

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฌาปนกิจสงเคราะห์

2.1.1 ความเป็นมาของการฌาปนกิจสงเคราะห์

การฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันทางสังคมของคนไทยที่กำเนิดขึ้นในสังคมชนบทไทย โดยถือว่าเป็นกิจกรรมการกุศลกล่าวคือเมื่อมีบุคคลหนึ่งบุคคลใดถึงแก่ความตาย เพื่อนบ้านจะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศพตามประเพณีทางศาสนาให้ความช่วยเหลือเป็นสังฆของ เช่น ข้าวสาร น้ำตาล น้ำปลาเกลือ ยาเส้น ไม้ขีดไฟ และสังฆของอื่น ๆ ที่จำเป็น รวมทั้งเงินทองแก่ครอบครัวของผู้ตายอีกด้วย ซึ่งเรียกว่าเงินอนุโมทนาศพ (กรมประชาสัมพันธ์, 2529)

เดิมการสงเคราะห์ช่วยเหลือจัดการศพอยู่ในวงแคบในหมู่ญาติพี่น้องกลุ่มเล็ก ๆ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้น การสงเคราะห์ช่วยเหลือกันในเรื่องนี้จึงได้ขยายกว้างขึ้นโดยมีผู้นำท้องถิ่น เช่น เจ้าอาวาส กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และครู เหล่านี้เป็นต้น ได้จัดรวมกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นของตนเองให้เข้ามามีส่วนช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและช่วยเหลือทางการเงินแก่ครอบครัวของผู้ตายจนถือเป็นประเพณี ต่อมาสังคมทั่ว ๆ ไปมองเห็นคุณประโยชน์ของวิธีการช่วยเหลือในลักษณะนี้ จึงได้มีการจัดตั้งสมาคมขึ้นในกลุ่มผู้ประกอบการงาน หรืออาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน สถาบัน สมาคม สโมสร เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมฌาปนกิจสงเคราะห์ดำเนินไปในลักษณะของการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยตามกฎหมายหรือระเบียบที่แต่ละกลุ่มกำหนดขึ้นมา โดยถือว่าช่วยกันเสียสละเงินคนละเล็กคนละน้อยเพื่อจัดการศพของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมสังคมให้เสร็จลุล่วงไปอย่างสมเกียรติ โดยถือเป็นการกุศลและช่วยเหลืออย่างเสียสละ จากวิธีการดังกล่าวได้มีกลุ่มบุคคลบางกลุ่มได้เล็งเห็นผลประโยชน์เพื่อแสวงหาผลกำไรให้กับตนเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงคุณธรรมซึ่งบรรพบุรุษได้สร้างสมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีไว้ ได้นำวิธีการของการประกันชีวิตในแบบรวมกลุ่มมาแฝงดำเนินการในรูปของการฌาปนกิจสงเคราะห์โดยอาศัยกิจกรรมการกุศลบังหน้า จึงกลายเป็นว่ากิจการนั้นเป็นกิจการที่หลอกลวงประชาชนผู้รู้เท่าไม่ถึงการณ์และต้องเสียผลประโยชน์หรือเสียเปรียบต่อกลุ่มบุคคลเหล่านั้นจนเกิดมีเรื่องอื้อฉาวทางสื่อสารมวลชนอยู่เนือง ๆ ต่อมาในวันที่ 24 พฤศจิกายน 2515 รัฐบาล (คณะปฏิวัติ) จึงได้มีประกาศ ฉบับที่ 287 ออกมาเพื่อควบคุมการดำเนินกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ ให้เป็นไปโดย

ทุจริตและป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบขึ้น โดยตรากฎหมายออกมาควบคุมการดำเนินกิจการฉ้อโกงและกระทำความผิดเป็นกฎหมายพิเศษโดยมอบหมายให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นผู้ควบคุมดูแล แต่เนื่องจากประกาศของคณะปฏิวัติฉบับนี้มีวิธีปฏิบัติหลายเรื่อง ที่ต้องปรับปรุงแก้ไข รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติการฉ้อโกงและกระทำความผิด พ.ศ.2517 ออกมาเพื่อใช้บังคับ ในวันที่ 19 มิถุนายน 2517 แทนประกาศของคณะปฏิวัติ (กรมประชาสัมพันธ์, 2532)

2.1.2 สารสำคัญเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการฉ้อโกงและกระทำความผิด

ตามพระราชบัญญัติการฉ้อโกงและกระทำความผิด พ.ศ.2517 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการฉ้อโกงและกระทำความผิดของส่วนราชการองค์การของรัฐและรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2517 ได้กำหนดให้กองความมั่นคงแห่งสังคม กรมประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนงานผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลในงานดังกล่าว ดังนี้

1. กำกับดูแล การดำเนินงานฉ้อโกงและกระทำความผิด
2. ตรวจสอบการดำเนินงานและฐานะการเงินของสมาคมฉ้อโกงและกระทำความผิด
3. ส่งเสริมการดำเนินงานของสมาคมฉ้อโกงและกระทำความผิด
4. ดำเนินการทางด้านวิชาการ ได้แก่ จัดอบรมสัมมนา พิมพ์เอกสารวิชาการเผยแพร่
5. ให้คำแนะนำ ปรัชญาทางด้านกฎหมาย

จากรายงานประจำปี 2539 ของกองความมั่นคงแห่งสังคมกรมประชาสัมพันธ์ได้ทำการสำรวจจำนวนของสมาคมฉ้อโกงและกระทำความผิดและการทำงานในท้องที่กรุงเทพฯ ฯ และในภูมิภาคไว้ดังนี้

