้เกิดวินัยในการใช้จ่าย ผู้จัดทำบัญชีครัวเรือนสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ทำให้เกิดการประหยัดและการออม และในที่สุดจะสามารถแก้ไขปัญหานี้สินได้อย่างยั่งยืน เพราะเมื่อผู้จัดทำบัญชีครัวเรือนทำการบันทึกบัญชี จะทราบยอดคงเหลือของเงินที่เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ยังคงเหลืออยู่ได้อย่างรอบคอบ ระวัง และมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะได้ไม่ใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ สามารถควบคุมพฤติกรรมในการใช้จ่ายของตนได้ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง มีเงินออมเพิ่มขึ้น และทำให้มีหนี้สินลดลง

การสำรวจภาวะหนี้สินของตนเอง (<http://www.lukkid.com/debt/debto8.html>) ทำตารางแบ่งแยกประเภทหนี้ - จำนวนหนี้แยกประเภทหนี้เป็นกลุ่มธนาคาร หรือหนี้ในระบบ จดรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้ให้ครบ เรียงลำดับหนี้จากน้อยไปหามาก เอาไว้ดูเวลาจะชำระหนี้สินจากนั้น เลือกรหัสแก้ไขปัญหานี้สิน ๓ วิธี ได้แก่ ๑. firstway out การจ่ายขั้นต่ำเพื่อรักษบัญชีและเครดิต ๒. secondway out การหยุดจ่ายทุกบัญชี เก็บเงินรอแฮร์คัต เจริญชำระหนี้ครั้งเดียวเพื่อปิดบัญชีหนี้ ๓. thirdway out การรวมหนี้หลายที่ไว้ที่เดียวกันแล้วชำระที่เดียว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการแก้ปัญหานี้สิน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วาริพิน มงคลสมัย (๒๕๕๒) ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ทางบัญชีตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง” พบว่า การจัดทำบัญชีครัวเรือน ทำให้ชุมชนลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และมีเงินออมมากขึ้น

ชนิตา โชติเสถียรกุล (๒๕๕๑) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพปัญหาการจัดทำบัญชีครัวเรือนของผู้ปกครองนักศึกษาสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพเชียงใหม่” พบว่า การจัดทำบัญชีครัวเรือนมีประโยชน์สูงสุดในด้านที่ทำให้ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและมีเงินออมเพิ่มขึ้น

ศุภ โชติศักดิ์ แก้วทอง และสมบุญ ธรรมเจริญจิระตระกูล (๒๕๕๒) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการจดบันทึกบัญชีครัวเรือนเพื่อลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกรในเขตตำบลยุโป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา” พบว่า หลังการจดบันทึกบัญชีครัวเรือนส่วนใหญ่มีรายได้เพิ่มขึ้น มีค่าใช้จ่ายลดลง มีหนี้สินลดลง และมีเงินออมเพิ่มขึ้น ผู้จดบันทึกสามารถนำข้อมูลที่จดบันทึกมาบริหารจัดการในการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จ่ายของตนได้

วาริพิน มงคลสมัย (๒๕๕๑) ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ทางการบัญชีเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในการผลิต ผลิตภัณฑ์ลำไยอบแห้งสีทองของกลุ่มเกษตรกรบ้านเหมืองแก้ว

ต.มะเขือแจ้ อ.เมือง จ.ลำพูน” พบว่า ผลการบันทึกบัญชีทำให้ชุมชนสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และเป็นกำลังใจในการหารายได้เข้าสู่ครอบครัวมากขึ้น

รัชณี แสงฤทธิ์ (๒๕๓๘) ได้ศึกษาวิจัยปัญหาหนี้สินของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานในกองทัพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหานี้สินไว้ ดังนี้

๑. จัดหารายได้เพิ่มเติมเช่นอาชีพเสริม
๒. จัดให้มีสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่าย เช่น ที่พัก รับส่งลูกไปโรงเรียนลดค่านาคาถูก
๓. ควบคุมและจำกัดค่าใช้จ่ายทางสังคมให้มีเท่าที่จำเป็น โดยลดกิจกรรมสังคมลง
๔. ส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ เช่น จัดตั้งหรือแนะนำให้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
๕. สนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ข้าราชการ เพราะเมื่อจบการศึกษาที่สูงขึ้นนอกจากจะได้ปรับเงินเดือนอัตราค่าจ้างที่สูงขึ้นและการศึกษาที่สูงขึ้นอาจช่วยให้รู้จักคิดและวางแผนชีวิตรวมทั้งการออมทรัพย์เพื่อชีวิตที่ดีกว่าในอนาคต
๖. จัดอบรมทางด้านจริยธรรม
๗. ประกาศยกย่อง ชมเชยข้าราชการ และลูกจ้างที่ดำรงชีวิตด้วยการประหยัดปราศจากหนี้สิน และสามารถเก็บเงินออม
๘. คู่มือ รับรู้ รับฟังเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจได้นำวิธีวิจัยแบบคุณภาพมาใช้ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพราะเป็นวิธีวิจัยที่สามารถตั้งคำถามต่อสภาพจริง หรือปัญหาที่เผชิญในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งได้ คำถามจะได้นำไปสู่การค้นหาคำตอบต่อสภาพการณ์ที่ลึกซึ้งในเรื่องที่ศึกษาอยู่

วรรณดี สุทธิสุนทร (๒๕๕๖) ได้อธิบายลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพมี ๘ ประการ

๑. การวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งอธิบายความจริงและสภาพการณ์ อย่างลึกซึ้งในกระบวนการวิจัยเพื่อค้นหาความรู้จากความจริงด้วยการตั้งคำถามกับกลุ่มเป้าหมาย การตั้งคำถามเบื้องต้นในการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบการวิจัย นักวิจัยควรสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมซึ่งช่วยให้นักวิจัยมองเห็นกลุ่มคนที่ศึกษาและคัดเลือกคนหรือผู้คนที่จะต้องศึกษา รวมทั้งสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนการวิจัยเพื่อนำไปการออกแบบการวิจัย

๒. การออกแบบการวิจัยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มองไม่เห็น นักวิจัยเชิงคุณภาพสามารถเลือกเจาะศึกษาเรื่องราวที่เป็นความสนใจเฉพาะ เช่น ชีวิตของคนในมุมมืด สภาพจริงใจกรณีนี้ยากที่นักวิจัยจะศึกษาโดยยึดปราศจากคุณค่าหรือยึดความเป็นกลางอย่างเคร่งครัดและยากจะเข้าถึงโดยใช้ระเบียบวิธีปริมาณ (Lincoln and Guba, ๑๙๘๕; Stake, ๑๙๙๕)

๓. การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอย่างจำเพาะเจาะจง เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการทำความเข้าใจในสถานการณ์หรือบริบทที่เฉพาะเจาะจง การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอย่างเจาะจง จึงสามารถเทียบเคียงได้กับการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบจำเพาะเจาะจง

๔. การเก็บข้อมูลในสนามงานอย่างเป็นธรรมชาติ การวิจัยเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจจากความคิด โลกทัศน์ และความเชื่อหรือประสบการณ์ของคนในสังคม

๕. มนุษย์เป็นเครื่องมือในการศึกษาการวิจัยคุณภาพให้ความสำคัญในบทบาทของนักวิจัยและทีมวิจัย โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในการเก็บข้อมูลระหว่างคนเก็บข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล การให้ความหมายของข้อมูลอยู่ในรูปแบบของ “คำ” และ “วลี” ที่ปรากฏอยู่ในการกระทำ การปฏิบัติของผู้คนของเรื่องราว

๖. การเก็บข้อมูลด้วยวิธีเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการตั้งคำถามในการวิจัยที่ได้มาจากคำพูด และการสัมภาษณ์ จะเก็บในรูปของการจดบันทึกในภาคสนามและการบันทึกเทปหรือวิดีโอ ซึ่งนำไปถอดเทป คัดลอกเพื่อ ทำการวิเคราะห์ต่อไป

๗. การวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงก่อนและระหว่างเก็บข้อมูลในภาคสนาม การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีช่วงเวลาของการย่อยข้อมูลที่สำคัญ ๒ ช่วง คือ

๗.๑ การย่อยข้อมูลก่อนปฏิบัติการเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนการทำวิจัยซึ่งมักได้มาจากการตรวจเอกสารหรือการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการออกแบบการวิจัย

๗.๒ การย่อยข้อมูลเบื้องต้นการวิเคราะห์จะเกิดเมื่อนักวิจัยได้วิจัยได้ข้อมูลย่อยหรือข้อมูลที่เป็นชิ้นส่วนเล็ก ๆ ของชุดข้อมูล การย่อยข้อมูลในช่วงนี้ช่วยสร้างโอกาสในการค้นหาจุดเด่นจากสภาพการณ์ภายใต้กระบวนการศึกษาที่เพิ่งเกิดขึ้น การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแนวคิดและทฤษฎีหลัก (Grand Theory) ก่อนการเข้าสู่ภาคสนามจะช่วยให้ นักวิจัยมีภาพกว้างๆ ของการศึกษาข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพไม่มีการกำหนดกรอบการตัดสินใจล่วงหน้า ขอบเขตของการศึกษาเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถาม แล้วตีความเพื่อให้ความหมายแก่ข้อมูลที่มาจากบุคคลกลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์ ข้อมูลที่ได้นำไปสู่การจักรระบบ จัดหมวดหมู่หรือประเภท (Categories) หากข้อค้นพบที่ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากทฤษฎีหลัก จะเรียกว่าทฤษฎีจากฐานล่างหรือรากหญ้า

๘. การรายงานผลการศึกษด้วยวิธีการศึกษารายกรณี (Case study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มเป้าหมายที่นิยมใช้กันคือ การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งการเลือกขึ้นอยู่กับความตั้งใจของนักวิจัยที่จะประเมินตามขอบเขตของคำถามที่สำคัญในการวิจัย นอกจากนั้น นิสา ชูโต (๒๕๔๕) อธิบายว่าการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพต้องคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้

