โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์

ดุษฎีนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

A SKILLS DEVELOPMENT PROGRAM FOR PRACTITIONERS IN DEBT MANAGEMENT BUSINESSES

LAKSANAVIMOL JIRAWATCHAREESAK

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)
2019

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์ โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ชื่อผู้เขียน นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

.....ประธานกรรมการบริหารโครงการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทร์เจริญ) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี สังข์ศรี)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์	โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ปีการศึกษา	2562

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
3. รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (2) เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน และ (3) เพื่อประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน จากบริษัทบริหารหนี้สินที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จำนวน 20 แห่ง จำนวน 390 ราย (2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับพิจารณาความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 6 คน และ (3) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 32 คน สถิติที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ Factor Analysis แบบ Exploratory Factor Analysis (EFA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน (2) ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และ (3) ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

2. ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม แบ่งเป็น 8 หัวข้อใหญ่ คือ (1) ความจำเป็นของโปรแกรม (2) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (3) โครงสร้างของโปรแกรม (4) กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม (5) รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (6) การวัดผลและประเมินผล (7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล และ (8) ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 8 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมากและเหมาะสมมากที่สุด

3. ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สินโดยการประเมินตนเองหลังการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้ และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

3.2 ผลการทดสอบความคงทนของทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยการประเมินตนเองหลังสิ้นสุดการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ไม่แตกต่างจากทักษะการปฏิบัติงานหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้ และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ แสดงถึงทักษะมีความคงทนที่จะนำไปพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ABSTRACT

Dissertation Title	A Skills Development Program for Practitioners in Debt Management Businesses
Student's Name	Miss Laksanavimol Jirawatchareesak
Degree Sought	Doctor of Philosophy
Field of Study	Human Resource Development
Academic Year	2019

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Wanchai Panjan — Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai
3. Assoc. Prof. Dr. Nounla-or Saengsook

In this dissertation, the researcher examines (1) the components of skills for practitioners in debt management businesses; constructs (2) a skills development program for practitioners in the businesses under study; and evaluates (3) the constructed program.

The research and sample population consisted of three groups: (1) 390 representatives of the practitioners in debt management from twenty registered debt management companies; (2) six experts for considering the appropriateness of the draft program constructed; and (3) thirty-two subjects for evaluating the constructed program. The statistics used in data analysis were frequency,

percentage, mean, and standard deviation. The Factor analysis in the form of exploratory factor analysis (EFA) was employed.

Findings are as follows:

1. The study of the components of the skills for practitioners in debt management businesses consisted of three components which were as follows: (1) skills for debt management; (2) skills in knowledge of the law; and (3) skills in knowledge of communication technology.

2. The construction of a skills development program for practitioners in debt management businesses overall was divided into eight topics. These were (1) the necessity for the program; (2) the objectives of the program; (3) the structure of the program; (4) the learning activities and training methods; (5) details of the skills development program for practitioners in debt management businesses; (6) measurement and evaluation; (7) evaluation instruments; and (8) an overall evaluation of the constructed program. It was found that all eight topics were at the standards of high and the highest level of appropriateness.

3. The evaluation of the constructed program found the following:

3.1 The comparison of the operational skills of practitioners in debt management businesses using self-evaluation after the training with the constructed program was found to be at a higher level than prior to the training at the statistically significant level of .01 in all of the three learning units and in all aspects of each learning unit.

3.2 The test of the retention of operational skills of the practitioners in debt management businesses using self-evaluation after the training with the constructed program exhibited no differences from the operational skills three months after the training at the statistically significant level of .01 in the three learning units and in all aspects of the learning units. This showed that the skills were retained to be used in the development of practitioners in debt management businesses.

3.3 The evaluation of the satisfaction with the participation in the constructed program overall found the satisfaction to be at a high to the highest level.

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย และรองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข กรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ ที่สละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะ รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่ง ทำให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมทั้ง ศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี สังข์ศรี และรองศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ประธานและกรรมการสอบป้องกันดุษฎีนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาและชี้แนะเพื่อพัฒนางานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละเวลาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ยิ่งให้กับเล่มงานวิจัยฉบับนี้ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ขอบคุณบุคลากรทุกท่านในสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย ทำให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี รวมถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจบริหารหนี้สิน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ต่อไป

ลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... (4)

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... (6)

กิตติกรรมประกาศ..... (9)

สารบัญตาราง..... (13)

สารบัญภาพประกอบ..... (15)

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 9

ขอบเขตของการวิจัย..... 9

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 10

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 11

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 12

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน..... 12

การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สิน..... 21

หลักกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สิน..... 45

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน..... 61

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม..... 71

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 107

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 121

บทที่ หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย 122
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในธุรกิจบริหารหนี้สิน 122
ขั้นตอนที่ 2 สร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในธุรกิจบริหารหนี้สิน 129
ขั้นตอนที่ 3 ประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในธุรกิจบริหารหนี้สิน 132
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....
ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในธุรกิจบริหารหนี้สิน 135
ขั้นตอนที่ 2 ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะ
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 143
ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะ
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 161
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 168
สรุปผลการวิจัย 169
การอภิปรายผล 173
ข้อเสนอแนะ 187
ภาคผนวก
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน
ความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในธุรกิจบริหารหนี้สิน 188
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 191
ค แบบประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะ
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 196

บทที่ หน้า

ภาคผนวก

ง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 205

จ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 296

ฉ รายชื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 297

ช ภาพกิจกรรมการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน 300

บรรณานุกรม 305

ประวัติผู้เขียน 314

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ภาระหนี้สินของภาคผู้บริโภค	6
2	สรุปทักษะที่สามารถนำมาปรับใช้สำหรับการปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน	118
3	ข้อมูลบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	124
4	ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	125
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	136
6	ความจำเป็นของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	137
7	ผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลโดยใช้สถิติ KMO และ Bartlett’s Test	139
8	ค่า Initial Eigenvalues เพื่อพิจารณากลุ่มของ Factor	140
9	ค่า Factor Loading ของแต่ละองค์ประกอบ	141
10	โครงสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	149
11	รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	151
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	156
13	ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	157
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	161

ตาราง หน้า

15 ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม โดยการประเมินตนเอง... 163

16 ผลการทดสอบความคงทนของทักษะในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการเปรียบเทียบทักษะหลังสิ้นสุดการอบรมและหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือน..... 164

17 ผลการประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมฝึกอบรม..... 166

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	รูปแบบระบบการอบรมแบบเปิด (open system model).....	79
2	รูปแบบกระบวนการฝึกอบรม (training process model).....	84
3	องค์ประกอบการจัดกระบวนการศึกษา	96
4	ความสำคัญของโปรแกรมที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนรู้การวัดและประเมินผลและการสะท้อนผลเพื่อปรับปรุงโปรแกรม	105
5	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	121
6	ขั้นตอนในการวิจัย.....	134

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพัฒนาการของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในมิติต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทำให้เกิดพลวัตรของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับองค์กร สังคม และบุคคล ซึ่งทุกระดับต่างต้องการสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคง ด้วยการช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การมุ่งกอบโกยผลประโยชน์ ผลกำไร เพื่อให้สามารถอยู่รอด เติบโต (survive and growth) และมีความมั่นคงในทุกสถานการณ์ (Hitt, Miller, & Colella, 2011, pp. 83-85) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน และความโกลาหลต่อสิ่งแปลกใหม่จึงเป็นความท้าทายที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความตระหนักรู้ต่อการเปลี่ยนแปลง การยอมรับ และปรับตัว ตลอดจนการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ จึงเป็นกุญแจสำคัญที่บุคคลและองค์กรต้องกำหนดเป็นพื้นฐานในการเสริมศักยภาพเพื่อสร้างดุลยภาพที่เหมาะสมต่อการมองเห็นประโยชน์ โอกาส หรือคุณค่าต่าง ๆ ท่ามกลางความความไม่แน่นอน อันจะนำไปสู่การร้อยเรียงห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ระดับต่าง ๆ และสามารถช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (value added) รวมถึงสามารถคาดการณ์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ (Carnall & Roebuck, 2015, pp. 99-100)

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หากพิจารณาถึงระบบเศรษฐกิจโลก จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและยาวนานมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งในอดีตโลกได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจหลายครั้ง เช่น วิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งของประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2540 วิกฤตเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ของสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2550 หรือวิกฤตเศรษฐกิจในสวีเดน กรีซ อิตาลี และกลุ่มประเทศยุโรป ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งทำให้กลุ่มประเทศดังกล่าวตกอยู่ในสภาวะถดถอย

ทั้งในด้านการพัฒนาประเทศและวิถีชีวิตของพลเมือง ส่งผลให้ความเดือดร้อนขยายวงกว้าง กระทบไปยังประเทศที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกลุ่มประเทศดังกล่าว จนกลายมาเป็นปัญหาระดับภูมิภาค และกระทบกระเทือนต่อเสถียรภาพของโลกในท้ายที่สุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557; วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ก; วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ข) ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเกิดอยู่แห่งใดในโลก ก็ย่อมส่งผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ทุกองค์การต้องเผชิญ เนื่องจากระบบเศรษฐกิจโลกมีความเชื่อมโยงกันในหลากหลายมิติ จึงมีลักษณะการพึ่งพาอาศัยกัน และการแข่งขันทับซ้อนกันอยู่ตลอดเวลา องค์กรและบริษัทต่าง ๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา

ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจระลอกใหม่ที่คล้ายคลึงกับวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้งในอดีต หากแต่เกิดขึ้นในภาคเกษตรกรรม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจหลักของประเทศไทย เพราะสินค้าและผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของประเทศเป็นสินค้าที่เกิดจากภาคการเกษตร โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นผลกระทบจากการชะลอตัวและภาวะถดถอยของระบบเศรษฐกิจโลกอย่างต่อเนื่อง แม้ธนาคารโลกจะนำมาตรการด้านการเงินและการคลังในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดการขยายตัวมากขึ้น แต่ก็ไม่เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดการณ์เท่าที่ควร และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากผลกระทบด้านเสถียรภาพและการบริหารงานของรัฐบาลในยุคสมัยต่าง ๆ ทั้งสองส่วนล้วนเกิดจากความบกพร่องความหย่อนยานในการบังคับใช้และควบคุมวินัยด้านการบริหารการเงินการธนาคารอย่างจริงจัง ผลพวงดังกล่าวจึงสร้างความเสียหายและส่งผลให้เกิดแรงกระเพื่อมเป็นวงกว้างต่อบุคคลและองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า บริษัทขนาดใหญ่ที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมากในระดับโลกและประเทศไทยต่างตกอยู่ในสภาวะขาดทุนสะสมเป็นจำนวนมาก และบางบริษัทก็ต้องปิดกิจการลงในที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อดัชนีตัวชี้วัดการจ้างงานของประเทศนั้น ๆ และนำไปสู่อัตราการว่างงานของพลเมืองที่สูงขึ้นของประเทศ ส่วนผลกระทบในระดับบุคคล การที่บริษัทต่างทยอยปิดกิจการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ตำแหน่งงานมีจำกัด ทางเลือกในการสมัครงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ย่อมมีจำกัดเช่นกัน บุคคลจึงตกอยู่ในสภาวะที่ไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิต ตลอดจนไม่สามารถแสดงศักยภาพของตนผ่านการใช้องค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถได้อย่างเต็มที่ จึงไม่อาจสร้าง

นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล โดยหนึ่งในสิบของลูกจ้างนอกภาคเกษตรไทยได้รับค่าจ้างต่ำกว่าวุฒิการศึกษาเพราะทำงานไม่ตรงความสามารถ หรือเรียกว่า มีปัญหาความไม่สอดคล้องกันของการจ้างงาน (job mismatch) ในด้านวุฒิการศึกษา (vertical mismatch) และสาขาวิชาที่เรียน (horizontal mismatch) (ธิรดา ชัยเดชอัครกุล และปุญญวิชญ์ เศรษฐ์สมบูรณ์, 2562) นอกจากนี้ ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อการค้าการลงทุนของนักลงทุนข้ามชาติ รายได้ของภาครัฐจากการจัดเก็บภาษีที่มีปริมาณน้อยลง ตลอดจนการขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารจัดการและพัฒนาประเทศอย่างเป็นองค์รวม (holistic) อีกด้วย

สภาพปัญหาและวิกฤตการณ์ข้างต้น ส่งผลให้คนไทยประสบกับปัญหาหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้น โดยนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐและเอกชน เช่น การเปิดการค้าเสรี การปล่อยสินเชื่อแก่ครัวเรือน หรือการเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ กลับส่งผลในเชิงลบและทำให้ภาคครัวเรือนประสบปัญหาหนี้สินที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) อธิบายว่า ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2543 มีปริมาณหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 68,405 บาท และในปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณหนี้สินเพิ่มเป็น 134,900 บาทต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงหนี้สินเฉพาะครัวเรือนที่มีหนี้สิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีหนี้สินเฉลี่ย 241,760 บาทต่อครัวเรือน โดยภาคกลางมีหนี้สินเฉลี่ย มากกว่า 400,000 บาทต่อครัวเรือน ขณะที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ส่วนใหญ่มีหนี้สินไม่เกิน 200,000 บาทต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้ พบว่า ในแต่ละครัวเรือนมีความสามารถในการชำระหนี้ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละปี แต่แนวโน้มหนี้สินในแต่ละครัวเรือนกลับมีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

สัดส่วนหนี้ครัวเรือนของไทยเร่งตัวขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดทศวรรษที่ผ่านมา เห็นได้ชัดจากช่วงปี พ.ศ. 2554 หนี้ครัวเรือนไทยคิดเป็นสัดส่วน 60.3% ต่อมาปรับขึ้นถึง 68.1% ในต้นปี พ.ศ. 2555 และแตะระดับ 77.1% ในต้นปี พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นผลจากหลากหลายปัจจัย รวมทั้งนโยบายรถคันแรกที่ทำให้ประชาชนหันมากู้เงินซื้อรถ และยอดขายรถก็เติบโตถล่มทลายอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ต่อมาหนี้ครัวเรือนไทยยังมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนแตะระดับ 80.5% ในต้นปี พ.ศ. 2559 ก่อนจะปรับลดลงมาในปีถัดไปที่

78.4% ในปี พ.ศ. 2560 และ 77.8% ในปี พ.ศ. 2561 จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า การที่หนี้ครัวเรือนปรับเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในไตรมาส 1 ของปี พ.ศ. 2562 โดยมีสัดส่วน 78.7% กลายเป็นคำถามว่านี่ถือเป็นสัญญาณอันตรายต่อระบบการเงินและภาคเศรษฐกิจที่แท้จริงหรือไม่ ในวันที่ปัจจัยต่าง ๆ ผันผวนอยู่ตลอดเวลาแบบนี้ ล่าสุดข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยไตรมาส 2 ของปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมารายงานว่ามีการเติบโตของสินเชื่อทั้งระบบลดลงโดยขยายตัวที่ 4.2% โดยสินเชื่ออุปโภคบริโภคคิดเป็น 34.9% ของสินเชื่อรวมทั้งหมด แบ่งเป็นสินเชื่อที่อยู่อาศัย 17.3% สินเชื่อรถยนต์ 8.4% สินเชื่อบัตรเครดิต 1.7% และสินเชื่อส่วนบุคคล 7.4% โดยทั้งพอร์ตของสินเชื่ออุปโภคบริโภคเติบโตลดลงเล็กน้อยที่ 9.2% ปัจจัยหลักมาจากสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เติบโตลดลงหลังมีการเร่งปล่อยสินเชื่อในช่วงไตรมาสแรกของปี ก่อนที่มาตรการควบคุมสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Loan to Value--LTV) จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ขณะที่สินเชื่อรถยนต์ก็เติบโตลดลงตามยอดขายรถยนต์ที่เริ่มชะลอตัว และสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลยังขยายตัวสูงขึ้นจากการแข่งขันปล่อยกู้ของธนาคารพาณิชย์ (มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล, 2562) จากปัญหาหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ แม้จะเป็นปัญหาระดับครัวเรือน แต่ก็ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากหากครัวเรือนมีหนี้สินสะสมในระดับสูง ความสามารถในการจับจ่ายใช้สอยของครัวเรือนก็ย่อมลดลง ส่งผลให้มาตรฐานการครองชีพต่ำลง โดยเฉพาะด้านปัจจัย 4 เช่น อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นในการดำรงชีวิตให้เป็นปกติสุขต่อตนเองและครอบครัว ซึ่งอาจส่งผลให้ภาครัฐต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการเผชิญหน้ากับอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ การที่ประชาชนติดกับดักแนวคิดบริโภคนิยม ซึ่งนิยมบริโภคในกลุ่มสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ฟุ่มเฟือยตามกระแสสังคม ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการก่อหนี้ที่เพิ่มขึ้น และอาจลุกลามไปสู่ปัญหาหนี้นอกระบบอีกด้วย

ปัญหาหนี้นอกระบบ ถือเป็นปัญหาระดับชาติที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและกว้างขวางทั่วทั้งประเทศ ซึ่งบางคนอาจเข้าใจว่าปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้ต่ำหรือยากจนเท่านั้น หากแต่ในปัจจุบัน หนี้นอกระบบได้ทวีความรุนแรงและกลายเป็นปัญหาทางสังคมที่ประชาชนทุกระดับมีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะ

ของผู้ให้กู้หรือผู้กู้ ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดก็ล้วนเป็นบ่อเกิดแห่งปัญหาได้ทั้งสิ้น และอาจเป็นมูลเหตุจูงใจในการก่ออาชญากรรมรูปแบบต่าง ๆ ตามมา ความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ทุกรัฐบาลมีความตระหนักที่จะรีบเร่งแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ ความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางสังคมโดยจัดทำเป็นวาระแห่งชาติ อีกทั้งยังกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะ ยุทธศาสตร์ รวมถึงแผนต่าง ๆ เพื่อรองรับและป้องกันปัญหาดังกล่าว อย่างที่ทราบกันดีว่า ยุคทุนนิยม มีเป้าประสงค์ให้เกิดการค้าการลงทุนอย่างเสรี สามารถใช้หรือแปลงทุนทรัพย์ประเภทต่าง ๆ แข่งขันกันสร้างความได้เปรียบทางการค้าการลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ผลกำไร และธำรงไว้ซึ่งความสามารถในการอยู่รอดและเติบโตทั้งในบริบทของบุคคลและองค์กร ส่งผลให้ลักษณะการดำเนินชีวิตยึดติดกับการพึ่งพิงเงินทุนจากสถาบันการเงินต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น การดำเนินชีวิตของบุคคลในปัจจุบันจึงถูกยึดโยงให้ข้องเกี่ยวกับหนี้สินไปโดยปริยาย และก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างกันในสถานะของ “เจ้าหนี้” และ “ลูกหนี้” ซึ่งจะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ต่อกันตามกฎหมาย หากมีการผิดนัดชำระหนี้ก็จะเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายในการฟ้องร้อง เพื่อบังคับให้ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกัน หรือมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่กัน หรือนำไปสู่การอายัดทรัพย์สินเพื่อนำมาชำระราคาตามมูลหนี้ และหากการชำระราคาตามมูลหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จตามข้อตกลง หรือการประนีประนอมยอมความ ก็อาจยกระดับไปสู่การฟ้องร้องลูกหนี้ให้เป็นบุคคลล้มละลาย โดยมูลหนี้ดังกล่าวก็จะเปลี่ยนสถานะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan--NPL) ซึ่งหากสถาบันการเงินมีหนี้ดังกล่าวเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถควบคุมได้ ก็อาจส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่เช่นเดียวกับในปี พ.ศ. 2540 ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจสังคม และการพัฒนาประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้น ธุรกิจบริหารหนี้สิน ถือได้ว่ามีบทบาทต่อการรักษาเสถียรภาพของสถาบันการเงิน โดยเป็นการช่วยสถาบันการเงินในเรื่องรักษาสภาพคล่อง เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจสินเชื่อ ไม่ให้สถาบันการเงินมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan--NPL) มากจนเกินไป จนไม่สามารถควบคุมได้ โดยลักษณะของธุรกิจบริหารหนี้สิน จะเป็นการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนของภาคผู้บริโภค จำแนกตามประเภทสินเชื่อ เช่น สินเชื่อบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์ เป็นต้น โดยยอดมูลหนี้ภายใต้การติดตามจะมี

ปริมาณเพิ่มสูงขึ้นทุกปี (บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), 2555) เมื่อพิจารณาถึงภาระหนี้สินของภาคผู้บริโภคในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้สิน รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

ภาระหนี้สินของภาคผู้บริโภค

(หน่วย : บาท)

หน่วยงาน	ไตรมาส 1/2561	ไตรมาส 4/2560	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 2/2560	ไตรมาส 1/2560
1. สถาบันรับฝากเงิน	10,652,536	10,536,856	10,361,671	10,231,159	10,138,748
2. ธนาคารพาณิชย์	5,169,973	5,133,473	5,028,573	4,958,409	4,912,194
3. สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน	3,534,793	3,500,943	3,447,247	3,406,278	3,382,264
4. สหกรณ์ออมทรัพย์	1,934,307	1,891,189	1,878,277	1,862,885	1,840,660
5. สถาบันรับฝากเงินอื่น ๆ	13,463	11,251	7,574	3,587	3,630
6. สถาบันการเงินอื่น	1,520,113	1,518,701	1,470,715	1,445,955	1,436,129
7. บริษัทบัตรเครดิต ลิสซิ่ง และสินเชื่อส่วนบุคคล	1,132,963	1,136,821	1,104,090	1,092,174	1,086,013
8. บริษัทประกันภัยและประกันชีวิต	129,137	129,137	124,815	121,075	118,165
9. บริษัทหลักทรัพย์	74,806	73,127	68,371	61,685	65,092
10. ธุรกิจบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน	81,763	78,437	73,813	73,253	71,777
11. โรงรับจำนำ	71,497	71,799	70,913	70,070	68,640
12. สถาบันการเงินอื่น ๆ	29,947	29,380	28,713	27,698	26,442
รวม	12,172,649	12,055,557	11,832,386	11,677,114	11,574,877

ที่มา. จาก *เงินให้กู้ยืมแก่ภาคครัวเรือน*, โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561, ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=775&language=TH

จากภาระหนี้สินของภาคผู้บริโภคของสถาบันการเงินต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดระบบการติดตามทวงถามหนี้ เกิดเป็นธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งในการติดตามทวงถามหนี้ โดยปกติจะต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานของตัวบทกฎหมาย ซึ่งได้บัญญัติถึงสิ่งที่สามารถกระทำ

และข้อห้ามมิให้กระทำในการทวงถามหนี้ โดยปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อบางรายมีการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้รูปแบบหรือวิธีการอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ หรือมีพฤติกรรมทวงถามหนี้โดยการข่มขู่ คุกคาม หรือข่มขืนใจให้กระทำหรือละเว้นการกระทำใด นอกจากจะไม่ได้กระทำตาม “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) แล้ว ยังเป็นการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายอาญาด้วย เช่น การติดต่อทวงถามลูกหนี้ในยามวิกาล การใช้ไปรษณียบัตรเปิดโปงข้อมูลหนี้หรือข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ให้ผู้อื่นทราบเพื่อทำให้เกิดความอับอาย การข่มขู่คุกคาม หรือการใช้ความรุนแรงใด ๆ ที่มีเจตนากระทำต่อชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้และครอบครัว หรือการแอบอ้าง หลอกลวงให้เข้าใจผิดคิดว่าผู้ทวงหนี้มีอำนาจกระทำการตามกฎหมายในฐานะเจ้าหน้าที่รัฐ ลักษณะดังกล่าวจึงเข้าข่ายริดรอน ละเมิด และสร้างความรำคาญและหวาดกลัวต่อลูกหนี้ ขณะที่องค์กรสิทธิมนุษยชนและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ต่างแสดงทัศนะเห็นพ้องในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหนี้ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะใช้วิธีการทวงหนี้โดยละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ หากแต่ฝ่ายบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อกลับมองว่า เป็นความผิดของลูกหนี้เองที่กู้ยืมเงินแล้วไม่ยอมชำระหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันในสัญญา และเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่เจ้าหนี้จะใช้มาตรการกดดันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ (ชเนตตี พิพัฒนางกูร, 2552, หน้า 6) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้มีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งก็คือ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น พระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว จึงมีผลใช้บังคับในวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา โดยมีเป้าประสงค์เพื่อป้องกันและแก้ไขวิธีการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ ดังนั้น ไม่ว่าเจ้าหนี้หรือลูกหนี้จึงสามารถนำพระราชบัญญัติฯ ฉบับนี้เป็นหลักอ้างอิงและแนวปฏิบัติในการทวงถามหนี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้

อย่างไรก็ตาม แม้ในปัจจุบัน “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) จะมีผลบังคับใช้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารหนี้สินก็ยังไม่มีรูปแบบหรือกระบวนการในการบริหารหนี้สินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดทางกฎหมายที่บัญญัติคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น การขาดความเข้าใจ

เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การขาดทักษะด้านการเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือความไม่เท่าทันในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เหตุผลที่กล่าวมาอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารหนี้สินได้รับความยากลำบากในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น และจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและแนวทางปฏิบัติในการทวงถามและบริหารหนี้สินให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ทั้งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์และผลกำไรของบริษัทประกอบกัน การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดังกล่าว เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งในเชิงโครงสร้างอันเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต หรือการขอเอกสารรับรองให้สามารถประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารหนี้สินได้ตามกฎหมาย ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับองค์กรภาครัฐหลายฝ่าย รวมถึงวิธีการและแนวทางปฏิบัติในการทวงถามและบริหารหนี้สิน ทั้งจากเจ้าหนี้ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัท และบริษัทซึ่งอยู่ในฐานะเจ้าหนี้โดยตรง โดยมุ่งเน้นรูปแบบการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกลเกลี่ยข้อพิพาท หรือการโน้มน้าวให้ลูกหนี้ตกลงใจที่จะชำระหนี้อย่างสันติวิธีแทนการข่มขู่ คุกคาม ซึ่งเป็นความผิดตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารหนี้สินจึงต้องมีความตระหนักรู้ต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งต้องปรับตัวให้เกิดความระมัดระวังและความเหมาะสม โดยสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์และผลกำไรของบริษัทกับสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายของลูกหนี้เป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถธำรงรักษาความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจได้อยู่เสมอ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีประสิทธิภาพจึงอาจเป็นสิ่งยืนยันถึงการสร้างจุดสมดุลระหว่างผลประโยชน์และผลกำไรของบริษัทกับสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองของลูกหนี้ตามครรลองแห่งกฎหมาย เพื่อให้เกิดการบริหารหนี้สินที่มีรูปแบบและลักษณะที่เหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับการดำเนินกิจการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการทวงถามหนี้ไปในแนวทางที่ถูกต้องตามหลักของกฎหมาย อันจะทำให้การจัดการกับปัญหาการบริหารหนี้สินเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเอื้อให้ธุรกิจการบริหารหนี้สินมีส่วนช่วยลูกหนี้และสังคมในระดับที่กว้างขวางขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีรูปแบบการบริหารหนี้สินและทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างมีมาตรฐาน ก็จะทำให้การบริหารหนี้สิน