สมาคมฉ้อโกงและกระทำความผิด

กรุงเทพมหานคร	มีจำนวนรวม	172	สมาคม
ภูมิภาค	มีจำนวนรวม	2,937	สมาคม

การฉ้อโกงและกระทำความผิด

กรุงเทพมหานคร	มีจำนวนรวม	71	แห่ง
ภูมิภาค	มีจำนวนรวม	2	แห่ง

รวมจำนวน สมาคมฉ้อโกงและกระทำความผิดทั้งหมดทั้งสิ้น 3,182 องค์กร มีจำนวนของสมาชิกทั้งหมด 7,093,806 คน จำนวนเงินสงเคราะห์รวมทั้งสิ้น 3,542,465,510 บาท

สมาคมฯ ปรกึศงเคราะห้ ด้องปฏิบัติตม “ พระราชบัญญัติการณปรกึศงเคราะห้ “

พ.ศ. 2517 ด้งนี้

1. มีปัยชื่อของสมาคมคิดไว้ที่สำนักงาน
2. แสดงใบสำคัญการจดทะเบียนไว้ในสำนักงานโดยเปิดเผย
3. จัดทำทะเบียนสมาชิกตามแบบที่นายทะเบียนกลางกำหนด (แบบ ส.ณ.10)
4. จัดทำบัญชีแสดงฐานะการเงินตามแบบที่นายทะเบียนกลางกำหนด
5. ด้องทำการประชุมใหญ่สามัญครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่วันที่จดทะเบียนเพื่อทำการเกี่ยวกับเรื่องที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนดให้กระทำโดยที่ประชุมใหญ่
6. จดทะเบียนกรรมการที่ได้รับเลือกภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ประชุมใหญ่มีมติ
7. ส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกครั้งแรก (แบบ ส.ณ.10) ที่มีอยู่ในวันที่ครบ 90 วัน นับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนตั้งสมาคม โดยส่งภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด
8. ทุกสิ้นเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคมของทุกปี ให้ส่งสำเนาสมาชิกเพิ่มตามแบบ ส.ณ.10 และส่งบัญชีสมาชิกที่พ้นจากการเป็นสมาชิกภาพต่อนายทะเบียนภายใน 14 วัน นับแต่วันสิ้นเดือน นั้น ๆ
9. สมาคมต้องจัดให้มีการประชุมใหญ่ประจำปีภายในเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ ของทุกปี เพื่อรายงานกิจการผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาตามที่กำหนดไว้ใน ข้อบังคับ พร้อมทั้งรายงานสถานะทางการเงินและขออนุมัติงบดุลและให้ส่งสำเนารายงานประชุมใหญ่ที่ประธานกรรมการ หรือนายกสมาคม หรือรองประธานกรรมการ หรืออุปนายกสมาคมรับรองเอกสารต่อนายทะเบียนภายใน 14 วัน นับจากวันที่มีการประชุมใหญ่
10. สมาคมต้องส่งสำเนางบดุลที่ผ่านมติการรับรองจากที่ประชุมใหญ่ประจำปีและมีคำรับรองว่าถูกต้องพร้อมทั้งสำเนาบัญชีรายได้ - รายจ่าย โดยส่งควบคู่กับรายงานการประชุมใหญ่ประจำปี
11. ส่งสำเนาระเบียบของสมาคมฯ ปรกึศงเคราะห้ ว่าด้วยเบี้ยประชุม ค่าพาหนะหรือเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นทำนองเดียวกันให้แก่กรรมการของสมาคมฯ ปรกึศงเคราะห้ ซึ่งกระทำโดยมติของที่ประชุมใหญ่และมีคำรับรองว่าถูกต้องต่อนายทะเบียน
12. การตั้งกรรมการหรือเพิ่มเติมจำนวนกรรมการหรือเปลี่ยนตัวกรรมการต้องกระทำโดยมติที่ประชุมใหญ่และต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ประชุมใหญ่มีมติ

13. การแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อบังคับต้องกระทำโดยมติที่ประชุมใหญ่และต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ประชุมใหญ่มีมติ และเมื่อนายทะเบียนรับจดทะเบียนแล้วจึงจะใช้บังคับได้
14. สมาคมควรจะกำหนดให้มีการเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าไว้เพื่อประโยชน์ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่สมาชิกที่ถึงแก่กรรมจะได้รวดเร็วขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

สมาคมอาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้า ร.ก.ศ. อาเภอพลมีรูปแบบการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหา ซึ่งหมายถึงการวิ่งไล่ตามปัญหามากกว่าจะคิดปัญหาไว้ล่วงหน้าเป็นการบริหารจัดการตามกระบวนการทศน์เดิม ซึ่งมีข้อบังคับเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินการ ฉะนั้นเพื่อปรับปรุงสมาคมให้เป็นองค์กรก้าวหน้า จึงต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ให้มีรูปแบบการบริหารงานเน้นการคิดและการมองไปในอนาคต (Proactive) ให้มากขึ้น และสร้างบรรยากาศในสมาคมให้มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา กับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนสศิลป์ ได้ให้แนวคิดถึงจุดกำเนิดการบริหารจัดการไว้ว่า “เกิดจากมนุษย์ได้มีการรวมตัวกันเป็นสังคมเพื่อร่วมกันกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งมนุษย์จึงได้พยายามคิดค้นหาแนวทางที่จะทำให้กิจกรรมของกลุ่มที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้นบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด การดำเนินกิจกรรมกลุ่มเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารจัดการที่จะให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้แก่ คน วัสดุ และเวลาให้น้อยที่สุด” (พีรสิทธิ์ คำนวนสศิลป์, 2541ก)