๑. ปัจจัยสถานที่
๒. ปัจจัยเวลา
๓. บุคคลผู้ให้ข้อมูล
๔. เหตุการณ์

ขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความหมายต่อการอ้างอิงไปยังประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงต้องคำนวณตามสูตรหรืออ้างอิงตามตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดที่เชื่อมั่นหรือยอมรับได้ที่จะเป็นตัวแทน แต่ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตัดสินใจได้ล่วงหน้า ผู้วิจัยต้องลงมือศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ไปก่อน แล้วค่อย ๆ เก็บข้อมูลไปตามกระบวนการกลุ่มเป้าหมายจะเผยขึ้นเรื่อยๆ พร้อมๆ กับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์เรื่อยไปจนกระทั่งผู้วิจัยรู้สึกได้ว่าไม่มีข้อมูลใหม่ๆ เข้ามาอีก ซึ่งแสดงถึงความอิ่มตัวของข้อมูล นักวิจัยอาจเริ่มต้นด้วยการสัมภาษณ์บุคคล ๒-๓ คน เพื่อนำไปสู่การค้นหาบุคคลที่ต้องการหรือการเข้าถึงสภาพการณ์ นักวิจัยอาจไม่สามารถระบุขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้ ถ้าใช้การออกแบบชนิดการคาดการณืยาก

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกจากผู้บริหาร ๒ คน ดังนี้ คือ

๑. ดร.วัชรมงคล เบญจธนฉัตร ประธานกรรมการบริษัทบารูมดีไอชน

๒. คุณอภิชาติ การุณกรสกุล ประธานกรรมการบริหาร บริษัทเอเชียพีริซิชั่น จำกัด (มหาชน)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในกระบวนการวิจัย นักวิจัยต้องวางแผนในการเก็บข้อมูลล่วงหน้า โดยสามารถยืดหยุ่นไปได้ตามสถานการณ์จริง มีนักวิจัยจำนวนมากที่ยึดถือการเก็บข้อมูลที่อิงกับธรรมชาติโดยขาดการวางแผนที่ดี ทำให้การเก็บข้อมูลยืดเยื้อหาจุดสิ้นสุดไม่ได้ เป็นเหตุให้การเก็บข้อมูลภาคสนามใช้เวลานานเกินไป ในการวางแผนการเก็บข้อมูลนักวิจัยควรแจ้งแผนการเก็บข้อมูลไว้ในโครงการวิจัย เทคนิคและเครื่องมือในการวิจัยมี ๓ แบบ คือ ๑.บันทึกภาคสนาม ๒.สังเกต ๓.การสัมภาษณ์เชิงลึก

๑. บันทึกภาคสนาม

แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ (นิสา ชูโต, ๒๕๔๕)

๑.๑ บันทึกเรื่องราวของปรากฏการณ์เกี่ยวกับบุคคล กิจกรรมสถานที่ และเรื่องราวเรียงตามลำดับวันเวลา ของการสังเกตและสัมภาษณ์

๑.๒ บันทึกความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน เป็นบันทึกที่เขียนทบทวนความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่มากระทบงาน ในเรื่องส่วนตัวและอารมณ์ของตนเอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะนำมาประมวลวิเคราะห์ในเวลาเพื่อให้ความหมายของข้อมูล

๒. การสังเกต

การสังเกตเป็นวิธีการที่นักวิจัยมานุษยวิทยาคิดค้นขึ้นเพื่อพิจารณาสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งวิถีชีวิตของผู้คนในสภาพการณ์นั้นๆ คำว่า Participant Observation การสังเกตผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ Pato (๑๙๕๐) กล่าวว่า การสังเกตเป็นทักษะที่นักวิจัยต้องพัฒนาและฝึกฝน สิ่งเหล่านี้จะเป็นประสบการณ์ที่ช่วยให้นักวิจัยเชิงคุณภาพมีความชำนาญมากขึ้น Denzin (๑๙๗๘) ให้ข้อคิดว่าการสังเกตเป็นประโยชน์กับการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยควรใช้เครื่องมือทั้งสองอย่าง ไปด้วยกัน รวมทั้งสามารถใช้ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การเข้าถึงข้อมูลยังต้องอาศัยไหวพริบในระหว่างการสังเกตในพื้นที่ รวมทั้งความอดทนท่ามกลางวันเวลาของการเก็บข้อมูล Denzin (๑๙๗๘) ได้จำแนกลักษณะของการสังเกตไว้ ๕ ประเภท คือ

๒.๑ สังเกตกายภาพนอก

๒.๒ การสังเกตกิริยาท่าทาง

๒.๓ การสังเกตการแสดงออกทางตำแหน่งแหล่งทางกาย

๒.๔ สังเกตการใช้ภาษา

๒.๕ การสังเกตการใช้เวลา

การสังเกตแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ

ก. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นวิธีการสังเกตที่ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย การคลุกคลี ความเป็นอยู่ต่างเสมือนเป็นสมาชิกคนหนึ่ง

ข. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม แต่เป็นเพียงผู้สังเกตการณ์อยู่ภายนอกกลุ่ม

๓. การสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูล การสัมภาษณ์แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๓.๑ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) การสัมภาษณ์ชนิดนี้มักเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structural Interview) โดยมีประเด็น

คำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สร้างข้อคำถามจากกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่ได้จากแนวทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่นิยมใช้กันมาก โดยใช้ควบคู่การสังเกต (สุภางศ์ จันทวานิช, ๒๕๕๑) การสัมภาษณ์ชนิดนี้ใช้เครื่องมือ ๒ แบบ คือ แบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Non Structural Interview) และแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งมีโครงสร้าง (Semi Structural Interview)

ก. แบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้างเป็นคำถามเปิดโดยไม่จำกัดคำตอบ ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถอธิบายแนวคิดได้อย่างอิสระ การสัมภาษณ์ชนิดนี้ ผู้วิจัยมักไม่ยึดติดกับกรอบแนวคิดทฤษฎีหลักมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย หากแต่มุ่งหาความจริงตามสภาพการณั้่น ๆ

ข. แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งมีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่นักวิจัยมีแนวคำถามโดยกำหนดประเด็นที่ศึกษาอย่างหลวมๆ สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่ได้จากแนวทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารการสัมภาษณ์ที่ได้พัฒนามาจากการศึกษาเอกสารกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแบบในการสัมภาษณ์และผู้วิจัยได้แนบจดหมายเพื่อขอความอนุเคราะห์เพื่อทำการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหารที่ได้คัดเลือกไว้แล้ว ๒ คน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

สุภางศ์ จันทวานิช (๒๕๕๖) อธิบายว่าการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถทำได้ ๓ แนวทาง คือ การวิเคราะห์แบบอุปนัย การจำแนกชนิดของข้อมูล และการเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งแยกพิจารณาได้ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction)

คือ วิธีตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เมื่อใดที่สัมผัสกับปรากฏการณ์จะต้องสร้างข้อสรุปในระดับหนึ่ง ข้อสรุปที่สร้างขึ้นในขั้นตอนนี้แนวทางวิจัยเชิงคุณภาพเรียกว่า “สมมติฐานชั่วคราว” (Working Hypothesis) จะต้องมีมีการวิเคราะห์ข้อมูล หรือสร้างข้อสรุป เป็นระยะ ๆ จะผิดหรือถูกยังไม่ทราบเป็นเพียงสมมติฐานชั่วคราว และระหว่างนั้นก็รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม หรืออาจจะทำอะไรบางอย่างเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

๒. การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis)

คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิดๆ (Typologies) คำว่า Typologies ที่ใช้นี้หมายถึง ขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไป การจำแนกแบ่งวิธีการได้เป็น ๒ แบบ คือ

๒.๑ แบบใช้ทฤษฎี

คือ การจำแนกชนิดในเหตุการณ์หนึ่ง ๆ โดยยึดแนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการ จำแนก

(ก) การกระทำ (Acts) คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ไม่ยาวนานหรือต่อเนื่อง

(ข) กิจกรรม (Activities) คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือขนบธรรมเนียม ประเพณีและพิธีกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง และมีความผูกพันกับบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม

(ค) ความหมาย (Meanings) คือ การที่บุคคลอธิบายหรือสื่อสารหรือให้ความหมายเกี่ยวกับการกระทำและและหรือกิจกรรม อาจเป็นการให้ความหมายในลักษณะเกี่ยวกับ โลกทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน

(ง) ความสัมพันธ์ (Relationship) คือ ความเกี่ยวข้องระหว่างระหว่างบุคคล หลากๆ คน ในสังคมที่ศึกษาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาจเป็นรูปของการเข้ากันได้หรือความ ขัดแย้งก็ได้

(จ) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participation) คือ การที่บุคคลมีความผูกพัน และเข้าร่วมกิจกรรม หรือมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

(ฉ) สภาพสังคม (Setting) คือ สถานการณ์ หรือสภาพการณ์ที่การกระทำหรือ กิจกรรมที่ทำการศึกษาก่ออยู่

ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะต้องพยายามตอบคำถามว่า สิ่งทีวิเคราะห์ (ซึ่งอาจเป็น สถานการณ์ กิจกรรม ความสัมพันธ์ ฯลฯ) นั้น มีรูปแบบอย่างไรเกิดขึ้นได้อย่างไร เพราะเหตุใดและ จะมีผลกระทบต่อสถานการณ์ กิจกรรม หรือความสัมพันธ์ ฯลฯ อย่างไร และผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์ อย่างลึกซึ้งและรอบคอบ เพราะสาเหตุและผลกระทบของสถานการณ์หรือกิจกรรม หรือ ความสัมพันธ์ ไม่ได้มีสาเหตุเดียว และจะไม่กระทบเรื่องเดียวผลกระทบจะเกี่ยวกันกับเรื่องต่างๆ มากมาย Lofland แบ่งสาเหตุออกเป็น ๑) สาเหตุเดียว (Single Cause) ๒) หลายสาเหตุแต่ไม่ซับซ้อน (List of Causes) และ ๓) หลายสาเหตุซึ่งพอกพูน ทำให้ซับซ้อนและรุนแรง (Cumulative Causes)