เกิดประสิทธิภาพ หรือก็คือ มีความสามารถที่จะกระทำการให้ได้มาซึ่งมูลหนี้ประเภทต่าง ๆ บนพื้นฐานแห่งกฎหมาย หนี้ในระบบต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลง ส่งผลให้บุคคลและองค์กรเกิดสภาพคล่องที่สูงขึ้นในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งจะทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และหากมีการบริหารสินทรัพย์ที่ดีในวงกว้างทั่วทั้งประเทศ ก็จะเป็นการส่งเสริมให้ประเทศเกิดการพัฒนาทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ เพราะรัฐมีรายได้จากการเก็บภาษี รวมถึงสามารถนำมาซึ่งการสร้างนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ให้กับประเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและอาชญากรรม อันเป็นผลสืบเนื่องกันซึ่งถือเป็นปัญหาระดับชาติได้ในเวลาเดียวกันอย่างมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน
2. เพื่อสร้างโปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน
3. เพื่อประเมินโปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งขออนุญาตจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีการจดแจ้งวัตถุประสงค์หรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน รวมถึงได้ยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่ง “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) และผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ตาม “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558)

2. โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3. การประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ใช้วิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental) ซึ่งได้ทำการกำหนดแบบแผนการประเมินโปรแกรมฯ โดยใช้แบบแผนการทดลอง คือ ประเมินก่อนและหลังทดลอง (one group pre-test and post-test design) และทดสอบความคงทน และประเมินความพึงพอใจภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โปรแกรม หมายถึง แผนหรือกระบวนงานที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้เรียนในระดับการศึกษาระดับใดระดับหนึ่งหรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง ซึ่งได้ออกแบบจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงจุดหมาย การจัดเนื้อหากิจกรรม และประสบการณ์ในแต่ละโปรแกรมการเรียนรู้

2. โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน หมายถึง เนื้อหาและรายละเอียดที่นำมาใช้ในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3. องค์ประกอบของทักษะ หมายถึง เนื้อหาที่จำเป็นที่นำมาใช้ในการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

4. หนี้สิน หมายถึง เงินสินเชื่อหรือมูลหนี้ที่สถาบันการเงินไม่สามารถทวงถามได้ตามกำหนดชำระในสัญญา และสถาบันการเงินจำต้องจำหน่าย ถ่ายโอน สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายในมูลหนี้ดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจการบริหารหนี้สิน

5. การบริหารหนี้สิน หมายถึง การนำหนี้สินมาเข้าสู่กระบวนการบริหารหนี้สินอย่างเป็นระบบตามรูปแบบและองค์ประกอบการบริหารหนี้สินที่สร้างขึ้น

6. ธุรกิจการบริหารหนี้สิน หมายถึง สถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ภายใต้ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) และขึ้นทะเบียนประกอบกิจการที่ถูกต้องตามกฎหมาย

7. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบธุรกิจบริหารหนี้สินที่ได้ยื่นจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการหรือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับหนี้สิน เช่น บริหารหนี้สินทวงถามหนี้ หรือฟ้องร้องบังคับคดี และได้จดทะเบียนรับรองการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้กับกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นสำนักงานรับจดทะเบียนประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ โดยมีผู้บัญชาการตำรวจนครบาลเป็นนายทะเบียน ตามมาตรา 5 แห่ง “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558)

8. ทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน หมายถึง ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคคลซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบองค์ประกอบที่สำคัญของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาสร้างโปรแกรมเพื่อพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3. สามารถนำโปรแกรมที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านอื่น ๆ

4. สามารถใช้โปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินเพื่อพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินให้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นเนื้อหาที่ใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน
2. การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สิน
3. หลักกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สิน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน

การศึกษาและทำความเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหนี้สินนั้น มาจากแนวความคิดและทฤษฎีในการก่อสัญญาซึ่งเป็นพื้นฐานของการเกิดหนี้สินจนนำไปสู่การกำหนดหลักการและแนวทางต่าง ๆ สำหรับใช้ในการบริหารหนี้สิน ดังนั้น แนวคิดที่สำคัญที่เป็นพื้นฐานของการเกิดหนี้สิน จึงประกอบด้วยแนวคิด ดังต่อไปนี้

แนวคิดตามหลักความเชื่อความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (autonomy of will)

หลักความเชื่อความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาเกิดขึ้นในสมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18 เช่นเดียวกับแนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์ เนื่องจากในสมัยนั้นมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวความคิดทั้งของนักนิติศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์

และนักรัฐศาสตร์ คริสต์ศตวรรษที่ 18 จึงเป็นยุคเริ่มต้นของการยกย่องความสามารถของมนุษย์ โดยความสามารถของมนุษย์ไม่เป็นที่ยอมรับและถูกครอบงำจากแนวความเชื่อของศาสนาคริสต์สมัยกลางตั้งแต่ศตวรรษที่ 6 ถึงศตวรรษที่ 15 ซึ่งเรียกว่า “ยุคมืด” (dark age) ที่ศาสนาคริสต์มีอิทธิพลสูงสุด และมีผลต่อความคิดของคนในสมัยนั้น ในยุคมืดศาสนาคริสต์สอนให้คนไม่เชื่อในธรรมชาติแห่งสติปัญญาของมนุษย์ เนื่องจากต้องการให้มนุษย์ยอมรับในพระเจ้าซึ่งมีอำนาจและปัญญาที่เหนือมนุษย์ การสั่งสอนเช่นนี้เพื่อให้มนุษย์ยอมรับความเชื่อของศาสนาคริสต์ และไม่ต้องการให้มนุษย์หาเหตุผลมาหักล้างความเชื่อและคำสั่งสอนของศาสนาคริสต์ (สมยศ เชื้อไทย, 2559, หน้า 24)

กระทั่งปลายศตวรรษที่ 14 เป็นต้นมา ซึ่งเข้าสู่สมัยกลาง ยุคมืดก็ค่อย ๆ เสื่อมลงและเข้าสู่เกิดยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (renaissance) โดยแนวคิดในยุคนี้เชื่อว่า มนุษย์มีเหตุผลและยกย่องความคิดของมนุษย์ ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาจนเข้าสู่กฎหมายสมัยใหม่ในศตวรรษที่ 17-19 โดยเริ่มมีแนวคิดของลัทธิเสรีนิยม (liberalism) ซึ่งเห็นว่ามนุษย์มีเหตุผล ดังนั้น จึงควรปล่อยให้เอกชนมีเสรีภาพทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ประกอบกับในศตวรรษที่ 17 ยังเกิดความคิดของลัทธิปัจเจกนิยม (individual) ที่เชื่อว่าปัจเจกชนหรือเอกชนมีคุณค่าในตัวเองและมีลักษณะเป็นอัตโนมัติ (autonomy) รัฐจึงต้องรับรู้สิทธิส่วนบุคคลให้มากที่สุด และต้องไม่ทำลายสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคล เว้นแต่บางเรื่องที่เป็นกรณีสมควร จึงจะมีข้อจำกัดเสรีภาพ โดยเสรีภาพจะถูกจำกัดก็ด้วยความสมัครใจของบุคคลเองเท่านั้น ดังนั้น เจตนาของบุคคลจึงมีอิสระและศักดิ์สิทธิ์ (ดาราพร ถิระวัฒน์, 2542, หน้า 15)

แนวคิดตามลัทธิปัจเจกชนนิยม (individualism)

แนวคิดตามลัทธิปัจเจกชนนิยม เห็นว่า เอกชนต้องมีอิสระทางแพ่ง (private autonomy) หมายถึง อำนาจของเอกชนในการตัดสินใจเกี่ยวกับขอบเขตทางกฎหมายของตนเองด้วยตนเอง ทั้งในทางส่วนตัวและในทางทรัพย์สิน โดยในทางส่วนตัวอาจเป็นเรื่องการสมรส การหย่า ส่วนในทางทรัพย์สินอาจเป็นเรื่องการจัดการโดยใช้นิติกรรมสัญญาเป็นหลัก โดยหลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาเป็นหลักหนึ่งที่อยู่ภายในหลักอิสระทางแพ่ง ดังนั้น เมื่อต้องเคารพความอิสระทางแพ่งของเอกชนแล้ว ก็ต้องเคารพเจตนาของบุคคลด้วย

เพราะเจตนาเป็นแหล่งกำเนิดของสิทธิ หน้าที่ บุคคลจึงมีอิสระที่จะผูกมัดตนเองต่อผู้อื่นตามที่ตนเองต้องการ และเจตนาจะเป็นตัวก่อให้เกิดสัญญาซึ่งเป็นตัวกำหนดเนื้อหาและเป็นตัวกฎเกณฑ์ที่จะทำให้สัญญามีผลใช้บังคับแก่คู่สัญญา ซึ่งเจตนานี้มีความสำคัญต่อสัญญา 3 ประการ ดังนี้ (ดาราพร ถิระวัฒน์, 2542, หน้า 12-15)

1. เจตนาเป็นตัวก่อให้เกิดสัญญา เจตนาเป็นกลไกสำคัญในขั้นตอนของการเจรจาไม่ว่าคำเสนอหรือสนอง ซึ่งล้วนต้องแสดงออกทางเจตนาของคู่สัญญา เจตนาต้องเกิดโดยความยินยอมสมัครใจของบุคคลที่แสดงให้ปรากฏออกมาโดยไม่มีความบกพร่องของเจตนา จึงจะถือว่าการแสดงเจตนาสมบูรณ์

2. เจตนาเป็นตัวกำหนดเนื้อหาของสัญญา เมื่อคู่สัญญาแสดงเจตนาออกมาแล้วย่อมสามารถกำหนดเนื้อหาของข้อตกลงต่าง ๆ ไว้ในสัญญาตามที่เห็นว่าเหมาะสม โดยคู่สัญญาสามารถกำหนดเนื้อหาของสัญญาในส่วนที่เป็นรายละเอียดอื่น ๆ ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดเป็นข้อสันนิษฐานไว้ หรืออาจกำหนดเนื้อหาของสัญญาไว้ต่างไปจากที่กฎหมายกำหนดไว้ก็ได้ หากเนื้อหาของสัญญาในเรื่องนั้นไม่ขัดต่อหลักความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน สัญญานั้นก็มีผลใช้บังคับ เพียงแต่ไม่มีหลักเกณฑ์ของเอกเทศสัญญา แต่สามารถบังคับได้ในลักษณะของสัญญาไม่มีชื่อ