ปรานี พรรณวิเชียร ได้แบ่งแนวคิดทางการจัดการไว้ในหนังสือ หลักการจัดการ ดังนี้ ในสมัยก่อนการบริหารจัดการถือเอาความคิดของหัวหน้างานเป็นหลัก การบริหารเป็นไปโดยปราศจากเหตุผลแต่ใช้หลักความรุนแรงเคร่งครัด ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานอย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นส่วนบุคคลโดยทุกอย่างขึ้นอยู่กับอำนาจ ในระยะต่อมาทัศนคติของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อลูกจ้างหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเปลี่ยนไปจากเดิม นายจ้างมองลูกจ้างในแง่ดีให้ความสำคัญต่อลูกจ้างและมีความไว้วางใจ นอกจากนี้ยังนำเอาทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจมาใช้ประโยชน์ในหลักการเกี่ยวกับแนวความคิดแบบใหม่ถือว่าบุคคลมีความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่ม ต้องการและเต็มใจจะทำงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเปิดโอกาสให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบการควบคุมตนเอง (ปรานี พรรณวิเชียร, 2528)

ศาสตราจารย์ ดร.นพ.กระแส ชนะวงศ์ ได้ให้แนวความคิดต่อการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ฯ ต่อผู้วิจัยโดยกล่าวถึงการวิเคราะห์บุคคลไว้ว่า

"การวิเคราะห์บุคคลแต่ละคน (Individual Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs) ของพนักงานในองค์กรแต่ละบุคคล โดยเฉพาะทัศนคติของเขาต่องานที่ทำด้านกบริหาร มองข้ามสิ่งเหล่านั้นก็เป็นการยากที่นักบริหารจะพัฒนาตนเองได้ การวิเคราะห์ความต้องการ เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นอันดับแรกก่อนที่จะมีการพัฒนาพนักงานเมื่อมีการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs) เรียบร้อยแล้วก็เปิดให้มีการจัดโครงการ เพื่อพัฒนาบุคคลขึ้นให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริหารเหล่านั้น ในการพัฒนาพนักงานจะต้องพยายามสอดแทรกสิ่งที่ทำให้องค์กรจะได้รับผลประโยชน์ พยายามสร้างกิจกรรมให้ผู้บริหารในองค์กรเกิดการเรียนรู้ขึ้น การเรียนรู้อาจเกิดจากการสังเกต การแนะนำ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฯลฯ การที่จะให้ผู้บริหารของสมาคมเกิดความตั้งใจจริงในการแก้ไขปัญหานั้นจำเป็นต้องใช้การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) สร้างภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) ให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการเกิดความรู้สึกและมองเห็นผลประโยชน์บางอย่าง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาเองในการทำงานได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้เนื่องจากการทำงานของเขาความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากงานนั้นมาน้อยเพียงใด ดังนั้นการจูงใจให้พนักงานทำงานจะต้องวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญ 2 อย่าง คือ ความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่เกิดขึ้นกับผลตอบแทนที่ได้รับจริง ๆ แรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลทำงานนั้นอาจเกิดขึ้นในรูปของแรงจูงใจในแง่บวก (Positive Motivation) คือกระบวนการที่จะสร้างอิทธิพลโดยการให้บุคคลได้รับความพอใจขึ้น เช่น ได้รับผลตอบแทนโดยการเลื่อนตำแหน่งหรือรายได้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากเป็นแรงจูงใจในแง่ลบ (Negative Motivation) คือความรู้สึกว่าจะสูญเสียอำนาจบางอย่างไปหรืออาจสูญเสียรายได้ ความรู้สึกว่าเขาเองเป็นผู้นำชุมชน หรือผู้นำในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติของผู้บริหารให้มีความรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเอง" (สัมภาษณ์ กระแส ชนะวงศ์, 2540.)

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าบุคคลทุกคนมีความต้องการ (Needs) อยู่ภายในใจแต่จะต้องมีแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ (Motive) เพื่อที่จะทำให้บุคคลทุกคนต้องการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ถ้าหากบุคคลทุกคนมีความสามารถบรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการ เขาก็จะเกิดความพอใจ แต่ถ้าหากว่ามีบุคคลต่อต้านหรือขัดแย้งต่อความต้องการของเขา เขาก็จะเกิดความไม่พอใจจะทำให้บุคคลนั้นไม่เต็มใจที่จะทำงาน ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจจึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องพยายามค้นหาให้พบว่าพนักงานในองค์กรมีความต้องการอะไร การค้นหาอาจใช้วิธีการสังเกตและศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น เมื่อทราบว่าบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการอย่างไรก็จะ พยายามหาทางกระตุ้นหรือหาทางจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นทำงาน ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพได้ ขณะเดียวกันปัญหามีอยู่ว่า

พนักงานทุกคนที่ทำงานภายในองค์กรนั้น มีลักษณะของความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลแต่ละคนมาจากสิ่งแวดล้อม ภูมิหลังที่แตกต่างกัน จึงแตกต่างกันทั้งแนวความคิด ความสนใจ ความพอใจที่มีต่อสิ่งจูงใจเท่านั้น (Krasae Chanawongse, 1996)

