

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การสงเคราะห์ช่วยเหลือต่อกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัว เป็นประเพณีดั้งเดิมของสังคมไทย เมื่อสมาชิกผู้หนึ่งผู้ใดเสียชีวิต สมาชิกในสังคมที่ดั่งบ้านเรือนในท้องถิ่นละแวกเดียวกัน หรือในกลุ่มของบุคคลทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือเป็นสมาชิกของสมาคมสโมสรเดียวกัน ก็จะมีการให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวของสมาชิกผู้เสียชีวิต เพราะนอกจากถือว่าเป็นการให้เกียรติแก่ผู้ตายแล้ว ยังเป็นการช่วยเหลือครอบครัวผู้ตายที่อยู่ข้างหลัง ให้หลุดพ้นจากสภาพความเดือดร้อนซึ่งถือว่าเป็นกุศล (charity) โดยมีการเก็บเงินจากสมาชิกในกลุ่มของตนมาจ่ายให้กับครอบครัวของผู้เสียชีวิต เพื่อนำไปใช้จ่ายในการจัดการศพให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยต่อกัน อันเป็นการช่วยเหลือกัน ระหว่างบุคคลที่ตกลงเข้าร่วมรับผิดชอบช่วยเหลือในการจัดการศพของกันและกันเป็นประเพณีอันดีงามที่คนไทยปฏิบัติสืบทอดกันมา มิใช่ธุรกิจการค้าหากำไรแต่ประการใด ลักษณะอย่างนี้เข้ากับอุปนิสัยของคนไทยโดยทั่วไปซึ่งนิยมการทำบุญและการกุศลช่วยเหลือเอื้ออารีต่อกัน (กรมประชาสงเคราะห์, 2529)

ในสังคมดั้งเดิมการสงเคราะห์ช่วยเหลือจัดการศพมักจะจำกัดอยู่ในวงแคบเฉพาะในหมู่ญาติพี่น้องและกลุ่มเพื่อนบ้าน สมาชิกเหล่านี้จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศพตามประเพณีทางศาสนา ให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งที่ของ เช่น ข้าวสาร น้ำตาล น้ำปลา เหล้า ยาเส้น ไม้ขีดไฟ และสิ่งของอื่น ๆ ที่จำเป็น รวมทั้งเงินทองแก่ครอบครัวของผู้ตายอีกด้วยซึ่งเรียกว่าเงินอนุโมทนาศพ (กรมประชาสงเคราะห์, 2529) ต่อมาเมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงซับซ้อนมากขึ้น การสงเคราะห์ช่วยเหลือกันในเรื่องนี้จึงได้เปลี่ยนรูปแบบไป โดยมีผู้นำท้องถิ่น เช่น เจ้าอาวาส กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และครูเหล่านี้เป็นต้นได้จัดรวมกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นของตนเองให้เข้ามามีส่วนช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและช่วยเหลือทางการเงินแก่ครอบครัวของผู้ตายจนถือเป็นประเพณีปฏิบัติกันต่อมา การช่วยเหลือในลักษณะนี้เหมาะสมและมีประโยชน์ต่อสมาชิกในสังคมสมัยใหม่ จึงได้มีการจัดตั้งเป็นรูปสมาคมขึ้น โดยมีสมาชิกประกอบด้วยกลุ่มคนในอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน สถาบัน สมาคม สโมสร เป็นต้น