3. เจตนาเป็นตัวกำหนดผลของสัญญา เมื่อสัญญาเกิดขึ้นย่อมต้องมีผลผูกพันคู่สัญญาที่ทำสัญญานั้นตามที่ตกลง ซึ่งต้องมีการชำระหนี้ตามข้อตกลงดังกล่าว หากมีข้อสงสัยว่าสัญญานั้นผูกพันกันอย่างไร ต้องค้นหาถึงเจตนาที่แท้จริง (true intention) ของคู่สัญญา เพราะสัญญาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการแสดงเจตนาของคู่สัญญา

แนวคิดตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (freedom of contract)

หลักเสรีภาพในการแสดงเจตนา มีประวัติความเป็นมาจากแนวความคิดทางเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมในศตวรรษที่ 18 ซึ่งเมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงความคิดทางเศรษฐศาสตร์ย่อมมีผลต่อกฎหมายที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ลัทธิเสรีนิยมจึงมีอิทธิพลในการกำหนดแนวคิดที่ต้องการให้เอกชนมีอิสระในการทำกิจกรรม ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม จึงมีแนวความคิดทางนิติศาสตร์ด้วยว่าไม่ควรบัญญัติกฎหมายเข้าไปแทรกแซงการทำสัญญาของเอกชน เอกชนควรมีอิสระในการทำสัญญา (ไชยยศ เหมะรัชตะ, 2547, หน้า 83-86)

ดังนั้น หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (freedom of contract) จึงหมายความว่า สัญญามีพื้นฐานจากความตกลงร่วมกัน (mutual agreement) คือ คู่สัญญาต้องมีเจตนาตรงกันโดยตกลงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา และสัญญาเกิดจากการใช้สิทธิโดยเสรีโดยไม่ถูกบังคับให้เข้าทำสัญญาถ้าไม่มีความประสงค์ และบุคคลมีอิสระที่จะเลือกเข้าทำสัญญากับใครและมีเงื่อนไขอย่างไรก็ได้ เสรีภาพในการแสดงเจตนาอาจแบ่งได้ 4 ประการ คือ (จำปี โสตถิพันธุ์, 2548, หน้า 26)

1. เสรีภาพในการทำสัญญา (freedom to make a contract) เป็นเสรีภาพในการทำคำเสนอและคำสนอง เพื่อให้เกิดสัญญาขึ้น ซึ่งจะทำสัญญาอย่างไรก็ได้ตราบที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

2. เสรีภาพในการเลือกคู่สัญญา (freedom to select the other party) เป็นเสรีภาพของคู่สัญญาที่จะเลือกเข้าทำสัญญากับใครก็ได้ และไม่ถูกบังคับให้เข้าทำสัญญากับบุคคลที่ไม่ประสงค์จะเข้าทำสัญญาด้วย

3. เสรีภาพในการกำหนดเงื่อนไขของสัญญา (freedom to decide the contract) บุคคลที่ประสงค์จะทำสัญญามีอิสระที่จะทำสัญญาด้วยเงื่อนไขอย่างไรก็ได้

4. เสรีภาพที่จะไม่ต้องทำตามแบบ (freedom from form) เป็นเสรีภาพของบุคคลที่จะทำสัญญาโดยไม่ตกอยู่ภายใต้เงื่อนไขความไม่สมบูรณ์ เพราะไม่ได้ทำตามแบบ อย่างไรตาม การที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีแบบของสัญญาในบางสัญญา ซึ่งหากไม่ทำตามแบบสัญญานั้นจะตกเป็นโมฆะ เนื่องจากกฎหมายประสงค์จะคุ้มครองบุคคลภายนอกซึ่งมิได้เป็นคู่สัญญา จึงเป็นเหตุผลของนโยบายรัฐ ซึ่งในทางทฤษฎีมิได้ทำให้สัญญาไม่เกิด หากแต่สัญญานั้นไม่อาจบังคับได้เพราะกฎหมายห้ามมิให้บังคับ เช่น ห้ามฟ้องร้องบังคับตามสัญญา หรือสัญญาตกเป็นโมฆะ

นอกจากเสรีภาพในการทำสัญญาจะแบ่งเป็น 4 ประการข้างต้นแล้ว ยังอาจแบ่งได้ดังนี้ (ไชยยศ เหมะรัชตะ, 2547, หน้า 86)

1. เสรีภาพที่จะทำนิติกรรมนั้นด้วยตนเองหรือมอบหมายให้บุคคลอื่นกระทำแทน

2. เสรีภาพที่จะทำนิติกรรมในประเภทที่แตกต่างไปจากที่กฎหมายกำหนด

3. เสรีภาพที่แสดงเจตนาทำนิติกรรมด้วยวิธีการใด ๆ ก็ได้

4. เสรีภาพที่จะให้เหตุผลส่วนตัวในการทำนิติกรรม

แนวคิดตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของสัญญา (sanctity of contract)

หลักความศักดิ์สิทธิ์ของสัญญาเป็นหลักสำคัญควบคู่กับหลักเสรีภาพในการทำสัญญา กล่าวคือ เมื่อบุคคลสองคนเข้าทำสัญญากันโดยอิสระ สัญญาที่เกิดขึ้นตามความประสงค์ย่อมเป็นของศักดิ์สิทธิ์ ดังนั้น องค์กรของรัฐซึ่งรวมถึงศาลจะไม่อาจเข้าไปแทรกแซงโดยศาลจะเข้าเกี่ยวข้องตามคำร้องของอีกฝ่ายต่อเมื่ออีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามสัญญาเท่านั้น ศาลในศตวรรษที่ 19 จึงยังไม่มีความคิดที่จะเข้าไปแทรกแซงในกรณีที่เกิดความไม่เป็นธรรมแก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่าความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นเพราะเหตุที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจำยอมเข้าทำสัญญาด้วยข้อสัญญาที่มีข้อความทำให้ตนเสียเปรียบ (คนึง ฦาไชย, 2560, หน้า 25) ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยได้ยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์ของสัญญาดังกล่าว โดยในมาตรา 151 บัญญัติว่า “การใดเป็นการแตกต่างกับบทบัญญัติของกฎหมาย ถ้ามิใช่กฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นไม่เป็นโมฆะ” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) ดังนั้น คู่กรณีจึงตกลงเงื่อนไขในสัญญาอย่างไรก็ได้ตราบเท่าที่การนั้นไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

แนวคิดตามหลักพื้นฐานของรัฐสวัสดิการ (welfare state)

ความคิดว่าด้วยบทบาทและภารกิจของรัฐระหว่างศตวรรษที่ 18 คือ การลดบทบาทของรัฐในการควบคุมกิจการของเอกชนให้น้อยที่สุด โดยให้เสรีภาพแก่เอกชนในการประกอบกิจการและมีเสรีภาพในการทำสัญญาให้มากที่สุด บทบาทของรัฐมีเพียงการรักษาความเรียบร้อยภายในประเทศ และอำนวยความยุติธรรมให้แก่เอกชนด้วยการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท และจัดเก็บภาษีเพียงเท่าที่จำเป็นแก่การใช้จ่ายของรัฐเท่านั้น ซึ่งแนวความคิดนั้นเรียกว่า “Laissez-faire” ต่อมาต้นศตวรรษที่ 19 ลักษณะของรัฐดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาความทุกข์ยากของคนส่วนใหญ่ในสังคม เพราะเสรีภาพในการทำสัญญานี้เป็นเสรีภาพที่แท้จริงของคนจำนวนน้อย เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในสังคมมีความอ่อนแอทางเศรษฐกิจ ไม่มีอำนาจต่อรองเท่าเทียมกับประชากรอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจดีกว่า ดังนั้น เสรีภาพในการทำสัญญาจึงเอาเปรียบและเปิดช่องให้ผู้แข็งแรงทางเศรษฐกิจแสวงหาประโยชน์จากผู้อ่อนแอกว่า ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ

จึงนำไปสู่การรวมศูนย์ความมั่งคั่งอยู่ที่คนจำนวนน้อย และการถูกขูดรีดแรงงานของคนยากจน ในที่สุดยุค Laissez-faire ก็สิ้นสุดลง ประชาชนเริ่มพึ่งพิงรัฐอีกครั้ง โดยการเรียกร้องให้รัฐเอาใจใส่กับการปรับปรุงสภาพการดำรงชีวิตของคนยากจนให้ดีขึ้น และข้อเรียกร้องนี้นำไปสู่ปรัชญาการเมืองแบบสังคมนิยม ซึ่งสนับสนุนให้รัฐเข้าไปแทรกแซงกิจการของเอกชน แนวความคิดว่าด้วยรัฐสวัสดิการจึงเริ่มขึ้นจากการผสมผสานระหว่างความคิดแบบเสรีนิยมและสังคมนิยม การที่รัฐเข้าไปแทรกแซงวิถีชีวิตของประชาชนมากขึ้นทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ รูปแบบการปกครอง และกิจกรรมของรัฐ เพื่ออำนวยความยุติธรรมให้กับสังคม จึงเป็นข้ออ้างให้รัฐใช้อำนาจบังคับและควบคุมประชาชนให้กระทำการหรือละเว้นกระทำการอันเป็นการล่วงล้ำสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (ดำริห์ บูรณะนนท์, 2548, หน้า 134)