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ คงยั้งศิริ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้นำและผู้จัดการไว้ดังนี้ ผู้นำตามกระบวนการทศน์เดิม อาจมีลักษณะคล้ายจำฝูง เป็นผู้นำฝูง ถูกฝูงเพียงแค่เดินตามโดยปราศจากคำถามหรือข้อโต้แย้ง แต่ในปัจจุบันองค์กรต้องการการมีส่วนร่วมมากขึ้น เปิดโอกาสให้คนในองค์กรแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น ความเป็นผู้นำรุ่นใหม่จึงเปลี่ยนไป โดยทั่วไปบทบาทของผู้จัดการจะเป็นแบบ Passive role มากกว่าผู้นำ ผู้จัดการจะเป็นผู้ปฏิบัติ (Implement) ผู้ดูแลรักษา (Maintain) ผู้ควบคุม (Control) เน้นวัตถุประสงค์ระยะสั้น (Short-term objective) ยอมรับระบบที่ใช้อยู่ (Current System) และเน้นผลเพียงระยะสั้น (Immediate achievement) ส่วนผู้นำจะเป็นผู้มี นวัตกรรม (Innovators) คือ มีความคิดใหม่ (New ideas) เน้นคน (Focus on people) เน้นจุดมุ่งหมายและวิสัยทัศน์ระยะยาว (Long terms goals and visions) กล้าท้าทายระบบเดิมและทอดสายตาไปในอนาคตไม่ใช่อึดติดที่ผ่านมา ผู้นำจึงเป็นผู้กำหนดทิศทางในขณะที่ผู้จัดการเป็นผู้ปฏิบัติตามแผนการที่ผู้นำสร้างขึ้น (ประสิทธิ์ คงยั้งศิริ, 2541)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในองค์กรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการในทางสังคมนั้นมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการ
2. การหาแนวทางการแก้ปัญหา
3. การทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหา

โดยปัญหาในที่นี้หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่ควรจะเป็น การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการนั้นมักนิยมเรียกว่า "การประเมินความต้องการ (Needs Assessment)" การประเมินความต้องการจะเริ่มต้นที่ การกำหนดประเด็นปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การแบ่งปัญหาเป็นปัญหาย่อย การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและสุดท้ายจะทำให้ได้สาเหตุของปัญหา สาเหตุของปัญหาสามารถนำเสนอต่อกลุ่มหรือคณะกรรมการได้อย่างชัดเจนโดยใช้วิธีสร้างผังก้างปลา (Fishbone Diagram) การหาแนวทางแก้ปัญหของการวิจัยเชิงปฏิบัติการนั้นมีลำดับการดำเนินการคือ เริ่มที่การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุ กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องและข้อจำกัด นำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นรูปแบบของปัญหา กำหนดกิจกรรมแก้ปัญหา หรือที่มักเรียกกันว่า "กิจกรรมแทรกแซง (Intervention)" และสุดท้ายของการหาแนวทาง

แก้ปัญหาคือการทดสอบความไวของกิจกรรมแทรกแซง ซึ่งเหตุผลของการทดสอบความไวของกิจกรรมแทรกแซงนั้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ารูปแบบของปัญหาที่กำหนดขึ้นสามารถใช้เป็นตัวต้นแบบในการศึกษาวิจัยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากไม่สมบูรณ์มีตัวแปรอื่นหรือปัจจัยอะไรอีกที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงรูปแบบของปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุดและอีกสาเหตุหนึ่งคือเพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้ใช้ผลที่ได้จากการวิจัยมีโอกาสพิจารณาว่าผลที่ได้จากการวิจัยมีผลกระทบอย่างไรต่อทางด้านการเมือง สังคม และการบริหาร ที่คนต้องรับผิดชอบหรือที่จะต้องประสบต่อไป ขั้นตอนสุดท้ายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการคือ การทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นกระบวนการของการทดสอบที่จะนำไปสู่ผลของการวิจัย โดยเป็นขั้นตอนของการทดสอบกิจกรรมแทรกแซงต่าง ๆ ที่ได้กำหนดขึ้นมีขั้นตอนดังนี้ ออกแบบงานวิจัย การดำเนินกิจกรรมแทรกแซงที่กำหนดไว้ การประเมินผลซึ่งจะเน้นที่การประเมินผลรวบยอด (Summative Evaluation) เพื่อดูผลว่าภายหลังการแก้ไขปัญหาลแล้วก่อให้เกิดผลอย่างไรบ้าง (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2541ข)

ในทางสังคมการศึกษาชุมชนนั้นนิยมใช้เทคนิคการศึกษาเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Study) เพราะจะทำให้สมาชิกของชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหาและหาแนวทางแก้ปัญหของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่มีการปฏิบัติการใด ๆ และยังไม่มีการนำไปประยุกต์แก้ปัญหา (ชนพรรณ ธาณี, 2541)