การดำเนินกิจกรรมตามปณิธานสงเคราะห์จึงเปลี่ยนรูปจากแบบไม่เป็นทางการเป็นแบบทางการ วิธีการดำเนินการ เป็นไปในลักษณะของการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ตามกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่แต่ละกลุ่มกำหนดขึ้นมาโดยถือว่าช่วยกันเสียสละเงินคนละเล็กคนละน้อยเพื่อจัดการศพของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมสังคมให้เสร็จลุล่วงไปอย่างสมเกียรติ เป็นการกุศลและการเสียสละอย่างหนึ่ง สมาคมที่ดำเนินการในลักษณะนี้เติบโตขึ้นมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้น จากจำนวนสมาชิกจำนวนไม่กี่ร้อยคนเติบโตขึ้นตามลำดับจนจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็นหลายพันคนเพิ่มจำนวนขึ้นเป็น หมื่น ๆ คน ซึ่งในกระบวนการจัดการหรือการบริหารนั้น จำนวนสมาชิก จะแปรผกผันกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเพราะจำนวนสมาชิกน้อยการดำเนินการของคณะกรรมการ สามารถจัดเก็บเงินจากสมาชิกได้อย่างทั่วถึงและใช้เวลาอันสั้น ต่อมาเมื่อจำนวนสมาชิกขยายตัวมากขึ้นโดยมีภูมิฐานะคนละพื้นที่ จึงทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินการ ทั้งด้านการจัดเก็บเงิน การส่งข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ การจ่ายเงินสงเคราะห์ศพให้กับครอบครัวผู้เสียชีวิต และการทุจริตต่อเงินสงเคราะห์ ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาเช่น

1. สมาคมไม่สามารถจัดเก็บเงินสงเคราะห์ จากสมาชิก ได้อย่างทั่วถึงจึงทำให้สมาชิกค้างชำระเงินสงเคราะห์
2. สมาคมไม่สามารถจ่ายเงินสงเคราะห์ศพให้เสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาอันสมควรได้
3. ญาติของสมาชิกผู้เสียชีวิตได้รับเงินสงเคราะห์ศพจากสมาคมไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้
4. การกำหนดจำนวนเงินสงเคราะห์จ่ายล่วงหน้าต่อปี ต่ำกว่าจำนวนสมาชิกที่เสียชีวิตในรอบปีนั้น ๆ
5. คณะกรรมการและพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
6. สมาชิกไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสมาคม
7. ขาดการติดต่อประสานงาน ระหว่าง สมาคม กับสมาชิก
8. สมาชิกไม่สามารถแบ่งชำระเงินบางจำนวนได้

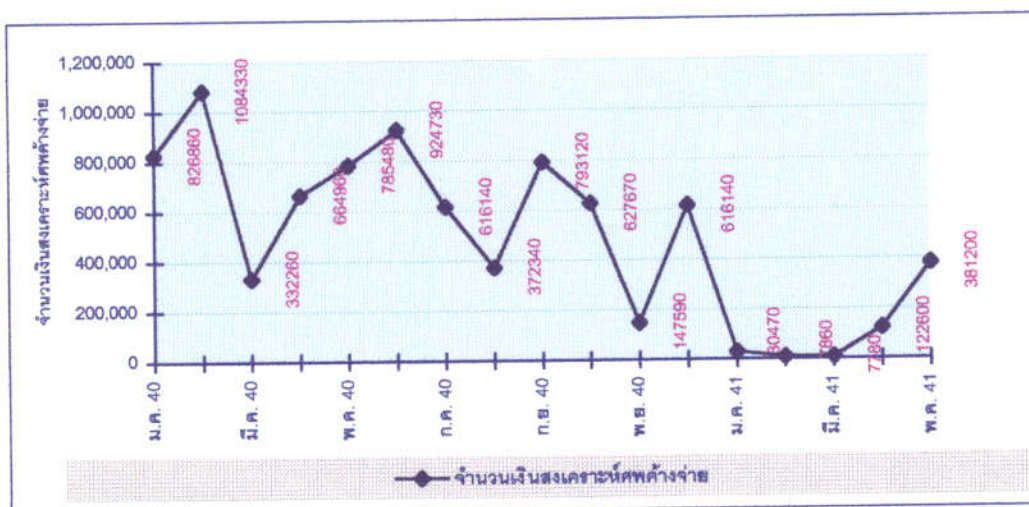
จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมของสมาคมเป็นอย่างยิ่ง คณะกรรมการบริหารสมาคมได้พยายามที่จะพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ตลอดจนกระบวนการในการทำงานทั้งหมด แต่ก็ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาในกระบวนการดังกล่าวได้