แนวคิดตามหลักพื้นฐานและทฤษฎีสังคมพิทักษ์

ลัทธิสังคมพิทักษ์เกิดขึ้นในปลายศตวรรษที่ 19 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมและการเกิดชนชั้นที่ถูกกดขี่จากแนวคิดปัจเจกชนนิยมเริ่มเสื่อมคลายลง การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในศตวรรษที่ 19 ทำให้นักปราชญ์เกิดความคิดถึงมนุษยธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดสังคมพิทักษ์ มุมมองต่อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมด้านสังคมศาสตร์ โดยมีกฎหมายซึ่งประกอบด้วยแนวคิดประโยชน์ของสังคมเกิดขึ้นแทน กฎหมายที่มีแนวคิดประโยชน์ของสังคมสอดแทรกนี้เป็นกฎหมายที่มีลักษณะเป็นภาวะวิสัย (objective law) คือ ไม่ขึ้นอยู่กับประโยชน์ของปัจเจกชนหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กฎหมายที่มีลักษณะเป็นภาวะวิสัย มีขึ้นเพื่อวางมาตรฐานความประพฤติของบุคคลในสังคมให้อยู่อย่างเป็นปกติ กฎหมายเหล่านี้จึงมีไว้เพื่อควบคุมการใช้สิทธิของปัจเจกชนมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ลัทธิสังคมพิทักษ์เป็นลักษณะสังคมนิยมประเภทหนึ่งซึ่งถือว่า สิทธิของปัจเจกชนไม่ใช่สิทธิเด็ดขาด แต่เป็นสิทธิสัมพัทธ์ซึ่งต้องตกอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมาย สังคมที่เป็นภาวะวิสัย เห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อาศัยรวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น มนุษย์แต่ละคนจึงไม่มีสิทธิที่จะอ้างอภิสิทธิ์เกินขอบเขตอย่างที่เข้าใจ สิทธิของบุคคลจึงเป็นเพียงสิทธิสัมพัทธ์ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้ (รองพล เจริญพันธุ์, 2554, หน้า 75)

1. กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ถือว่าสังคมเป็นเจ้าของทรัพย์สินโดยแท้ ส่วนปัจเจกชนเป็นเพียงผู้ครอบครองที่มีสิทธิดีกว่าปัจเจกชนที่เป็นผู้ครอบครองด้วยกัน การใช้ทรัพย์สินจึงต้องใช้ภายใต้กฎหมายของสังคมที่เป็นภาวะวิสัย

2. เสรีภาพในการทำสัญญา ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎสังคมที่เป็นภาวะวิสัย

3. เสรีภาพของบุคคล คือ การปฏิบัติหน้าที่ ส่วนความรับผิดของบุคคล คือ การไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตนในสังคม แนวคิดแบบสังคมพิทักษ์ถือว่าเสรีภาพไม่ใช่เป็นเรื่องของสิทธิเหมือนแนวคิดแบบปัจเจกชนนิยม การพูดถึงสิทธิโดยไม่มองสังคมนั้นเป็นไปไม่ได้

แนวคิดหลักกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

การศึกษาของ วัฒนา เทพวุฒิสถาพร (2544) สรุปว่า กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบ้านเมือง ซึ่งในอดีตสภาพทางสังคมไม่มีความซับซ้อน สัญญาที่เกิดขึ้นจึงมีลักษณะเรียบง่าย และกฎหมายลักษณะสัญญาที่มีผลใช้บังคับก็เพียงพอที่ใช้รองรับและบังคับให้เป็นไปตามสัญญา แต่เมื่อสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง มีความสลับซับซ้อนทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะเมื่อมีแนวความคิดเสรีนิยมหรือระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม จึงเป็นการส่งเสริมให้มีการติดต่อค้าขายมากขึ้น มีการทำธุรกรรมระหว่างกันมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงจากการผลิตสินค้าเพื่อใช้ในครอบครัวเป็นการผลิตเพื่อขาย จนกระทั่งเป็นการผลิตเชิงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการแสวงหาความมั่งคั่งในลักษณะเศรษฐกิจแบบทุนนิยม ผลที่ตามมาในด้านสัญญา คือ การทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร มีรายละเอียดจำนวนมาก และมักเป็นข้อสัญญาที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้จัดทำสัญญา ดังนั้น เงื่อนไขของสัญญาจึงมีแต่ข้อกำหนดที่ฝ่ายที่ไม่ได้จัดทำสัญญาเสียประโยชน์อยู่ฝ่ายเดียว ต่อมาเริ่มมีนักกฎหมายตระหนักถึงผลของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งหากปล่อยให้มีการบังคับตามสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเหล่านี้ต่อไปจะเกิดผลเสียทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ด้วยเหตุนี้ นักกฎหมายจึงเริ่มคิดและหาวิธีการที่จะควบคุมสัญญาที่ไม่เป็นธรรม จึงทำให้เกิดกฎหมายข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยมีการแบ่งแยกแนวความคิดความไม่เป็นธรรมในสัญญา สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของสัญญา (substantive unfairness) คือ การที่เนื้อหาในสัญญามีการกำหนดเงื่อนไขเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมาก เงื่อนไขในสัญญาจึงเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมกับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งความไม่เป็นธรรมนี้จะพิจารณาจากเนื้อหาของสัญญาเพียงอย่างเดียว ไม่พิจารณาถึงองค์ประกอบภายนอกอื่น ๆ เช่น ความสมัครใจ ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจเนื้อหาหรือผลของสัญญา ซึ่งความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของสัญญาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของสัญญาลักษณะเด็ดขาด หมายถึง เนื้อหาที่กำหนดในข้อสัญญามีลักษณะเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นอย่างมาก และเป็นเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมต่อคู่สัญญาจนอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง กฎหมายจึงบังคับมิให้คู่สัญญาระบุข้อสัญญาในลักษณะที่เอาเปรียบกันอย่างมากลงในข้อความของสัญญา หากมีการกำหนดเป็นเงื่อนไขของสัญญาก็ไม่สามารถใช้บังคับกันได้ (unenforceable) หรือมีผลเป็นโมฆะ (void)

1.2 ความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของสัญญาลักษณะไม่เด็ดขาด หมายถึง เนื้อหาที่กำหนดในข้อสัญญา มีลักษณะที่เอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง แต่อยู่ในระดับที่กฎหมายยอมรับว่าหากคู่สัญญาสมัครใจยินยอมจะรับเงื่อนไขที่ตนเสียเปรียบเช่นนั้นก็สามารถที่จะตกลงกันได้ ยังไม่ถือว่าเป็นการเอาเปรียบกันเกินสมควร รัฐยังยอมรับถึงความมีเสรีภาพของบุคคลในสังคมที่จะเข้าทำสัญญาและตกลงเงื่อนไขกันอย่างไรก็ได้ ข้อสัญญาดังกล่าวจึงไม่ถือเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมทันที แต่จะต้องพิจารณาจากพฤติการณ์และปัจจัยแวดล้อมในคดีประกอบซึ่งพฤติการณ์ดังกล่าว หมายถึง ความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญา

2. ความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญา (procedural unfairness) คือ กระบวนการนอกเหนือจากเงื่อนไขหรือเนื้อหาของสัญญา ความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญามักมีส่วนสัมพันธ์กับความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของสัญญา เพราะเนื้อหาของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม มักจะเกิดจากความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญา เพราะตามปกติจะไม่มีบุคคลใดยอมรับเงื่อนไข หรือข้อสัญญาที่ไม่มีความเป็นธรรมต่อตนเอง หรือทำให้ตนเสียเปรียบ หากเลือกได้ทุกคนย่อมต้องการทำสัญญาที่มีเงื่อนไขเป็นประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด การที่บุคคลยอมรับเอาสัญญาที่ทำให้ตนเองเสียเปรียบ

มักเกิดจากความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญา ซึ่งเกี่ยวข้องกับเสรีภาพในการทำสัญญา หากในการทำสัญญานั้น ๆ ไม่มีเสรีภาพในการทำสัญญาของคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแล้ว การทำสัญญานั้นจะไม่มีความเป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญาเสมอ

แนวคิดตามหลักความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 บัญญัติว่า “การใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพ้นวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ” (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561, หน้า 30)

มาตรา 150 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยเป็นบทบัญญัติหลักเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาว่าต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย พ้นวิสัย และขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน ซึ่งเป็นกรอบทั่วไปของการทำนิติกรรมสัญญาว่าสามารถทำได้กว้างขวางเพียงใด การพิจารณาว่านิติกรรมใดเป็นอันขัดต่อมาตรา 150 ต้องพิจารณาเป็นกรณี ไม่อาจกำหนดหลักเกณฑ์ตายตัวได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับยุคสมัย ทัศนคติ หรือดุลพินิจของศาล เพื่อให้สังคมดำรงอยู่ได้ และที่ปกปักรักษาเอกชนซึ่งอยู่ร่วมกันในสังคม ส่วนศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นหลักบังคับเกี่ยวกับธรรมเนียมประเพณี ซึ่งอาจแตกต่างกันแล้วแต่ท้องถิ่นและในสมัยต่าง ๆ กัน และหลักบังคับตามธรรมเนียมประเพณี โดยกฎหมายจะห้ามมิให้บุคคลทำนิติกรรมที่มีวัตถุประสงค์ฝ่าฝืนในระดับสูงกว่าธรรมเนียมประเพณีธรรมดา เพราะหลักธรรมเนียมประเพณีธรรมดาเปลี่ยนแปลงได้ง่าย อาจทำให้ไม่มีแนวทางในการวินิจฉัยที่ชัดเจน (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561, หน้า 31)