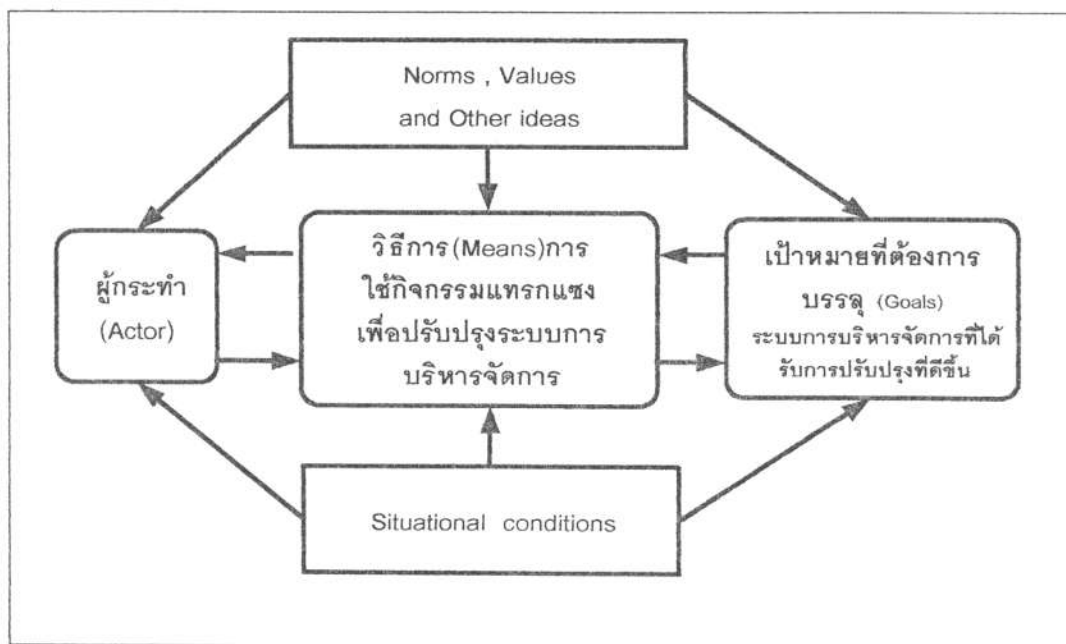
การวิจัยเชิงปฏิบัติการในความหมายของ ศาสตราจารย์ ดร.พัทยา สายหู หมายถึงการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยมีมุมมองว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการปฏิบัติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพราะมิใช่เป็นเพียงเครื่องมือของนักวิชาการ ที่ใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์ของตนเอง แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะเน้นที่ความร่วมมือกับชุมชนในการทำงานเพื่อชุมชนโดยการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529)

ดร.ทองศักดิ์ คุ้มไข่น้ำ อาจารย์ประจำภาควิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ให้แนวคิดต่อการพัฒนาชุมชนไว้ว่า "การพัฒนาชุมชนหมายถึงการทำให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นและเหมาะสมไปกว่าเดิมโดยกำหนดเครื่องชี้วัดความเปลี่ยนแปลงไว้ดังต่อไปนี้ เครื่องชี้วัดทางด้านเศรษฐกิจ เครื่องชี้วัดด้านสังคมและวัฒนธรรม เครื่องชี้วัดทางการเมือง เครื่องชี้วัดด้านการบริหารจัดการ โดยได้ให้คำจำกัดความของคำว่าชุมชนไว้ดังนี้ "ชุมชนหมายถึง กลุ่มคนที่มาอยู่ร่วมกันในเขตหรือบริเวณเดียวกันที่แน่นอน มีวิถีการดำเนินชีวิตที่คล้ายกันมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันอยู่ได้ระบียบ กฎเกณฑ์เดียวกัน"

องค์ประกอบของชุมชนประกอบด้วย คน ความสนใจร่วมกัน อาณาบริเวณ การปะทะสังสรรค์ต่อกัน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และประเพณี (ทงงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ, 2540)

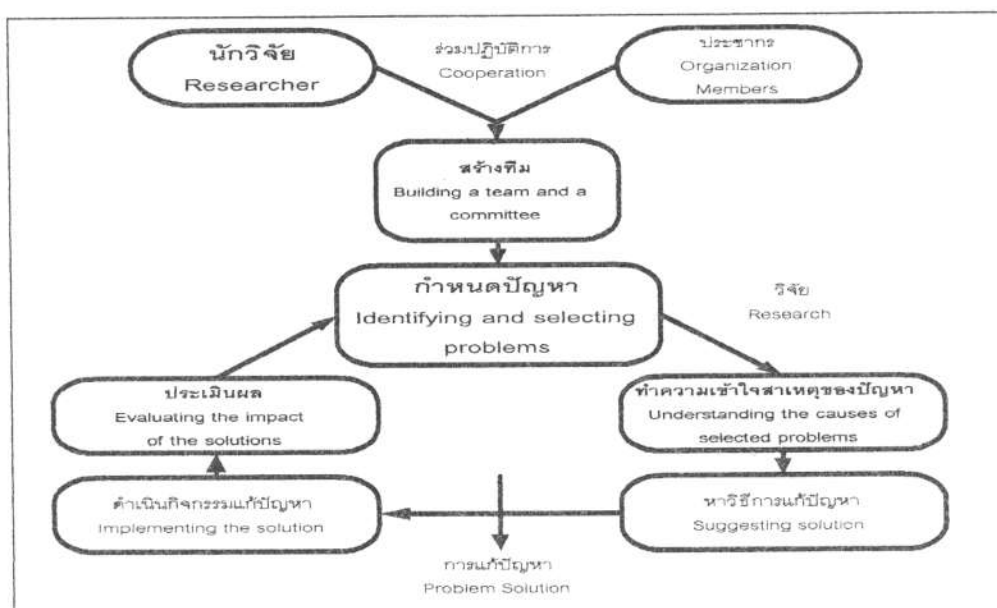
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมาคมอาปนกิจสงเคราะห์ ๑ เป็นองค์กรทางสังคมที่จัดตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือสมาชิกในการอาปนกิจศพ โดยมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์การเชิงหน้าที่ โดยมีตัวแทนสมาชิกซึ่งสมาชิกคัดเลือกเข้ามาทำหน้าที่บริหารจำนวน 15 คนในรูปคณะกรรมการและพนักงานซึ่งสมาคมได้ใช้เงินรายได้จากค่าธรรมเนียมที่หักจากสมาชิกเป็นค่าจ้าง จำนวน 3 คน คณะกรรมการของสมาคม เป็นคนในพื้นที่ ซึ่งมีความรู้ในระดับชั้นประถม และมีมัธยมศึกษาเป็นบางคน จึงทำให้การบริหารจัดการประสบกับปัญหาดังได้นำเสนอไว้ในบทที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงสภาพของปัญหา โดยอาศัยกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์การทางสังคมเชิงหน้าที่ของ Parsons ซึ่งมองที่การกระทำของผู้กระทำ (Actor) วิธีการ (Means) กฎระเบียบ (Normative Constraints) และสถานการณ์ต่าง ๆ (Situational Conditions) ซึ่ง Parsons ได้มองการตัดสินใจของผู้กระทำทางสังคมเลือกที่จะตัดสินใจโดยเสรีภายใต้ กฎระเบียบ และสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นต้องมีกระบวนการปรับเปลี่ยนที่วิธีการ ซึ่งถือว่าวิธีการที่เลือกใช้อย่างอิสระนั้นจะส่งผลให้พัฒนานั้นบรรลุสู่เป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์การทางสังคมเชิงหน้าที่ ของ Parsons