๒.๒ แบบไม่ใช้ทฤษฎี

คือการจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่างๆ ตามประเภทที่สัมพันธ์กับแบบแผนชีวิตที่นักวิจัยสังเกตเห็น เช่น แบ่งชนิดของเหตุการณ์ ระยะเวลาที่เหตุการณ์เกิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อม แล้วพิจารณาความสัมพันธ์ของชนิดต่างๆ ที่แบ่งนี้ เมื่อได้จำแนกข้อมูลเป็นชนิดแล้ว นักวิจัยจะพิจารณาความสม่ำเสมอของการเกิดของข้อมูลชนิดต่างๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการอธิบายสาเหตุปรากฏการณ์ ในการจำแนกข้อมูลเป็นชนิดทั้งโดยใช้หรือไม่ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยจะได้กำหนด หน่วยการวิเคราะห์

๒.๓ การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison)

คือ การใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ มีความเริ่มเป็นนามธรรมมากขึ้น ขั้นตอนในการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบ มี ๔ ขั้นตอนโดยละเอียด ดังนี้

- (ก) เปรียบเทียบเหตุการณ์ (incidents) ประเภทต่างๆ
- (ข) ประมวลประเภทของข้อมูลและคุณลักษณะของประเภทเข้าด้วยกัน
- (ค) ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้วเลือกเป็นเหตุการณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญ
- (ง) สร้างข้อสรุป

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงมาวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วน ๆ (Componential Analysis) และนำข้อค้นพบที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามการวิจัยทุกข้อมาเขียนเชื่อมโยงเป็นบทสรุป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ได้บทสรุปตามการวิเคราะห์องค์ประกอบดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ

ในภาพรวมผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรทั้งสององค์กรมีภาวะผู้นำที่พิเศษและมีความแตกต่างจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรธุรกิจคนอื่น ๆ กล่าวคือ มีความเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของบุคลากร เหตุการณ์เกิดขึ้นในปี ๒๕๔๐ ช่วงปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทย พนักงานของทั้งสองบริษัทประสบปัญหาหนี้สิน ผู้บริหารทั้งสองคนซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงก็ได้นิ่งนอนใจที่จะเข้าช่วยแก้ปัญหานี้สินของพนักงานของตน

คุณอภิชาติ อธิบายว่า “พนักงานชั้นต้นของเรามีบัตรเครดิตกันหลายใบ และนำเงินออกมาใช้จ่ายถึงวงเงินสูงสุด บางคนมีถึง ๑๔ ใบ พนักงานหลายคนไม่มีเงินสดในมือเลยเพราะการใช้จ่ายเกินตัว และเป็นเพราะบัตรเครดิตการ์ดให้ง่าย พนักงานก็จะใช้บัตรเครดิตการ์ดโดยนำเงินจากบัตรที่ยังใช้เงินไม่ถึงวงเงินสูงสุดไปจ่ายอีกบัตรหนึ่งที่ใช้เงินสูงสุด ก็จะทำอย่างนี้ไปจนเมื่อใช้บัตรเครดิตการ์ดถึงวงเงินสูงสุดทุกใบแล้ว ก็เริ่มหันไปหยิบยืมเงินนอกระบบ โดยเสียดอกเบี้ย ๕ ถึง ๑๐% ต่อเดือน เมื่อเป็นเช่นนี้ พนักงานก็ไม่มีความสามารถในการจ่ายหนี้ จนเจ้าหนี้ทั้งในระบบเข้ามาทวงถามและนอกระบบเริ่มส่งคนมากุ๊กคามเพื่อทวงหนี้ที่บริษัท

คุณอภิชาติ กล่าวต่อไปว่า “ตอนที่ตัดสินใจว่าจะเข้าไปดูเรื่องหนี้สินของพนักงาน ก็ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจ มีการเรียกผู้บริหารหลายคนมาประชุมกัน เพราะถ้าจะมองก็ถือว่าหนี้สินของพนักงานเป็นเรื่องส่วนตัวของคน ๆ นั้น จะเหมาะสมหรือไม่ ที่บริษัทจะเข้าไปด้วงล้ำเรื่องส่วนตัว แต่เมื่อพิจารณาถึงความเดือดร้อนของพนักงานที่เข้าขั้นวิกฤตที่ดูแล้วพนักงานที่เป็น

หนักมาก ๆ นั้นไม่สามารถหาทางออกให้กับปัญหาที่ตนก่อได้ และเมื่อทบทวนแล้วผมตัดสินใจช่วย เพราะผมก็มีความจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหา เพราะเขาเครียดกันมาก”

ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ปี ๒๕๔๐ พนักงานขององค์กรของคุณวัชรมงคล ก็ประสบปัญหาเดียวกันคือการเป็นหนี้สินทั้งในและนอกระบบ คุณวัชรมงคลซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กรธุรกิจก็ไม่นั่งนอนใจในการที่จะเข้าช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงาน และนอกเหนือจากนั้น คุณวัชรมงคลเป็นผู้บริหารคนหนึ่งที่น่าประทับใจเพราะเขาแค่เพียงมาใช้เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ คุณวัชรมงคลเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของบุคลากร โดยถ่ายทอดหลักมีเหตุมีผลในการใช้จ่าย รู้จักประมาณ และมีภูมิคุ้มกันให้กับพนักงานของบริษัท

ด้านกระบวนการดำเนินงาน

เมื่อผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรแสดงความห่วงใยกับความเดือดร้อนที่พนักงานประสบอยู่ จึงให้นโยบายในการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา ดังนั้น ความสำคัญของกระบวนการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานให้สำเร็จจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์กระบวนการของผู้บริหารระดับสูงทั้งสององค์กรจึงพบว่ากระบวนการของคุณอภิชาติและคุณวัชรมงคลมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ คุณอภิชาติให้ฝ่ายบุคคลเข้ามาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของพนักงาน คุณอภิชาติอธิบายว่า “ผมผลักดันโดยให้ฝ่ายบุคคลเข้าไปนั่งคุย ให้ไปฟังปัญหาทั้ง ๆ ที่ฝ่ายบุคคลไม่มีความชำนาญในเรื่องการประนีประนอมหนี้ จึงต้องใช้เวลาในการเข้าไปนั่งคุยกับเจ้าหนี้ และช่วยเจรจาเพื่อไม่ให้ต้องมีการฟ้องร้องกัน”

แต่กระบวนการดำเนินงานของคุณวัชรมงคลเป็นการให้ฝ่ายการเงินของบริษัทร่วมมือกับธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เข้ามาช่วยแก้ปัญหาหนี้สิน คุณวัชรมงคลอธิบายว่า “ธนาคารมีโครงการให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ จึงให้ธนาคารเข้ามานำเสนอโครงการให้กับพนักงาน โดยกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อนำเงินไปชำระหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง โดยเฉพาะหนี้ในระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงให้เร็วที่สุด พนักงานจะมีสิทธิ์กู้ยืมเงินได้คนละไม่เกิน ๒ แสนบาท และในช่วงแรกของการร่วมมือกับธนาคารออมสิน พนักงานที่ต้องการกู้ยืมเงินจะต้องมีผู้ค้ำประกัน ๓ คน แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนวิธีการค้ำประกันเพราะไม่มีใครยอมเป็นผู้ค้ำประกันทำให้ไม่มีการกู้ยืมเงินเพื่อจะไปลดเงินกู้ที่ยืมจากนอกระบบ จึงต้องเปลี่ยนวิธีการเป็นให้มีคนค้ำประกันเพียงแค่ ๑ คนและ ให้หักเงินเดือนพนักงานที่กู้ยืมเงินทุกเดือนจำนวน ๐.๕ % ของเงินเดือนเพื่อใช้หนี้ธนาคารออมสิน” คุณวัชรมงคลกล่าวต่อไปว่า “แต่ฝ่ายการเงินของบริษัทก็ยังคง

ต้องหาสถาบันการเงินที่คิดดอกเบี้ยต่ำต่อไป เพื่อนำมาประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานที่ต้องการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อมอเตอร์ไซด์ หรืออื่น ๆ”

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการแก้ปัญหาหนี้สินมีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการดำเนินการทุกด้านที่ศึกษา กล่าวคือ พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ ซึ่งหมายความว่าเขาเหล่านั้นจะต้องยอมรับปัญหาที่ตนได้ก่อขึ้นและให้ข้อมูลที่เป็นความจริงทั้งหมดเพื่อที่จะได้แก้ปัญหาได้อย่างไม่มีสิ่งปิดบังไม่ว่าจะเป็นจำนวนเงินและแหล่งเงินที่ยืมเงินมา ซึ่งหมายรวมถึงชื่อเจ้าหนี้ นอกระบบซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย คุณอภิชาติอธิบาย “ฝ่ายบุคคลเป็นคนตะล่อม ชวนพนักงานเข้ามาคุย” นอกจากนั้น พนักงานจะต้องพร้อมที่จะรับผิดชอบที่จะแก้ปัญหาซึ่งหมายความว่าพนักงานจะต้องไม่หนีปัญหาโดยหายตัวไป หรือลาออกจากงาน

การปรับพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องการใช้จ่ายก็เป็นประเด็นที่พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาหนี้สิน คุณวัชรมงกลอธิบายว่า “พนักงานที่กู้ยืมเงินจากธนาคารออมสินจะต้องจัดทำสมุดบัญชีครัวเรือน โดยมีฝ่ายการเงินเป็นผู้คอยช่วยให้คำแนะนำ” ซึ่งหมายความว่าพนักงานจะต้องมีวินัยในการจดบันทึกรายรับรายจ่ายทุกวัน สำหรับบางคนอาจเป็นการฝึนความรู้สึกรู้สึกจากการเคยใช้จ่ายอย่างไม่คิด ดังนั้น จึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปรับพฤติกรรม ทั้งนี้ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสร้างหนี้เพิ่มในอนาคต