1.2 ความสำคัญของปัญหา

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอพล เป็นสมาคมหนึ่งที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2527 ภายใต้พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ.2517 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์โดยไม่ประสงค์จะหากำไรมาแบ่งปัน เมื่อจำนวนสมาชิกเพิ่มมากถึง 17,315 คน (ข้อมูลถึงเดือนมิถุนายน 2540) ในปัจจุบัน จึงทำให้สมาคมเกิดปัญหาต่อการดำเนินการขึ้นอย่างมากมาเนื่องจากคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนสมาชิกไม่สามารถจะดำเนินการจัดเก็บรวบรวมเงินสงเคราะห์ศพ ให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาอันสั้นได้ จึงทำให้ครอบครัวของสมาชิกที่เสียชีวิตได้รับผลกระทบตามมาอย่างมากมา เนื่องจากได้รับเงินสงเคราะห์ศพล่าช้า โดยสาเหตุของการจ่ายเงินสงเคราะห์ที่ล่าช้านั้นผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในสาเหตุของปัญหา

1.3 สาเหตุของปัญหา

จากการศึกษาของผู้วิจัย โดยสืบเสาะการ การดำเนินการของพนักงานและคณะกรรมการของสมาคม ภายในบริเวณสำนักงานของสมาคม ฯ และจากการลงภาคสนามเพื่อเก็บรวบรวมปัญหาต่าง ๆ จากสมาชิกของสมาคมในพื้นที่วิจัย แล้วนำกลับมาศึกษาและวิเคราะห์ร่วมกันกับพนักงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานสาขาพล เพื่อให้ได้แนวทางที่ชัดเจนจากนั้น จึงได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อศึกษาสภาพของปัญหาร่วมกับคณะกรรมการเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2540 และวันที่ 6 ตุลาคม 2540 จึงทำให้ทราบแนวทางของปัญหาที่เกิดขึ้นในสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอพล โดยคณะกรรมการได้นำเสนอปัญหาของสมาชิกให้ที่ประชุมรับทราบ ซึ่งปัญหาที่คณะกรรมการแต่ละคนนำเสนอเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง ประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายปัจจัย เช่นสาเหตุจาก คน (Man) วัสดุ - อุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการ (Management) ปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อ ระบบการบริหารจัดการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เป็นอย่างยิ่ง ทำให้ระบบการบริหารจัดการของสมาคมขาดศักยภาพและมีประสิทธิภาพต่ำโดยสามารถดูได้จากตัวชี้วัดที่สำคัญตามภาพแผนภูมิที่ 1 กล่าวคือสมาคม ฯ ค้างจ่ายเงินสงเคราะห์ศพให้กับญาติของสมาชิกผู้เสียชีวิตจำนวนเงินสูงสุดในเดือน กุมภาพันธ์ 2540 ถึง 1,084,330 บาท



แผนภูมิที่ 1 จำนวนเงินสงเคราะห์ศพค้ำจ่ายของสมาคม ฯ ในรอบ ปี 2540

จากการร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหาของบุคคลทั้ง 3 ฝ่าย คือ ผู้ศึกษา/วิจัย ที่ปรึกษาสมาคม (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอพล) คณะกรรมการ ณ ที่ประชุมกรรมการบริหารเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2540 และ 6 ตุลาคม 2540 จึงทำให้ได้สภาพปัญหาดังแผนภูมิ ก้างปลาที่น่าสนใจ (ภาพแผนภูมิที่ 2) โดยแต่ละสาเหตุนั้นได้เรียงลำดับของสำคัญไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากบุคลากร (Man)

- 1.1 บุคลากรขาดความเป็นผู้นำและการมีส่วนร่วมต่อสังคม
- 1.2 บุคลากรขาดความตั้งใจจริงในการดำเนินงาน
- 1.3 บุคลากรของสมาคม ขาดความรู้ และทักษะในระบบการบริหารจัดการ
- 1.4 ไม่ชำระเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า
- 1.5 บุคลากรขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

2. สาเหตุจากวัสดุอุปกรณ์ (Material)

2.1 เงินสงเคราะห์

- 2.1.1 วิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าไม่เอื้อต่อสมาชิกที่มีรายได้ต่ำ
- 2.1.2 อัตราการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าสูง
- 2.1.3 เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าไม่เพียงพอ