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสมาคม ฯ มีปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน แต่ไม่ปรากฏแน่ชัดว่าปัญหานั้นคืออะไร เพื่อเป็นการศึกษาสภาพของปัญหาผู้วิจัยจึงเข้าทำการศึกษาสภาพของปัญหาโดยใช้แนวคิดแบบการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีการประชุมกลุ่มตามวิธีกลุ่มโนมินอลโดยผู้ประชุมประกอบด้วย คณะกรรมการ พนักงานและตัวแทนสมาชิก ผลจากกระบวนการกลุ่มทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบสภาพปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน กรอบแนวคิดในการวิจัยมุ่งไปที่การกระตุ้นให้สมาชิกของสมาคมได้มีส่วนร่วมในการศึกษา/วิจัยทุกขั้นตอนของการดำเนินการ โดยเริ่มต้นที่การรวมกลุ่มเพื่อสร้างทีมซึ่งประกอบด้วย ผู้วิจัย และสมาคมมาปนกิจสงเคราะห์ (คณะกรรมการ 15 คน พนักงาน 3 คน ที่ปรึกษา 3 คน) กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นนี้จะทำการกำหนดวิธีการที่ตั้งอยู่บนปทัสฐานค่านิยมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับสังคมซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมเป็นสมาชิกอยู่

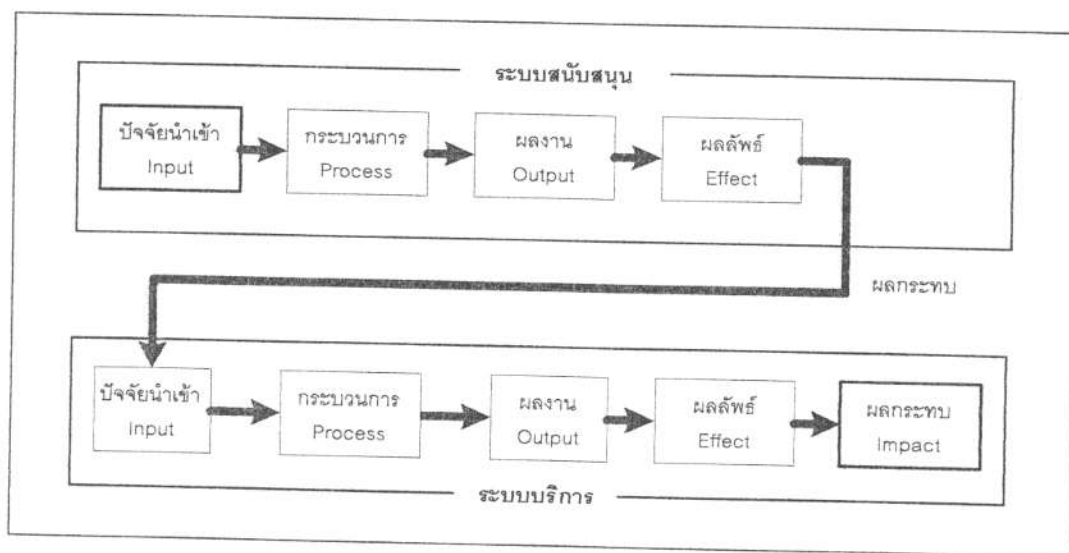


แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยปฏิบัติการ

ผลจากการประชุมกลุ่ม ทำให้ผู้วิจัยพบว่าระบบการบริหารจัดการของสมาคม ฯ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) อันประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ (Man) ทรัพยากรทางการเงิน และค่าใช้จ่าย (Money) และทรัพยากรทางการผลิต (Material) การดำเนินการซึ่งหมายถึง กระบวนการดำเนินการผลิต เรียกว่า กระบวนการบริหารจัดการ (Process) ผลงาน (Output) หมายถึง ผลของการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ที่สมาคม ฯ ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ นั้นได้เกิดปัญหาค้น