ด้านความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคตจะพบประเด็นที่น่าสนใจอยู่ มี ๒ ประเด็นคือ

๑. ความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกัน

ความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันเป็นแนวทางที่พนักงานด้วยตนเอง ร่วมกันคิดขึ้นภายหลังจากการชำระหนี้สินหรืออยู่ในการกระบวนการผ่อนชำระหนี้ นั่นคือพนักงานของทั้งสององค์กร ได้ตระหนักถึงการป้องกันมิให้ปัญหาการเป็นหนี้สินเกิดขึ้นอีกในอนาคต จึงเล็งเห็นประโยชน์ของการออมทรัพย์ โดยพนักงานของแต่ละองค์กรได้รวบรวมพนักงานที่เล็งเห็นประโยชน์การออมทรัพย์ คุณอภิชาติ กล่าวว่า “พนักงานร่วมกันประมาณ ๑๐๐-๒๐๐ คน

ถือเป็น ๓๐% ของพนักงานทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานที่มีความสามารถในการออมทรัพย์จึงร่วมกันจัดตั้งชมรมออมทรัพย์”

ในส่วนของบริษัทของคุณวัชรมงคล กล่าวว่า “พนักงานได้จัดตั้งสหกรณ์พนักงาน โดยพนักงานเป็นผู้บริหารจัดการสหกรณ์เอง วางนโยบายกันเอง และมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

๑. การออมทรัพย์ที่ได้ผลตอบแทนมากกว่านำไปฝากธนาคาร

๒. การจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูกให้กับสมาชิก

๓. การให้สมาชิกกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ หลักการดำเนินการ คือ พนักงานสามารถซื้อหุ้นจากสหกรณ์ ๑๐๐ บาทต่อหุ้นแต่แต่ละคนจะสามารถซื้อหุ้นได้จำนวนไม่เกิน ๕๐ หุ้น เงินที่ได้จากการขายหุ้นนำไปซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อนำมาขายให้กับพนักงานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ โดยจะขายในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาดแต่ยังคงได้กำไรจากการขาย ซึ่งเป็นรายได้ของสหกรณ์และรายได้อีกส่วนหนึ่งได้มาจากการปล่อยให้สมาชิกกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ทั้งนี้ สมาชิกจะกู้ได้ไม่เกิน ๑๐ เท่าของหุ้นที่มีอยู่ หมายความว่า ถ้าสมาชิกมีหุ้นสหกรณ์อยู่ ๕๐ หุ้นก็สามารถกู้ยืมเงินได้จำนวน ๕๐๐๐ บาท”

๒. การส่งเสริมการออมทรัพย์ขององค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองคนให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์ของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง โดย คุณอภิชาติกระตุ้นให้เกิดการออมทรัพย์โดย “ให้บริษัทสมทบเงิน ๑-๒% ของจำนวนเงินที่พนักงานออมในแต่ละเดือนในชมรมออมทรัพย์” นอกจากนี้ ยังสนับสนุนกำลังคนช่วยทำบัญชี คือ คนจากฝ่ายบัญชีเข้าช่วยทำและตรวจสอบบัญชีของชมรมออมทรัพย์ให้ และให้ฝ่ายบัญชีเป็นหนึ่งในผู้มีอำนาจเช่นเดียวกับพนักงานอื่น ๆ ในการนำเงินเข้าและออกจากชมรมออมทรัพย์ของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับคุณวัชรมงคลที่สนับสนุนสหกรณ์ของพนักงาน โดยการส่งพนักงานบัญชีไปช่วยทำบัญชีที่ถูกต้องและเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจมีขึ้นเนื่องจากความไม่ชำนาญในด้านการทำบัญชีของพนักงานกันเอง

ด้านการจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานทั้งสององค์กรแล้ว องค์กรประกอบหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้คือความตั้งใจในการจัดการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงทั้งสองคนได้ตระหนักถึงองค์ประกอบนี้โดยจัดสวัสดิการ คุณอภิชาติอธิบายว่า “บริษัทได้จัดสวัสดิการ โดยให้ข้าวสวยฟรีสำหรับมือกลางวัน กับข้าวพนักงานเอามา

กันเองเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายได้บ้าง” บริษัทคุณวัชรมงคล บริษัทจัดให้มี nursery เลี้ยงลูกของพนักงานเป็นการลดค่าใช้จ่ายแทนที่จะไปฝากลูกให้ที่สถานรับเลี้ยงเด็ก”

สนับสนุนให้มีรายได้พิเศษ คุณวัชรมงคลอธิบายว่า บริษัทส่งเสริมให้พนักงานหารายได้เสริม เช่น ตั้งเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมเพาะเห็ดชมรมปลูกผัก Hydro ชมรมการนำเศษอะกลีคที่เหลือจากการทำตู้อาบน้ำมาทำเป็นที่วางรองเท้าเพื่อนำไปขาย

สนับสนุนเวลา คุณวัชรมงคลนอกจากจะสนับสนุนให้จัดตั้งกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อหารายได้เสริมแล้วยังสนับสนุนเวลาให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานไปทำกิจกรรมครึ่งชั่วโมงก่อนเลิกงาน เช่น ไปเพาะเห็ด ไปเก็บผัก ขายเห็ด ขายผักให้กับพนักงานด้วยกัน

การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ด้านการเงินเป็นส่วนสำคัญในการดูแลหนี้สินครัวเรือน เพื่อไม่ให้เกิดการสร้างหนี้ใหม่ และกระตุ้นไม่ให้พนักงานก่อหนี้เพิ่ม บริษัทคุณวัชรมงคลมี Morning Talk เพื่อเป็นการตอกย้ำไม่ให้พนักงานวัตถุนิยมที่จำเป็นต้องได้มาซึ่งสิ่งของใหม่ตลอดเวลา

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Componential Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วน ๆ เมื่อได้องค์ประกอบแล้วผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็นแผนภูมิซึ่งเป็นลักษณะของการนำเสนอรูปแบบ (Model) ซึ่งเป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้มองเห็นลักษณะความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่สนใจได้ง่ายขึ้น และสามารถนำไปเป็นแบบแผนการดำเนินงานในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนอธิบายเหตุการณ์ในอนาคตได้ต่อไป รูปแบบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถสนองตอบหรือช่วยให้ผู้วิจัยบรรลุเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ได้ กล่าวคือ ทำให้ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงได้ผลสรุปได้ว่าการแก้ไขปัญหาคูครัวเรือนของพนักงานมี ๕ องค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านภาวะผู้นำ ผู้นำองค์กรเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย ทิศทาง ขององค์กร และจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและปฏิบัติตาม ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) หากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำคือความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรมก็จะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

ในการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงสองคนได้ผลสรุปว่า ทั้งสองคนมีคุณสมบัติมากกว่าคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น นั่นคือ ความเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน ผู้บริหารทั้งสององค์กรแสดงให้เห็นว่า ทั้งสองคนให้ความสำคัญในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน คือ การเป็นหนี้สินของลูกจ้างที่ไม่สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเองซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดเป็นอาการไม่ดีของสุขภาพใจและกาย การที่ผู้บริหารทั้งสองคนมีภาวะผู้นำ คือ ความ

เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน เป็นการแสดงออกถึงการไม่ละเลยความทุกข์ของพนักงาน ดังนั้นความเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นองค์ประกอบที่ถือว่าเป็นหัวใจหลักของการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับจินทนา แสนสุข (๒๕๕๗) กล่าวว่าแนวปฏิบัติที่สร้างสรรค์ของผู้นำองค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องมีผู้นำที่ดี มีศักยภาพในการบริหารงานให้มีมาตรฐานสูง บริหารคนให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำพร้อมที่ร่วมทุกข์ร่วมสุข

องค์ประกอบที่ ๒ ด้านกระบวนการดำเนินงาน พบว่าในภาพรวม ผู้บริหารระดับสูงทั้งสองคนได้ตัดสินใจช่วยแก้ปัญหาของพนักงาน โดยให้ผู้บริหารคนหนึ่งให้ฝ่ายบุคคล และผู้บริหารอีกคนให้ฝ่ายการเงินเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการเจรจาพูดคุยกับพนักงานในการเปิดเผยข้อมูลของการเป็นหนี้สิน ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อน สอดคล้องกับแนวคิดของเดมมิ่ง (Deming, ๑๙๘๖) ที่กล่าวถึงผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้การสนับสนุนและมุ่งมั่นเพื่อให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามแนวทางและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมอีกทั้งกำจัดความกลัวของพนักงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้น ผู้นำทั้งสององค์กรยังมีแนวทางในการแก้ปัญหาเรื่องหนี้สินของพนักงานที่แตกต่างกันไปตามบริบทและกลยุทธ์ของแต่ละคน โดยที่คุณอภิชาติให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามาช่วยแก้ไขโดยการให้พนักงานยืมเงินโดยไม่เสียดอกเบี้ยและอำนวยความสะดวกให้โดยการหักเงินเดือนกับพนักงานที่ยืมเงินทุกเดือน และคุณวัชรมงคลได้วางแนวทางการแก้ปัญหาโดยให้สถาบันการเงิน คือ ธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เข้ามาช่วยแก้ปัญหานี้สิน โดยเป็นการกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำเงินไปชำระหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง

องค์ประกอบที่ ๓ จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการแก้ปัญหานี้สินมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการเกือบทุกด้านที่ศึกษา ซึ่งผลการศึกษได้บ่งบอกถึงการที่จะต้องมีการชักจูงพนักงานที่มีหนี้สินให้เปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ กล่าวคือ จะต้องบอกจำนวนเงินที่ตนเป็นหนี้ทั้งหมดโดยไม่ปิดบัง สำหรับพนักงานบางคนอาจเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าอับอาย และเป็นเรื่องส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้ใครมารับทราบ พนักงานคนอื่นอาจจะเพิกเฉยต่อปัญหาโดยไม่สนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น อยู่ไปวัน ๆ ไม่ยอมรับปัญหาของตนเองที่เกิดขึ้นและไม่พร้อมที่จะรับผิดชอบที่จะแก้ปัญหา หรือพนักงานบางคนอาจจะเป็นคนประเภทหนีปัญหา ไม่กล้าเผชิญกับปัญหา ก็อาจจะหายตัวหรือลาออก ดังนั้น องค์ประกอบนี้จึงมีความสำคัญในความสำเร็จของการแก้ปัญหานี้สินของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับเคิร์ธ (Keith, ๑๙๗๒) ที่ให้ความหมายว่า บุคลากรมีส่วนร่วมทางจิตและอารมณ์ส่งผลให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมีความรับผิดชอบร่วมกัน

การจัดทำสมุดบัญชีครัวเรือน พนักงานของบริษัทคุณวัชรมงคลที่กู้ยืมเงินจากธนาคารออมสินต้องจดบันทึกรายรับรายจ่ายในแต่ละวันเป็นการสร้างวินัยในการใช้จ่าย ทั้งนี้ หลักการของการจัดทำบัญชีครัวเรือนสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ทำให้เกิดการประหยัดและการออมทรัพย์ได้และในที่สุดจะสามารถแก้ไขปัญหาหนี้สินได้อย่างยั่งยืน เพราะ เมื่อผู้จัดทำบัญชีครัวเรือนทำการจดบันทึกบัญชี จะทราบยอดคงเหลือของเงินที่เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ยังคงเหลืออยู่ได้อย่างรอบคอบ ระวัง และมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะได้ไม่ใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ สามารถควบคุมพฤติกรรมในการใช้จ่ายของตนได้ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง มีเงินออมเพิ่มขึ้น และทำให้หนี้สินลดลง สอดคล้องกับวิจัยของ วาริพิน มงคลสมัย (๒๕๕๒) พบว่า การจัดทำบัญชีครัวเรือน ทำให้ชุมชนลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และมีเงินออมมากขึ้น และสุภ โชติศักดิ์ แก้วทอง และ สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล (๒๕๕๒) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการจดบันทึกบัญชีครัวเรือนเพื่อลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกรในเขตตำบลยูโป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา” พบว่า หลังการจดบันทึกบัญชีครัวเรือนส่วนใหญ่มีรายได้เพิ่มขึ้น มีค่าใช้จ่ายลดลง มีหนี้สินลดลง และมีเงินออมเพิ่มขึ้น ผู้จดบันทึกสามารถนำข้อมูลที่จดบันทึกมาบริหารจัดการในการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จ่ายของตนได้

องค์ประกอบที่ ๔ ด้านความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคต

จากผลการวิจัยขององค์ประกอบของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคตจะพบว่าความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันและการส่งเสริมการออมทรัพย์ขององค์กร เป็นแรงผลักดันให้เกิดการออมทรัพย์ของพนักงานและเป็นการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคตได้ระดับหนึ่ง

พนักงานกับพนักงานด้วยกัน ภายหลังจากการชำระหนี้สินหรืออยู่ในการกระบวนการผ่อนชำระหนี้ พนักงานของแต่ละองค์กรได้ตระหนักถึงการป้องกันมิให้ปัญหาการเป็นหนี้สินขึ้นอีก จึงเล็งเห็นประโยชน์ของการออม โดยพนักงานของแต่ละองค์กรได้รวบรวมพนักงานที่เล็งเห็นประโยชน์การออมและให้มีการลดค่าใช้จ่าย การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการแก้ปัญหา ร่วมกัน โดยพนักงานของบริษัทคุณอภิชาติร่วมกันจัดตั้งชมรมออมทรัพย์ และพนักงานของคุณวัชรมงคลร่วมกันก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งสองบริษัทให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์ของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง การก่อตั้งชมรมหรือสหกรณ์ออมทรัพย์ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของราชินี แสงฤทธิ์ (๒๕๓๘) ถึงการแก้ปัญหาหนี้สินแนวทางหนึ่งคือการส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ เช่น จัดตั้งหรือแนะนำให้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

องค์กรกับพนักงาน บริษัทคุณอภิชาติกระตุ้นให้เกิดการออมทรัพย์โดยให้เงินสมทบ ๑-๒% บริษัทส่งฝ่ายบัญชีช่วยทำบัญชีและตรวจสอบ บริษัทให้ฝ่ายบัญชีเป็นหนึ่งในผู้มีอำนาจเซ็นต์ร่วมกับพนักงานอื่น ๆ ในการนำเงินเข้าและออกจากชมรม ในส่วนของคุณวัชรมงคลก็มีการสนับสนุนสหกรณ์โดยการส่งพนักงานบัญชีไปช่วยทำบัญชีที่ถูกต้องและเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจมีขึ้นเนื่องจากความไม่ชำนาญในด้านการทำบัญชีของพนักงานกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยเรื่องการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย (ธนาชัย สุขวณิช, ๒๐๑๒) ผลการวิจัย พบว่า

๑) การบริหารจัดการ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ได้มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามลักษณะของการจัดแบ่งงานตามหน้าที่ การรวมอำนาจอยู่ที่ประธานบริหาร

๒) การกำหนดกำลังคน พบว่าสมาชิกในปัจจุบันได้จำแนกเป็นสมาชิกสามัญและสมาชิกวิสามัญ โดยรับสมัครสมาชิกเฉพาะวันประชุมใหญ่ประจำปี ในการสรรหาคณะกรรมการบริหาร

๓) การวางแผนจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบาย การบริหาร จัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต แบ่งตามลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบเป็น ๒ ส่วน คือ ฝ่ายบริหาร และ ฝ่ายกิจกรรมสวัสดิการ การบริหารงานบุคคล โดยใช้วิธีการเลือกตั้งสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ เข้ามาร่วมงาน ซึ่งเน้นหลักการประชาธิปไตย

๔) การอำนวยการสั่งการ มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงถึง ผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายให้สมาชิก ได้รับทราบ และในระเบียบของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ได้กำหนดกฎ กติกาเอาไว้ให้สมาชิกคณะกรรมการได้ปฏิบัติ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความเข้มแข็ง ของเศรษฐกิจชุมชน ได้แก่

๔.๑ การเข้าถึงแหล่งทุนพบว่าเกิดจากการเข้าไม่ถึงแหล่งทุนที่จะนำมาลงทุนในการประกอบอาชีพ

๔.๒ การบริหารจัดการทุนและสมาชิกอันเป็นสาเหตุหลักเกิดแนวคิดในการรวมตัวกันก่อตั้ง กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ขึ้นเพื่อระดมทุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๔.๓ การพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน สมาชิก ได้ปรับปรุงและพัฒนาฐานะความเป็นอยู่ของบุคคลภายในชุมชน

๔.๔ การมีส่วนร่วมของสมาชิก ในการร่วมดำเนินการ ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผลประโยชน์

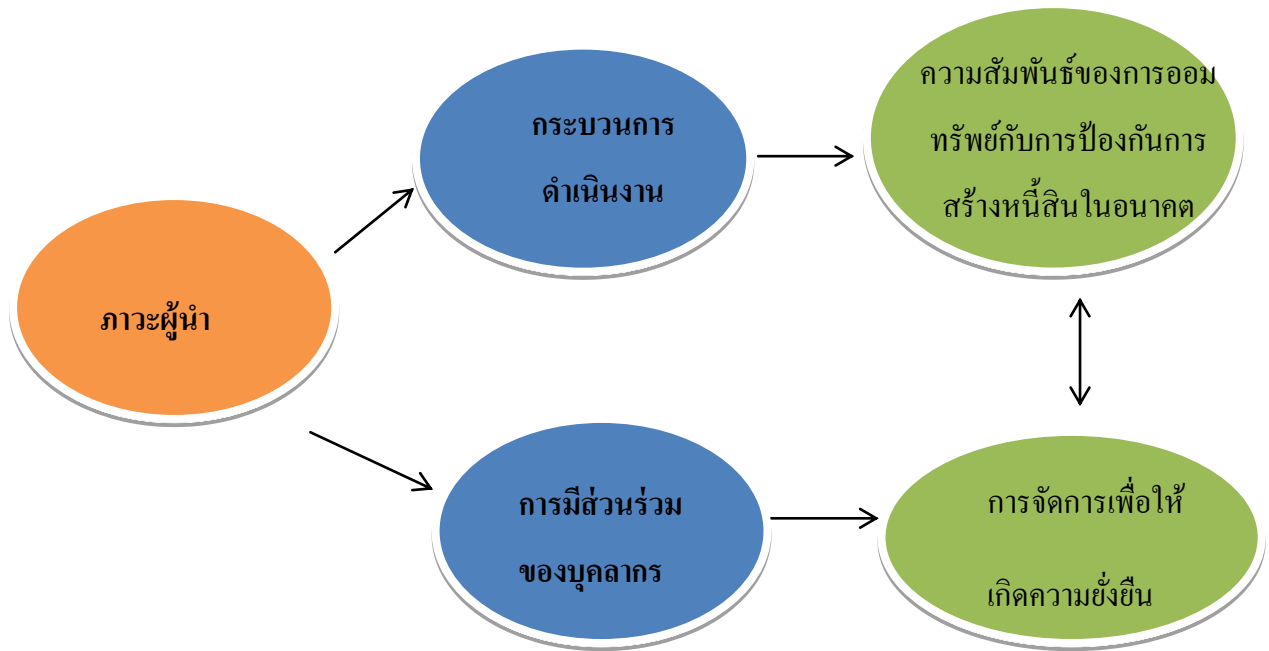
องค์กรประกอบที่ ๕ ด้านการจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ความยั่งยืนคือการทำสิ่งใดอย่างต่อเนื่องซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการ จากผลของการศึกษานี้ได้พบว่าทั้งสองบริษัทมีการ