แนวคิดตามหลักสุจริต

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 5 บัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ท่านว่าบุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต” มาตรา 5 เป็นหลักทั่วไปสำหรับช่วยผดุงความยุติธรรมที่คู่กรณีจะปฏิบัติต่อกัน หรือในการที่บุคคลจะใช้สิทธิของตน เมื่อกฎหมายหรือข้อตกลงระหว่างคู่กรณีมิได้แสดงไว้โดยละเอียดถึงวิธีปฏิบัติหรือการกระทำกิจการใด ๆ มาตรานี้จึงให้ยึดถือความสุจริตเป็นหลัก โดยเป็นหลักเกี่ยวกับ

ความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ คำว่า “สุจริต” เป็นคำที่มีมาแต่สมัยโรมันที่เป็นภาษาละติน ว่า “Bona Fide” แปลว่า “ความซื่อสัตย์” หรือ “สัจจะที่ดี” เป็นการแสดงถึงความประพฤติปฏิบัติระหว่างบุคคลในสังคม และเป็นหลักธรรมดาสามัญในสังคมประเทศที่เจริญแล้ว โดยถือว่า ในนิติสัมพันธ์ที่เกิดมีขึ้นทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจต่อกัน (ปรีดี เกษมทรัพย์, 2525) ดังนั้น จึงอาจถือได้ว่า มาตรา 5 เป็นหัวใจของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพราะเป็นมาตราที่นำมาใช้อย่างกว้างขวาง เพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจและอุดช่องว่างของกฎหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สิน

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สินในปัจจุบันต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานแห่งหลักกฎหมาย ซึ่งบัญญัติขึ้น คือ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการวางหลักเกณฑ์สำหรับการทวงถามหนี้ที่เหมาะสม โดยกฎหมายดังกล่าว ได้วางหลักเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการที่ชอบด้วยกฎหมาย การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการทวงถามหนี้ และการควบคุมการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ก็เพื่อป้องกันไม่ให้การทวงถามหนี้มีการกระทำใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง การคุกคาม ข่มขู่ การใช้กำลังประทุษร้าย หรือการทำให้เสียชื่อเสียง รวมถึงการให้ข้อมูลเท็จ และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้แก่บุคคลอื่น ประกอบกับในอดีตยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการทวงถามหนี้ และการควบคุมการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ จึงมีการตรากฎหมายในเรื่องดังกล่าว โดยสาระสำคัญของ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวด 1 การทวงถามหนี้ หมวด 2 การกำกับดูแลและตรวจสอบ และหมวด 3 บทกำหนดโทษและบทเฉพาะกาล อธิบายได้ ดังนี้

1. ขอบเขตการใช้บังคับ กฎหมายนี้กำกับดูแลการทวงถามหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบ โดยคุ้มครองเฉพาะลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น

2. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้จะต้องจดทะเบียนกับนายทะเบียนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งขึ้น แต่หากผู้ประกอบธุรกิจเป็นทนายความหรือสำนักงานทนายความให้จดทะเบียนกับคณะกรรมการ-สภาทนายความ

3. ข้อห้ามในการทวงถามหนี้

3.1 ห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้

3.2 การติดต่อกับบุคคลอื่นทำได้เพื่อสอบถามสถานที่ติดต่อลูกหนี้เท่านั้น โดยผู้ทวงถามหนี้ต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล ไม่ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ทำให้เข้าใจว่าติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ ไม่ติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้ และไม่แจ้งความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และได้สอบถามถึงสาเหตุของการติดต่อ

3.3 การติดต่อกับลูกหนี้ ต้องติดต่อตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ติดต่อได้ในเวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. โดยแจ้งให้ลูกหนี้ทราบชื่อผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้

3.4 ไม่กระทำการในลักษณะข่มขู่ ใช้ความรุนแรง ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือบุคคลอื่น หรือเปิดเผยความเป็นหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณียบัตร หรือเอกสารเปิดผนึก หรือโทรสาร หรือใช้ภาษา สัญลักษณ์ชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือที่ทำให้เข้าใจว่าติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ และทวงถามหนี้ในลักษณะอื่นตามคณะกรรมการประกาศกำหนด

3.5 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด โดยแสดงหรือใช้เครื่องหมาย เครื่องแบบ หรือข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้ทำโดยทนายความ สำนักงานกฎหมาย แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกอายัดทรัพย์ หรือเงินเดือน ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกยึด หรืออายัดทรัพย์ หรือเงินเดือน หรือดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต

3.6 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะไม่เป็นธรรม โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด หรือการเสนอ หรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค ทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

3.7 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รวมถึงห้ามทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นการทวงถามหนี้ของตน สามี ภรรยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน

4. การกำกับดูแลผู้ทวงถามหนี้

4.1 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ มีอำนาจหน้าที่ เช่น ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ออกข้อบังคับ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดและคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พิจารณา วินิจฉัย อุทธรณ์คำสั่งให้ชำระค่าปรับทางปกครองและสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เสนอแนะคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองหรือช่วยเหลือลูกหนี้ในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

4.2 คณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการเกี่ยวกับการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อซึ่งเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้ที่เป็นนิติบุคคล ประสานกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ทวงถามหนี้หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4.3 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด เป็นสำนักงานรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดังกล่าว ติดตามสอดส่องพฤติการณ์

ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ประสานกับหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม

4.4 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร เป็นสำนักงานรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดังกล่าว ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ประสานกับหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม

5. การร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ สามารถร้องเรียนได้ที่กรมการปกครอง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ทำการปกครองจังหวัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่ว่าการอำเภอ และสถานีตำรวจทั่วประเทศ

6. บทกำหนดโทษ โทษทางปกครอง เช่น การติดต่อกับบุคคลอื่นหรือติดต่อกับลูกหนี้โดยไม่แสดงตน หรือติดต่อนอกเวลาที่กำหนด เรียกค่าธรรมเนียมเกินอัตรา โดยผู้ที่ฝ่าฝืนจะมีโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 1 แสนบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด ทั้งนี้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ได้ เมื่อปรากฏว่า ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้เคยถูกลงโทษปรับทางปกครองและถูกลงโทษซ้ำอีกจากการกระทำความผิดอย่างเดียวกัน หรือกระทำการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่มีโทษทางอาญาตามพระราชบัญญัตินี้ มีดังนี้

6.1 จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ประกอบธุรกิจโดยไม่จดทะเบียน เปิดเผยความเป็นหนี้กับบุคคลอื่น ใช้วาจาดูหมิ่น จูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค)

6.2 จำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำของทนายความ ทำให้เข้าใจว่าจะถูกดำเนินคดี จะถูกยึด หรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน)

6.3 จำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ข่มขู่ใช้ความรุนแรง ใช้ข้อความเครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้หรือทวงถามหนี้ที่ไม่ใช่หนี้ของตน)

7. ความหมายตามที่กฎหมายบัญญัติ ในพระราชบัญญัตินี้ มาตรา 3 ได้บัญญัติคำสำคัญเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ไว้ ดังนี้

7.1 “ผู้ทวงถามหนี้” หมายความว่า เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้จัดให้มีการเล่นการพนันเป็นปกติธุระตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน และเจ้าหนี้อื่นซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำ ที่เป็นทางการค้าปกติหรือเป็นปกติธุระของเจ้าหนี้ ทั้งนี้ ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ให้หมายความรวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ดังกล่าว ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถาม-หนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ด้วย

7.2 “ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า (1) บุคคลซึ่งให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ หรือ (2) บุคคลซึ่งรับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อต่อไปทุกทอด

7.3 “สินเชื่อ” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาโดยการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ การให้เช่าแบบลิสซิ่ง และสินเชื่อในรูปแบบอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

7.4 “ลูกหนี้” หมายความว่า ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาและให้หมายความรวมถึงผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาด้วย

7.5 “ธุรกิจทวงถามหนี้” หมายความว่า การรับจ้างทวงถามหนี้ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเป็นปกติธุระ แต่ไม่รวมถึงการทวงถามหนี้ของทนายความซึ่งกระทำแทนลูกความของตน

7.6 “ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ และให้หมายความรวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และสถานที่ติดต่อ

โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นที่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ด้วย