โดยสภาพของปัญหาที่ปรากฏอย่างเด่นชัดนั้นเกิดจาก คน วัสดุ - อุปกรณ์ และวิธีการบริหารจัดการของสมาคม ฯ สมาคมขาดการจูงใจให้สมาชิกมีความรู้สึกร่วมกัน ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างสมาคมกับสมาชิก อัตราการรับชำระเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้าสูง วิธีการรับชำระเงินไม่เอื้อต่อสมาชิก การเปลี่ยนทัศนคติ (ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์) ให้กับกลุ่มตัวอย่างและสมาชิกให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมของสมาคม ฯ และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โดยเสริมกระตุ้นให้คณะกรรมการเกิดภาวะความเป็นผู้นำ โดยใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจเสริมให้คณะกรรมการได้เข้าใจในบทบาทของตนเองและให้มองเห็นในความสำคัญของการเป็นตัวแทนของสมาชิกรวมถึงการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับชำระเงินให้มีความสะดวก ต่อสมาชิก จะเป็นแนวทางที่ทำให้ปัญหาของสมาคมได้รับการแก้ไข

เมื่อผู้วิจัยได้ทราบสภาพของปัญหาและสาเหตุของปัญหาแล้ว ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวทางของการแก้ปัญหาโดยอาศัยกรอบแนวคิดจากทฤษฎีเชิงระบบ (System Model)



แผนภูมิที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกับเป้าหมายของสมาคมโดยใช้ทฤษฎีเชิงระบบ (System Model)

การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสมาคม ฯ โดยใช้กรอบแนวคิดของทฤษฎีเชิงระบบมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้คือ

1. ระบบสนับสนุน (Supporting System) เป็นการปรับปรุงปัจจัยภายในซึ่งหมายถึง

ผู้กระทำ (Actor) ได้แก่ ผู้วิจัย คณะกรรมการ และที่ปรึกษา

วิธีการ (Means) ได้แก่ กระบวนการที่ใช้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ

ข้อบังคับ (Law) ซึ่งเป็นบรรทัดฐาน (Normative Constraints) ของการดำเนินการอันประกอบไปด้วยขั้นตอนระบบดังนี้

ปัจจัยนำเข้า หมายถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรับปรุงระบบประกอบด้วย วิทยากร/ผู้บรรยาย งบประมาณ / ค่าใช้จ่าย วัสดุ / อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมแทรกแซง

กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ (Activity) ที่ต้องดำเนินการเพื่อแทรกแซงพฤติกรรมทางสังคมของสมาคม ฯ ให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) เพื่อหาแนวทางการรับชำระเงินสงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์ล่วงหน้า โดย

1. ประชุม - สัมมนา เพื่อสร้างบรรยากาศในการกระตุ้นให้ประชากรมีความตื่นตัวในกิจกรรมของสมาคมตลอดเวลา สร้างแรงจูงใจให้ประชากรเกิดความสำนึกในหน้าที่ ที่ได้ รับมอบหมายจากสมาชิก ชี้แจงต่อประชากรให้เข้าใจถึงภาวะการทางการเงินทั้ง เงิน สงเคราะห์ และเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า (เงินสงเคราะห์ล่วงหน้าสำรอง)
2. ระดมสมองเพื่อหาแนวทางการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์แบบใหม่
3. ปรับลดอัตราเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า
4. ระดมสมองเพื่อกำหนดการตั้งตัวแทนระดับหมู่บ้านให้เป็นผู้ประสานงาน

ผลงาน หมายถึง ผลที่ได้จากกิจกรรมแทรกแซง คือจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม-สัมมนา ประกอบด้วย คณะกรรมการ 15 คน พนักงาน 3 คน และสมาชิก 150 คน วิธีการรับชำระเงินใหม่ที่ สะดวก รวดเร็วและเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิก อัตราเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าลดลงเหลือ 1,000 บาท/ปี และทำให้ได้กลุ่มตัวแทนระดับหมู่บ้านจำนวน 150 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ระหว่าง สมาคมกับสมาชิก ได้ข้อบังคับที่ทันสมัย

ผลลัพธ์ หมายถึง ความสำเร็จของการดำเนินการที่ทำให้ คณะกรรมการได้รับความรู้เกิด ทักษะ(Skill) ในการบริหารจัดการ ประชากรมีความรู้ความเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น คณะ กรรมการและพนักงานเกิดสำนึกในหน้าที่ (Function Responsibility) และความรับผิดชอบต่อ สมาคมเพิ่มขึ้น ประชากรเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสมาคม ฯ ประชากรมีความตื่นตัว ในความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

จากการปรับปรุงระบบสนับสนุนจึงทำให้ระบบบริการ (Service Delivery System) ได้รับผลกระทบโดยจะมีการเปลี่ยนแปลงดังต่อไปนี้คือ

2. ระบบบริการ(Service Delivery System)