จัดการเรื่องการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสร้างหนี้ในอนาคต โดยการจัดสวัสดิการ สนับสนุนให้มีรายได้พิเศษ สนับสนุนเวลาในการทำกิจกรรมเพื่อหารายได้เสริม สอดคล้องกับวิจัยของรัชณี แสงฤทธิ์ (๒๕๓๘) ได้ศึกษาวิจัยปัญหาหนี้สินของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานในกองทัพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินไว้ ๘ แนวทางซึ่ง ๒ ใน ๘ แนวทางนั้นคือ ๑. จัดหารายได้เพิ่มเติมเช่นอาชีพเสริม ๒. จัดให้มีสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่าย เช่น ที่พัก รับส่งลูกไปโรงเรียน ลินค้าราคาถูกลง

นอกจากแนวทางการจัดการการแก้ปัญหาหนี้สินอย่างยั่งยืนโดยจัดสวัสดิการและสนับสนุนให้พนักงานมีรายได้เสริมแล้ว การประชาสัมพันธ์รณรงค์ไม่ให้พนักงานสร้างหนี้เพิ่มด้วยซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่ง มิฉะนั้นปัญหาเดิมก็อาจจะกลับมาให้แก้ไขกันอีกเป็นวัฏจักรไม่จบสิ้น

การนำผลการวิจัย โมเดลหรือรูปแบบที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้รูปแบบ (Model) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบตลอดจนมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรูปแบบอาจนำเสนอที่สามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นรูปแบบที่สร้างขึ้นควรได้รับการพิสูจน์หรือทดสอบถึงความมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถนำไปเป็นต้นแบบได้ ดังนั้นรูปแบบจึงมีประโยชน์ช่วยให้มองเห็นลักษณะความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่สนใจได้ง่ายขึ้นและสามารถนำไปเป็นแบบแผนการดำเนินงานในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนอธิบายเหตุการณ์ในอนาคตได้ต่อไปรูปแบบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถสนองตอบหรือช่วยให้ผู้วิจัยบรรลุเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ได้ กล่าวคือ ทำให้ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจว่าจะมีลักษณะเป็นอย่างไร จึงจะทำให้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนลดน้อยลงและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบขึ้นมาใหม่ให้มีความเหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อมในช่วงเวลานั้นๆ

เขียนแผนภาพ (diagram) ข้อสรุปข้อค้นพบเบื้องต้นแต่ละเรื่องตามคำถามการวิจัยของผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม และค้นหาความเหมือน ความต่างของข้อค้นพบจากแผนภาพแล้วนำมาเขียนเป็นแผนภาพสรุป



แผนภาพ: องค์ประกอบการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงาน

การนำผลการวิจัยที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ไปประยุกต์ใช้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับ ๔ กลุ่ม คือ

๑. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อมที่ใส่ใจความเป็นอยู่ของพนักงาน
๒. ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อมที่น้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารองค์กร

๓. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. ผู้ที่สนใจทั่วไป

สำหรับการนำผลวิจัยของรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ ในองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานในองค์กรธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำที่เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน และมีความจริงจังต่อการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานให้หลุดพ้นจากความเครียดที่เกิดมาทางออกจากการเป็นหนี้สิน โดยให้ฝ่ายบุคคลและฝ่ายการเงินซึ่งไม่ได้มีหน้าที่ในการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานแต่ให้ใช้เวลาและทรัพยากรของบริษัทในการช่วยเหลือพนักงานและส่งเสริมการหารายได้พิเศษในเวลาการทำงานของบริษัท รวมทั้งจัดสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่ายของพนักงาน

สำหรับด้านกระบวนการดำเนินการพบว่าการลดหนี้ของพนักงานมี ๒ แนวทาง คือ แนวทางที่ ๑ ให้พนักงานยืมเงินจากผู้บริหารโดยไม่เสียดอกเบี้ย และแนวทางที่ ๒ คือ การให้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่พร้อมจะให้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ทั้ง ๒ แนวทางจะหักเงินเดือนของพนักงานคืนให้กับเจ้าหนี้ จึงเป็นการค้าประกันที่ไม่มีความเสี่ยง

ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการแก้ปัญหาหนี้สินพบว่ามีความสำคัญในผลสำเร็จของการแก้ปัญหานี้สิน โดยที่พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้สินทั้งในและนอกระบบซึ่งเป็นเรื่องที่บริษัทไม่ได้บังคับ แต่ให้สมัครใจในการให้บริษัทเข้าช่วยเหลือ พนักงานบางคนอาจจะเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหของตนที่ก่อให้เกิดความเครียด แต่ก็มีพนักงานที่ไม่ยอมเข้ากระบวนการเพื่อลดหนี้เนื่องจากไม่ต้องการให้ใครทราบเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องน่าอับอาย ดังนั้น การมีส่วนร่วมของบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งในความสำเร็จของการลดหนี้สินของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการปรับพฤติกรรมของตนเพื่อไม่ให้เกิดหนี้โดยการจดบันทึกค่าใช้จ่ายในสมุดบัญชีครัวเรือน

สำหรับผลสำเร็จของการแก้ปัญหายังยั่งยืนอยู่ที่องค์ประกอบที่ ๔ และ ๕ คือ ด้านความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการแก้ปัญหานี้สินและด้านการจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ได้แก่ การออมทรัพย์ และการหารายได้เสริมโดยผู้นำองค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการออมทรัพย์ของพนักงาน ในการจัดตั้งชมรมออมทรัพย์และสหกรณ์ นอกจากนี้ บริษัทยังจัดสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่าย การให้เวลาในการหารายได้เสริมและการกระตุ้นโดยประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ไม่จำเป็น ไม่เชื่อโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณของสินค้าหรือบริการที่เกินความจำเป็น

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกควรเพิ่มรายละเอียด เรื่องการเสนอแนะการแก้ปัญหานี้สินจากพนักงานทั้งสององค์กร
๒. นำรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหานี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ ที่ได้จากการวิจัยนี้ไปปฏิบัติและติดตามผล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- จิตติ ดิงศักดิ์. กฎหมายแพ่งลักษณะหนี้. กรุงเทพฯ : วิทยุชน. ๒๕๓๘.
- ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ. “การสังเกตการณ์ตามวิธีการทางมนุษยวิทยา”. เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๕.
- ชยันต์ วรรณะภุติ. เพื่อความเข้าใจบางประการเกี่ยวกับการวิจัยสังคมศาสตร์. ศึกษาศาสตร်สาร. ๒๕๒๕.
- นิตา ชูโต. การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : บริษัทแม่ทส์ปอยท์. ๒๕๔๕.
- ปริตรตา เฉลิมเผ่า. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ : ตัวอย่างการวิเคราะห์เรื่องเล่าแบบ Myth. เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๕.
- พิทยา สายหู. “การสังเกตการณ์”. ใน จุมพล สวัสดิยากร. หลักและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ๒๕๒๐.
- _____. ปัญหาการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม ในแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๒.
- _____. การวิจัยเชิงคุณภาพ (การวิจัยไม่ใช่เชิงสถิติ) ในวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๓.
- สนิท สมัครการ. การวิจัยเชิงคุณภาพใน แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๒.
- สุวงศ์ จันทวานิช. “วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ” แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ. เอกสารจากการสัมมนาเรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพในสังคมศาสตร์และการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. ๒๕๒๒.
- _____. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา ในวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพกับการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๓.

- _____ . งานวิจัยเชิงคุณภาพในประเทศไทย บทวิเคราะห์และบรรณนิทัศน์. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๕.
- _____ . ประสบการณ์ปฏิบัติงานภาคสนามทางมานุษยวิทยาการศึกษาในสังคมชนบทไทย. วารสารการวิจัยทางการศึกษา. ๒๕๒๕.
- _____ . การวิจัยเชิงคุณภาพกับการพัฒนา. วารสารการวิจัยทางการศึกษา. ๒๕๒๘.
- แสวง รัตนมงคลมาศ. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพกับการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๓.
- โสภณ รัตนกร. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้. กรุงเทพฯ : นิติธรรม. ๒๕๕๓.
- อมรา พงศาพิชญ์. การวิจัยภาคสนาม : เน้นหนักเรื่องการสังเกต. เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๕.
- อกิน รพีพัฒน์. ส้อมในวิธีการเชิงปริมาณและคุณภาพ ในแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. ๒๕๒๒.

ภาษาต่างประเทศ

Books

- Agar, Michael M. The Professional Stranger. An informal Introduction to Ethnography. New York : Academic Press. 1980.
- Berelson, D. Content Analysis in Communicative Research. New York: The Free Press. 1952.
- Denzin, N. The Research Act. Chicago : Aldine. 1970.
- Dollard, John. Criteria for the Life History. New Haven : Yale University Press. 1975.
- Greertz, C. The Interpretation of Cultures. New York : Basic Books. 1973.
- Kuhn, T. The Structure of Scientific Revolutions. 2nd Ed. University of Chicago Press. 1969.
- Lofland, J. Analyzing Social Settings. Belmont. CA : Wadsworth. 1971.
- Maykut. P and R. Morehouse. Beginning Qualitative Research : a Philosophic and Practical Guide. Great Britain : Burgess Science Press.
- Mill, C Wright. The Sociological Imagination. Penquin Books. 1959.
- Morgan, G. A Sociotechnical Perspective, in Beyond Method : Strategies for Socail Research. CA : SAGE Publications.