2.2 สารสนเทศ

2.2.1 ไม่มีข่าวสารแจ้งให้สมาชิกทราบ

2.2.2 ข้อมูลระบบบัญชีไม่สมบูรณ์

3. สาเหตุจากการบริหารจัดการ (Management)

3.1 การวางแผน (Planning)

3.1.1 ขาดการวางแผนงานล่วงหน้า

3.1.2 ขาดการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน

3.1.3 ขาดการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2 การประสานงาน (Coordinating)

3.2.1 ขาดการประสานงานที่ดี ระหว่างกรรมการสมาคมกับสมาชิก

3.2.2 ขาดการประสานงานที่ดี ระหว่างสมาคมกับสมาชิก

3.3 การควบคุม (Controlling)

3.3.1 ขาดการตรวจสอบและประเมินผล

3.3.2 ระเบียบ - ข้อบังคับเก่าล้าสมัย

1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ

เพื่อให้สมาชิกได้รับเงินสงเคราะห์ศพครบถ้วนและรวดเร็ว

1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

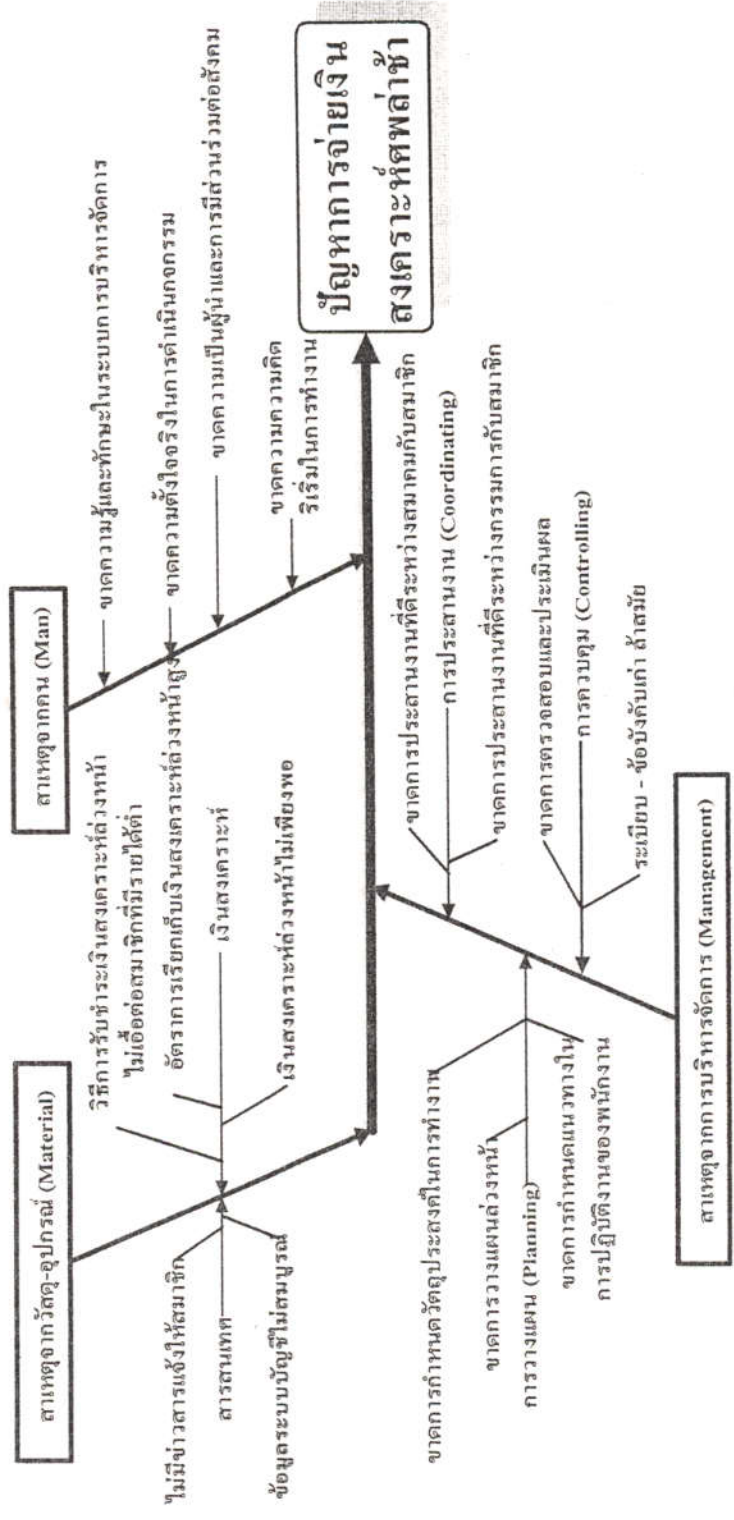
1.5.1 เพื่อศึกษาสภาพและสาเหตุของการค้างชำระเงินสงเคราะห์และการค้างจ่ายเงินสงเคราะห์ศพของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอพล

1.5.2 เพื่อสร้างรูปแบบเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการ รับ - จ่ายเงินสงเคราะห์ศพ

1.5.3 เพื่อทดสอบรูปแบบของกลยุทธ์

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เนื่องจากจำกัดด้วยเวลาและงบประมาณ จึงได้ทำการศึกษาเฉพาะสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอพล โดยเชื่อว่าสามารถนำผลการวิจัยไปขยายผลต่อไปได้ในสมาคมที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงได้



แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิทางปลา แสดงสาเหตุของปัญหา ในแต่ละสาเหตุ

1.7 ประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทำให้ทราบถึงสภาพของปัญหาและปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาแล้ว ยังทำให้ได้รูปแบบของการรับชำระเงินสงเคราะห์ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ลูกคำ ธ.ก.ส. โดยวิธีการรับชำระเงินแบบนี้ สามารถที่จะทำให้สมาชิก ซึ่งต้องเดินทางจากบ้านเกิดเมืองนอนเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หลังฤดูการทำนา ได้มีโอกาสชำระเงินสงเคราะห์เข้าสมาคมเพื่อรักษาสิทธิที่ดินพึงได้รับจากสังคม และช่วยเหลือแก่สมาชิกในสังคมบ้านเกิดเมืองนอน ยามที่พวกเขาต้องเดินทางถึงวาระสุดท้ายของชีวิต อีกทั้งอย่างน้อย ก็จะเป็นหลักประกันหลักสุดท้ายที่ยังคงเหลือไว้ เมื่อวาระสุดท้ายของชีวิตจะต้องมาถึง โดยที่พวกเขาไม่สามารถจะกำหนดได้ว่าเมื่อใด

1.8 คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์	หมายถึง สมาคม (นิติบุคคลที่เป็นเพียงคนกลางหรือตัวแทน ในการรับและจ่ายเงินสงเคราะห์ ให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์ของสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย) ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์
การฌาปนกิจสงเคราะห์	หมายถึง กิจการที่บุคคลหลายคนตกลงเข้ากันเพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ หรือจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัว ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่ตกลงเข้ากันนั้นซึ่งถึงแก่ความตาย และมีได้ประสงค์จะหาทำไรเพื่อแบ่งปันกัน
เงินสงเคราะห์	หมายถึง เงินที่สมาชิกร่วมกันออกช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพหรือค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตาย รวมทั้งเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกิจการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์
เงินสงเคราะห์ค้างจ่าย	หมายถึง จำนวนเงินสงเคราะห์ศพที่สมาคมไม่สามารถจ่ายสงเคราะห์ให้กับครอบครัวของสมาชิกผู้ซึ่งเสียชีวิต

เงินของสมาคม ฯ

หมายถึงเงินที่สมาคม ฯ รับได้ตามที่ กฎหมายกำหนด
ได้แก่ เงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง เงินหักจากเงินสง
เคราะห์เงินรับบริจาคและดอกเบี้ยเงินฝากของสมาคม ฯ
ใช้จ่ายได้เฉพาะในการดำเนินกิจการของสมาคม ฯ

เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า

หมายถึงเงินที่สมาชิกฝากไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สมาคม ฯ
นำไปจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์
เป็นเงินที่ยังไม่ผูกพันกับสมาชิกที่ตาย