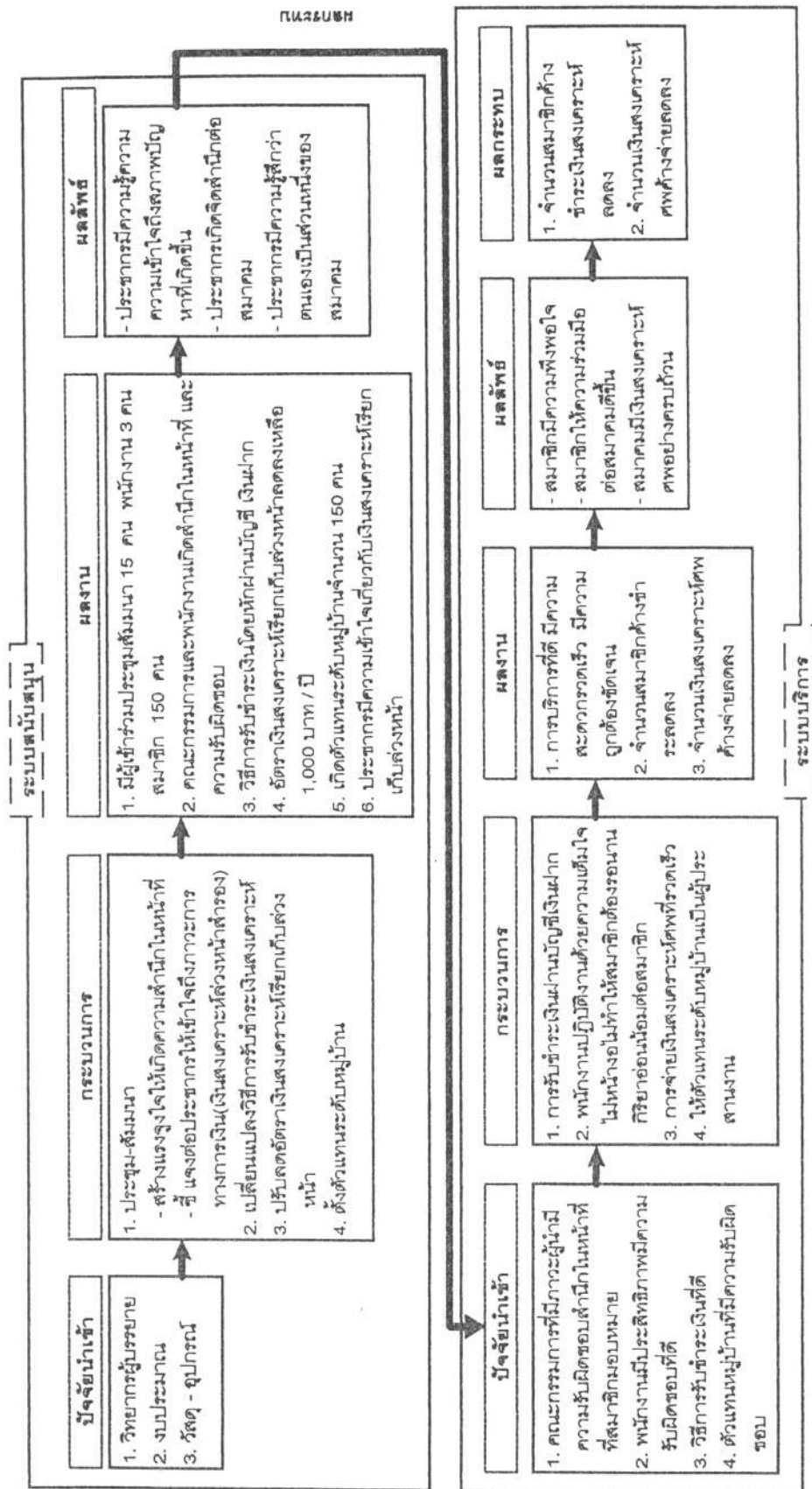
ปัจจัยนำเข้า หมายถึง คณะกรรมการ ที่มีภาวะผู้นำมีความรับผิดชอบและสำนึกในหน้าที่ที่สมาชิกมอบหมาย พนักงานที่มีประสิทธิภาพมีความรับผิดชอบที่ดี วิธีการของการรับชำระเงินที่ดี มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ข้อบังคับที่ทันสมัย ตัวแทนระดับหมู่บ้าน (ผู้ประสานงาน) ที่มีความรับผิดชอบ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการให้บริการที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่หวั่นใจ ไม่ทำให้สมาชิกต้องรอนาน มีปฏิกริยาที่อ่อนน้อมต่อสมาชิก การรับชำระเงินจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ การประสานงานโดยตัวแทนระดับหมู่บ้าน การดำเนินการที่รวดเร็วใช้ระยะเวลาสั้น มีการสร้างแรงจูงใจต่อสมาชิกในการชำระเงินสงเคราะห์ การประสานงานที่ดี วิธีการรับชำระเงินสงเคราะห์ที่ดี

ผลงาน หมายถึง ผลจากการดำเนินของสมาคมที่มีองค์ประกอบที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จึงทำให้เกิดผลที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่คือ การบริการที่ดีมีความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องและชัดเจน การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และกำหนดทิศทางในการจัดการในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดบรรยากาศของความเป็นกันเองระหว่างสมาคมกับสมาชิก เกิดแนวโน้มของความจริงใจจากสมาคมถึงสมาชิก โดยสามารถรับชำระเงินสงเคราะห์ได้เพิ่มมากขึ้น

ผลลัพธ์ หมายถึงเป้าหมายสูงสุดของการวิจัย คือ ทำให้การรับชำระเงินสงเคราะห์ จากสมาชิกมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การให้ความร่วมมือของสมาชิกในการชำระเงินสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้จำนวนสมาชิกค้างชำระลดลง เมื่อสมาคมมีเงินสงเคราะห์สำรอง ก็จะทำให้การจ่ายเงินสงเคราะห์ศพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้จำนวนเงินสงเคราะห์ศพค้างจ่ายลดลง

ผลกระทบ หมายถึง ผลที่สมาชิกได้รับจากสมาคม ฯ ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ คือ อัตราการเรียกเก็บต่อปีเงินสงเคราะห์เรียกเก็บล่วงหน้า วิธีการรับชำระเงินจากสมาชิก ระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์ศพ ความสะดวกของวิธีการรับชำระเงิน ความรวดเร็วของวิธีการรับชำระเงิน ความเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิก ความพึงพอใจในวิธีการ



แผนภูมิที่ 6 รายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกับเป้าหมายของสมาคม