Spradley, J. Participant Observation. New York : Holt, Rinehart and Winston. 1980.

Strauss, A. and J. Corbin. Basics of Qualitative Research : Grounded Theory, Procedures and Techniques. California : SAGE Publications.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรรยา พุคยาภรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2506
การศึกษา	พ.ศ. 2539 ปริญญาเอก Ph.D., East-West Psychology, California Institute of Integral Studies, San Francisco, California, USA พ.ศ. 2534 ปริญญาโท M.B.A., Business Administration, University of Houston-Clear Lake, Clear Lake, Texas, USA พ.ศ. 2529 ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2526 เตรียมอุดมศึกษา
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534 Program Specialist, US-THAILAND Education Foundation (Fulbright), Thailand พ.ศ. 2534-2536 ผู้ช่วยคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2537 International Counselor, University of Houston Small Business Development Center, University of Houston, USA พ.ศ. 2542 Teacher Assistance, California Institute of Integral Studies, USA พ.ศ. 2548 Board of Director, Taungpulu Monastery, USA พ.ศ. 2550 ผู้รับใบอนุญาต โรงเรียนในเครือไทย-เทศ พ.ศ. 2550 กรรมการ มูลนิธิเสถียรธรรมสถาน พ.ศ. 2551 อาจารย์พิเศษ สถาบันจิตวิทยาเพื่อความมั่นคง พ.ศ. 2551 ผู้ช่วยอธิการบดีด้านพัฒนานักศึกษาและกิจกรรมเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2551 นักวิชาการประจำคณะกรรมการประจำคณะกรรมการการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม บางเขน รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

สรุปย่อ

ลักษณะวิชาสังคมจิตวิทยา

เรื่อง รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สินครัวเรือน

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา พุคยาภรณ์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๗

ตำแหน่ง รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่คนไทยเป็นหนี้ครัวเรือนมากขึ้นจะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม เพราะหนี้สินครัวเรือนยิ่งสูงจะทำให้ความสามารถในการบริโภคและการใช้จ่ายลดลง ซึ่งจะเป็นตัวถ่วงการเติบโตของเศรษฐกิจ ณ ไตรมาสแรกปี ๒๕๕๘ หนี้สินครัวเรือนอยู่ที่ ๘๐๑% ของจีดีพี เพิ่มขึ้นจากไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๗ ที่หนี้สินครัวเรือนอยู่ที่ ๗๕.๓% ของจีดีพี ขณะที่อัตราการขยายตัวของสินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัว ๗.๑% สูงกว่าอัตราขยายตัวจีดีพีที่ขยายตัว ๓% และถ้าครัวเรือนมีเงินออมที่ลดน้อยลงหรือเข้าสู่ภาวะติดลบประกอบกับทิศทางดอกเบี้ยที่สูงขึ้นจะทำให้ภาระหนี้ครัวเรือนสูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดการก่อหนี้ใหม่จากการกู้เงินนอกระบบ เพื่อเอามาให้หนี้เก่าซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรัง ผลกระทบในด้านสังคม การมีหนี้สินครัวเรือนเป็นสาเหตุของความเครียดและความปลอดภัยของผู้เป็นหนี้ หนี้ทางธนาคาร หนี้อัตราดอกเบี้ย และส่งผลให้การกู้ยืมจากธนาคารต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก ทำให้ส่งผลต่อการกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งการติดตามทวงหนี้จากผู้ให้กู้นอกระบบส่วนใหญ่เป็นไป ด้วยวิธีการที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เช่น การใช้คำพูด ข่มขู่ หรือ การประจานให้อับอาย บางรายทำร้ายร่างกายด้วยวิธีที่โหดร้าย เหตุการณ์ดังกล่าวถือเป็นปัญหาสังคมอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันสัดส่วนของประชาชนที่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบคิดเป็น ๒๐% ของประชากรทั้งหมด และประชาชน ๑ ใน ๑๐ คนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนใด ๆ ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงนโยบายขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบขององค์กรธุรกิจในเรื่องการให้บุคลากรจัดการกับหนี้สิน
๓. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

๑. เน้นการวิจัยเฉพาะกระบวนการและรูปแบบในการกำหนดนโยบายการแก้ไขบุคลากรขององค์กรธุรกิจในการบริหารจัดการหนี้ครัวเรือน
๒. จะวิจัยเฉพาะนโยบายที่เปิดเผยได้เท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ รูปแบบ และสัมพันธภาพผู้ออกนโยบายขององค์กรให้บุคลากรของตนหลีกเลี่ยงการสร้างหนี้ครัวเรือน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจนของนโยบายขององค์กรและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดหนี้ ความเฉพาะเจาะจงความสามารถในการแปลงไปสู่แผนการปฏิบัติ ความเหมาะสมของเนื้อหากับกรอบเวลา โดยได้ทำการวิจัยการสัมภาษณ์เชิงลึกเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คัดเลือกจากผู้บริหารระดับสูงที่มีการดำเนินการเรื่องการแก้ปัญหาหนี้สินพนักงาน โดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ๒ ท่าน ได้แก่ ดร.วัชรมงคล เบญจชนะฉัตร ประธานกรรมการ บริษัท บารูมดีไซน์ จำกัด และคุณอภิชาติ การุณกรสกุล ประธานกรรมการบริหาร บริษัท เอเชียพริชชั่น จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงมาวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วน ๆ (Componential Analysis) และนำข้อค้นพบที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามการวิจัยทุกข้อมาเขียนเชื่อมโยงเป็นบทสรุป

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ได้บทสรุปตามการวิเคราะห์ที่
องค์ประกอบดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ

ในภาพรวมผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรทั้งสององค์กรมีภาวะผู้นำที่พิเศษและมีความแตกต่างจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรธุรกิจคนอื่น ๆ กล่าวคือ มีความเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของบุคลากร เหตุการณ์เกิดขึ้นในปี ๒๕๔๐ ช่วงปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยพนักงานของทั้งสองบริษัทประสบปัญหาหนี้สิน ผู้บริหารทั้งสองคนซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงก็มิได้นิ่งนอนใจที่จะเข้าช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานของตน

คุณอภิชาติ อธิบายว่า “พนักงานชั้นต้นของเรามีบัตรเครดิตกันหลายใบ และนำเงินออกมาใช้จนถึงวงเงินสูงสุด บางคนมีถึง ๑๔ ใบ พนักงานหลายคนไม่มีเงินสดในมือเลยเพราะการใช้จ่ายเกินตัว และเป็นเพราะบัตรเครดิตให้ง่าย พนักงานก็จะใช้บัตรเครดิตโดยนำเงินจากบัตรที่ยังใช้เงินไม่ถึงวงเงินสูงสุดไปจ่ายอีกบัตรหนึ่งที่ใช้เงินสูงสุด ก็จะทำอย่างนี้ไปจนเมื่อใช้บัตรเครดิตถึงวงเงินสูงสุดทุกใบแล้ว ก็เริ่มหันไปหยิบยื่นเงินนอกระบบ โดยเสียดอกเบี้ย ๕ ถึง ๑๐% ต่อเดือน เมื่อเป็นเช่นนี้ พนักงานก็ไม่มีความสามารถในการจ่ายหนี้ จนเจ้าหน้าที่ในระบบเข้ามาทวงถามและนอกระบบเริ่มส่งคนมาคุกคามเพื่อทวงหนี้ที่บริษัท

คุณอภิชาติ กล่าวต่อไปว่า “ตอนที่ตัดสินใจว่าจะเข้าไปดูเรื่องหนี้สินของพนักงาน ก็ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจ มีการเรียกผู้บริหารหลายคนมาประชุมกัน เพราะถ้าจะมองก็ถือว่าหนี้สินของพนักงานเป็นเรื่องส่วนตัวของคน ๆ นั้น จะเหมาะสมหรือไม่ ที่บริษัทจะเข้าไปล่วงล้ำเรื่องส่วนตัว แต่เมื่อพิจารณาถึงความเดือดร้อนของพนักงานที่เข้าขั้นวิกฤตที่ดูแล้วพนักงานที่เป็นหนี้มาก ๆ นั้นไม่สามารถหาทางออกให้กับปัญหาที่ตนก่อได้ และเมื่อทบทวนแล้วผมตัดสินใจช่วยเพราะผมก็มีความจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหา เพราะเขาเครียดกันมาก”

ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทย ปี ๒๕๔๐ พนักงานขององค์กรของคุณวัชรมงคลก็ประสบปัญหาเดียวกันคือการเป็นหนี้สินทั้งในและนอกระบบ คุณวัชรมงคลซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กรธุรกิจก็ไม่นิ่งนอนใจในการที่จะเข้าช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงาน และนอกเหนือจากนั้น

คุณวัชรมงคลเป็นผู้บริหารคนหนึ่งที่น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ คุณวัชรมงคลเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของบุคลากร โดยถ่ายทอดหลักมีเหตุมีผลในการใช้จ่าย รู้จักประมาณ และมีภูมิคุ้มกันให้กับพนักงานของบริษัท

ด้านกระบวนการดำเนินงาน

เมื่อผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรแสดงความห่วงใยกับความเดือดร้อนที่พนักงานประสบอยู่ จึงให้นโยบายในการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา ดังนั้น ความสำคัญของกระบวนการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือการแก้ปัญหานี้สินของพนักงานให้สำเร็จจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์กระบวนการของผู้บริหารระดับสูงทั้งสององค์กรจึงพบว่ากระบวนการของคุณอภิชาติและคุณวัชรมงคลมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ คุณอภิชาติให้ฝ่ายบุคคลเข้ามาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของพนักงาน คุณอภิชาติอธิบายว่า “ผมผลักดัน โดยให้ฝ่ายบุคคลเข้าไปนั่งคุย ให้ไปฟังปัญหาทั้ง ๆ ที่ฝ่ายบุคคลไม่มีความชำนาญในเรื่องการประนีประนอมหนี้ จึงต้องใช้เวลาในการเข้าไปนั่งคุยกับเจ้าหนี้ และช่วยเจรจาเพื่อไม่ให้ต้องมีการฟ้องร้องกัน”

แต่กระบวนการดำเนินงานของคุณวัชรมงคลเป็นการให้ฝ่ายการเงินของบริษัทร่วมมือกับธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เข้ามาช่วยแก้ปัญหานี้สิน คุณวัชรมงคลอธิบายว่า “ธนาคารมีโครงการให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ จึงให้ธนาคารเข้ามาเสนอโครงการให้กับพนักงาน โดยกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อนำเงินไปชำระหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง โดยเฉพาะหนี้ในระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงให้เร็วที่สุด พนักงานจะมีสิทธิ์กู้ยืมเงินได้คนละไม่เกิน ๒ แสนบาท และในช่วงแรกของการร่วมมือกับธนาคารออมสิน พนักงานที่ต้องการกู้ยืมเงินจะต้องมีผู้ค้ำประกัน ๓ คน แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนวิธีการค้ำประกันเพราะไม่มีใครยอมเป็นผู้ค้ำประกันทำให้ไม่มีการกู้ยืมเงินเพื่อจะไปลดเงินกู้ที่ยืมจากนอกระบบ จึงต้องเปลี่ยนวิธีการเป็นให้มีคนค้ำประกันเพียงแค่ ๑ คนและ ให้หักเงินเดือนพนักงานที่กู้ยืมเงินทุกเดือนจำนวน ๐.๕ % ของเงินเดือนเพื่อใช้หนี้ธนาคารออมสิน” คุณวัชรมงคลกล่าวต่อไปว่า “แต่ฝ่ายการเงินของบริษัทก็ยังคงต้องหาสถาบันการเงินที่คิดดอกเบี้ยต่ำต่อไป เพื่อนำมาประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานที่ต้องการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อมอเตอร์ไซด์ หรืออื่น ๆ”

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการแก้ปัญหานี้สินมีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการดำเนินการทุกด้านที่ศึกษา กล่าวคือ พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ ซึ่งหมายความว่าเขาเหล่านั้นจะต้องยอมรับปัญหาที่ตนได้ก่อขึ้นและให้ข้อมูลที่เป็นความจริงทั้งหมด เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาได้อย่างไม่มีสิ่งปิดบังไม่ว่าจะเป็นจำนวนเงินและแหล่งเงินที่ยืมเงินมา ซึ่งหมาย

รวมถึงชื่อเจ้าหน้าที่นอกระบบซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย คุณอภิชาติอธิบาย “ฝ่ายบุคคลเป็นคนตะล่อม ชวนพนักงานเข้ามาคุย” นอกจากนั้น พนักงานจะต้องพร้อมที่จะรับผิดชอบที่จะแก้ปัญหาซึ่งหมายความว่าพนักงานจะต้องไม่หนีปัญหาโดยหายตัวไป หรือลาออกจากงาน

การปรับพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องการใช้จ่ายก็เป็นประเด็นที่พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาหนี้สิน คุณวัชรมงคลอธิบายว่า “พนักงานที่กู้ยืมเงินจากธนาคารออมสินจะต้องจัดทำสมุดบัญชีครัวเรือน โดยมีฝ่ายการเงินเป็นผู้คอยช่วยให้คำแนะนำ” ซึ่งหมายความว่าพนักงานจะต้องมีวินัยในการจดบันทึกรายรับรายจ่ายทุกวัน สำหรับบางคนอาจเป็นการฝืนความรู้สึกจากการเคยใช้จ่ายอย่างไม่คิด ดังนั้น จึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปรับพฤติกรรม ทั้งนี้ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสร้างหนี้เพิ่มในอนาคต

ด้านความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของการออมทรัพย์กับการป้องกันการสร้างหนี้สินในอนาคตจะพบประเด็นที่น่าสนใจอยู่ มี ๒ ประเด็นคือ

๑. ความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกัน

ความร่วมมือระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันเป็นแนวทางที่พนักงานด้วยกันเองร่วมกันคิดขึ้นภายหลังจากการชำระหนี้สินหรืออยู่ในการกระบวนการผ่อนชำระหนี้ นั่นคือพนักงานของทั้งสององค์กรได้ตระหนักถึงการป้องกันมิให้ปัญหาการเป็นหนี้สินเกิดขึ้นอีกในอนาคต จึงเล็งเห็นประโยชน์ของการออมทรัพย์ โดยพนักงานของแต่ละองค์กรได้รวบรวมพนักงานที่เล็งเห็นประโยชน์การออมทรัพย์ คุณอภิชาติ กล่าวไว้ว่า “พนักงานร่วมกันประมาณ ๑๐๐-๒๐๐ คน ถือเป็น ๓๐% ของพนักงานทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานที่มีความสามารถในการออมทรัพย์จึงร่วมกันจัดตั้งชมรมออมทรัพย์”

ในส่วนของบริษัทของคุณวัชรมงคล กล่าวว่า “พนักงานได้จัดตั้งสหกรณ์พนักงานโดยพนักงานเป็นผู้บริหารจัดการสหกรณ์เอง วางนโยบายกันเอง และมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

๑) การออมทรัพย์ที่ได้ผลตอบแทนมากกว่านำเงินไปฝากธนาคาร

๒) การจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูกให้กับสมาชิก

๓) การให้สมาชิกกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ หลักการดำเนินการ คือ พนักงานสามารถซื้อหุ้นจากสหกรณ์ ๑๐๐ บาทต่อหุ้นแต่ละคนจะสามารถซื้อหุ้นได้จำนวนไม่เกิน ๕๐ หุ้น เงินที่ได้จากการขายหุ้นนำไปซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อนำมาขายให้กับพนักงานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ โดยจะขายในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาดแต่ยังคงได้กำไรจากการขาย ซึ่งเป็นรายได้ของสหกรณ์และรายได้อีกส่วนหนึ่งได้มาจากการปล่อยให้สมาชิกกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ทั้งนี้

สมาชิกจะกู้ได้ไม่เกิน ๑๐ เท่าของหุ้นที่มีอยู่ หมายความว่า ถ้าสมาชิกมีหุ้นสหกรณ์อยู่ ๕๐ หุ้นก็สามารถกู้ยืมเงินได้จำนวน ๕๐๐๐ บาท”

๒. การส่งเสริมการออมทรัพย์ขององค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองคนให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์ของพนักงานเป็นอย่างยิ่งโดยคุณอภิชาติกระตุ้นให้เกิดการออมทรัพย์โดย “ให้บริษัทสมทบเงิน ๑-๒% ของจำนวนเงินที่พนักงานออมในแต่ละเดือนในชมรมออมทรัพย์” นอกจากนี้ ยังสนับสนุนกำลังคนช่วยทำบัญชี คือ คนจากฝ่ายบัญชีเข้าช่วยทำและตรวจสอบบัญชีของชมรมออมทรัพย์ให้ และให้ฝ่ายบัญชีเป็นหนึ่งในผู้มีอำนาจเซ็นต์ร่วมกับพนักงานอื่น ๆ ในการนำเงินเข้าและออกจากชมรมออมทรัพย์ของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับคุณวัชรมงคลที่สนับสนุนสหกรณ์ของพนักงาน โดยการส่งพนักงานบัญชีไปช่วยทำบัญชีที่ถูกต้องและเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจมีขึ้นเนื่องจากความไม่ชำนาญในด้านการทำบัญชีของพนักงานนั่นเอง

ด้านการจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานทั้งสององค์กรแล้ว องค์ประกอบหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้คือความตั้งใจในการจัดการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงทั้งสองคนได้ตระหนักถึงองค์ประกอบนี้โดยจัดสวัสดิการ คุณอภิชาติอธิบายว่า “บริษัทได้จัดสวัสดิการ โดยให้ข้าวสวยฟรีสำหรับมือกลางวัน กับข้าวพนักงานเอามากันเองเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายได้บ้าง” บริษัทคุณวัชรมงคล บริษัทจัดให้มี nursery เลี้ยงลูกของพนักงานเป็นการลดค่าใช้จ่ายแทนที่จะไปฝากลูกให้ที่สถานรับเลี้ยงเด็ก”

สนับสนุนให้มีรายได้พิเศษ คุณวัชรมงคลอธิบายว่า บริษัทส่งเสริมให้พนักงานหารายได้เสริม เช่น ตั้งเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมเพาะเห็ดชมรมปลูกผัก Hydro ชมรมการนำเศษอะกลิกที่เหลือจากการทำคู่อาบน้ำมาทำเป็นที่วางรองเท้าเพื่อนำไปขาย

สนับสนุนเวลา คุณวัชรมงคลนอกจากจะสนับสนุนให้จัดตั้งกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อหารายได้เสริมแล้วยังสนับสนุนเวลาให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานไปทำกิจกรรมครึ่งชั่วโมงก่อนเลิกงาน เช่น ไปเพาะเห็ด ไปเก็บผัก ขายเห็ด ขายผักให้กับพนักงานด้วยกัน

การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ด้านการเงินเป็นส่วนสำคัญในการดูแลหนี้สินครัวเรือนเพื่อไม่ให้เกิดการสร้างหนี้ใหม่ และกระตุ้นไม่ให้นักงานก่อหนี้เพิ่ม บริษัทคุณวัชรมงคลมี Morning Talk เพื่อเป็นการตอกย้ำไม่ให้นักงานวัตถุนิยมที่จำเป็นต้องได้มาซึ่งสิ่งของใหม่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกควรเพิ่มรายละเอียด เรื่องการเสนอแนะการแก้ปัญหาหนี้สินจากพนักงานทั้งสององค์กร

๒. นำรูปแบบแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินครัวเรือนขององค์กรธุรกิจ ที่ได้จากการวิจัยนี้ไปปฏิบัติและติดตามผล