กฎหมายฉบับนี้มิได้ควบคุมการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ทุกประเภท แต่ควบคุมเฉพาะการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้บางประเภทเท่านั้น หากเจ้าหนี้เป็นเจ้าหนี้ประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ปรากฏว่าเข้าข่ายตามมาตรา 3 ย่อมไม่อยู่ในบังคับของกฎหมายควบคุมการทวงหนี้ฉบับใหม่นี้แต่อย่างใด เช่น เป็นเจ้าหนี้ละเมิด หรือเจ้าหนี้ที่เป็นผู้บริโภค หรือหนี้ที่เกิดจากการผิดสัญญาทั่วไป โดยที่เจ้าหนี้นั้นมิได้เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ย่อมไม่อยู่ในบังคับของกฎหมายนี้ อย่างไรก็ดี กฎหมายฉบับนี้ก็ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับเจ้าหนี้ที่จะต้องถูกควบคุมการทวงถามหนี้ค่อนข้างที่จะกว้างขวาง โดยแบ่งเป็น (1) เจ้าหนี้ที่เป็นผู้ให้สินเชื่อ เช่น ธนาคารที่ประกอบธุรกิจให้กู้ยืมเงิน ทั้งนี้ตามกฎหมายฉบับนี้การให้สินเชื่อนั้นมิได้หมายถึงแต่เพียงการให้กู้ยืมเงินแต่อย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ การให้เช่าแบบลิซซิ่ง และสินเชื่ออื่น ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันด้วย ทั้งนี้ยังรวมถึงบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสิทธิเรียกร้องมาจากผู้ให้สินเชื่ออีกทอดหนึ่ง (2) ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 3 ก็คือ “ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบ-กิจการโฆษณาด้วย” ซึ่งข้อพิจารณาที่จะถือว่าใครเป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น สามารถศึกษาเทียบเคียงได้จากแนวคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ในคดีผู้บริโภค ซึ่งนำมาปรับใช้กับกฎหมายฉบับนี้ได้ทั้งหมด ทั้งนี้ให้สังเกตว่า แม้ลูกหนี้จะมิใช่ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ลูกหนี้สั่งซื้อสินค้าจากเจ้าหนี้ไปเพื่อนำไปขายต่อหรือนำไปใช้ประกอบธุรกิจของลูกหนี้ ซึ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับผู้บริโภคไม่ถือว่าลูกหนี้เป็นผู้บริโภคตามกฎหมาย และคดีพิพาทระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้จะมิใช่คดีผู้บริโภคก็ตาม แต่ผู้ประกอบธุรกิจก็ยังจะต้องอยู่ในควบคุมของกฎหมายนี้ เพราะตามนิยามศัพท์ของกฎหมายทวงหนี้ให้พิจารณาจากตัวเจ้าหนี้เท่านั้น (3) เจ้าหนี้อื่นซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำที่เป็นทางการค้าปกติหรือเป็นปกติธุระของเจ้าหนี้ ซึ่งบัญญัติไว้ให้ครอบคลุม เนื่องจากหนี้ที่เกิดจากการกระทำทางการค้าหรือปกติธุระของเจ้าหนี้อาจไม่ใช่หนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจก็ได้ และ (4) ผู้จัดให้มีการเล่นพนันเป็นปกติธุระ

ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ซึ่งบัญญัติไว้รองรับกรณีในอนาคตมีกฎหมายเกี่ยวกับการพนันใช้บังคับ (สำนักงานพิศิษฐ์ ศรีสังข์ ทนายความ, 2558)

กล่าวโดยสรุป คือ หนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจทุกประเภท เป็นหนี้ที่อยู่ภายใต้ความควบคุมตามกฎหมายนี้ หนี้ที่ไม่อยู่ในความควบคุมตามกฎหมายนี้ จะเป็นหนี้ที่เกิดขึ้นตามกฎหมายหรือโดยนิติเหตุ เช่น หนี้ค่าอุปการะเลี้ยงดูบุตร หนี้ละเมิด หรือหนี้ที่เกิดจากการทำนิติกรรมสัญญาที่เจ้าหนี้มิใช่ผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ให้เพื่อนกู้ยืมเงินไปโดยที่ผู้ให้กู้มิได้ให้กู้ยืมเงินเป็นอาชีพ ทั้งนี้หนี้ตามข้อ 1 ถึง 4 แม้จะเป็นหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและเจ้าหนี้ไม่มีสิทธิที่ฟ้องร้องคดีเอากับลูกหนี้ เจ้าหนี้ก็ยังอยู่ในความควบคุมของกฎหมายฉบับนี้ เช่น หนี้ที่เกิดจากพนันหรือหนี้ที่เกิดจากการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา หนี้ที่เกิดจากการซื้อขายสิ่งผิดกฎหมาย และแม้ว่าเจ้าหนี้จะไม่มีสิทธิฟ้องร้องบังคับคดีเอาแก่ลูกหนี้ แต่หากเจ้าหนี้ทำการทวงถามหนี้โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ก็มีความผิดตามกฎหมายฉบับนี้ ผู้ที่อยู่ในบังคับของกฎหมายฉบับนี้ นอกจากตัวเจ้าหนี้เองแล้ว ยังหมายถึงตัวแทนของเจ้าหนี้ในการทวงหนี้ คือ ผู้รับมอบอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจช่วง ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ดังนั้น ตัวแทนเหล่านี้หากดำเนินการทวงถามหนี้โดยมิชอบด้วยกฎหมายแล้วจะปัดความรับผิดของตนโดยอ้างว่าตนเองมิใช่เจ้าหนี้มิได้ (สำนักงานพิศิษฐ์ ศรีสังข์ ทนายความ, 2558)

8. บุคคลที่รับความคุ้มครองตามกฎหมาย บุคคลที่อยู่ในความคุ้มครองตามกฎหมายนี้หมายความเฉพาะลูกหนี้ของเจ้าหนี้ที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรา 3 ดังนั้น ไม่ใช่ลูกหนี้ทุกประเภทที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ หากเจ้าหนี้ของลูกหนี้นั้นมิใช่เจ้าหนี้ประเภทใดประเภทหนึ่งตามที่ระบุไว้ในมาตรา 3 แล้ว ลูกหนี้ก็มิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ ถึงแม้เจ้าหนี้จะทวงหนี้โดยมิชอบด้วยกฎหมายต่อลูกหนี้ก็ไม่มีความผิดตามกฎหมายแต่อย่างใด เช่น นาย ก. ขับรถยนต์ชนนาย ข. โดยประมาท นาย ก. จึงตกเป็นลูกหนี้ของนาย ข. ในมูลหนี้ละเมิด ในกรณีนี้ หากนาย ข. ทวงหนี้นาย ก. โดยมิชอบด้วยกฎหมายฉบับนี้ นาย ก. ก็ไม่มีความผิดแต่อย่างใด เพราะนาย ก. มิได้มีฐานะเป็นเจ้าหนี้อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กฎหมายกำหนดด้วย ทั้งนี้ คำว่าลูกหนี้นั้นหมายความรวมถึงผู้ค้ำประกันของลูกหนี้ด้วย

ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันของลูกหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมาตรานี้ หมายความถึงลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่หมายความรวมถึงลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนจัด บริษัท สมาคม มูลนิธิ วัด หรือนิติบุคคลอื่น ๆ ตามกฎหมาย (มาตรา 3) ดังนั้น การทวงหนี้ต่อลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคล แม้จะเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายฉบับนี้ เจ้าหนี้ก็ไม่มีความผิด นอกจากนี้ มาตรา 8 ได้บัญญัติไว้ว่า "ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการดังกล่าว การติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้กระทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบถาม หรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น โดยผู้ทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

8.1 แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

8.2 ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามผู้ทวงถามหนี้ถึงสาเหตุของการติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและตามความเหมาะสม

8.3 ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้

8.4 ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

9. ลักษณะการทวงถามหนี้ที่ต้องห้ามตามกฎหมายนี้ ได้แก่

9.1 ห้ามติดต่อทวงถามหนี้กับบุคลอื่นที่มิใช่ตัวลูกหนี้ (มาตรา 8 วรรคแรก หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 39) เนื่องจากแต่เดิม บริษัทฯ รับจ้างทวงหนี้มักใช้วิธีการข่มขู่กดดันลูกหนี้ด้วยการติดต่อทวงถามหนี้ไปยังญาติพี่น้อง หรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ กฎหมายฉบับนี้จึงวางหลักเกณฑ์นี้ไว้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้หรือบริษัททวงถามนี้จะดำเนินการติดต่อทวงหนี้กับบุคคลอื่นที่มิใช่ลูกหนี้มิได้ ยกเว้นแต่บุคคลอื่นนั้นเป็นบุคคล

ที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้ว่า หากไม่สามารถติดต่อตนเองได้ ให้ติดต่อบุคคลนั้นได้ หรือให้ติดต่อบุคคลอื่นได้ก็เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้ เช่น ติดต่อสอบถามว่าลูกหนี้อยู่ที่ไหนในปัจจุบัน กรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้เท่านั้น จะติดต่อทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นมิได้

9.2 ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ต่อบุคคลอื่น (มาตรา 8 อนุมาตรา 2 และมาตรา 11 อนุมาตรา 3 หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 39) เนื่องจากแต่เดิมบริษัทรับทวงถามหนี้หรือเจ้าหนี้บางคนนิยมใช้วิธีประจานลูกหนี้ต่อบุคคลต่าง ๆ โดยเฉพาะในที่ทำงาน ด้วยการแสดงข้อมูลว่าลูกหนี้เป็นหนี้ตน เพื่อกดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้ กฎหมายจึงกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งหลักนี้มีข้อยกเว้น คือ หากบุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และบุคคลนั้นได้สอบถามผู้ทวงหนี้ โดยให้ชี้แจงเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและเหมาะสมเท่านั้น

9.3 ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดในการติดต่อสอบถามกับบุคคลอื่น (มาตรา 8 อนุมาตรา 3) หรือในการติดต่อกับลูกหนี้ (มาตรา 11 อนุมาตรา 5) หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 39 เนื่องจากแต่เดิมบริษัทรับทวงหนี้หลายแห่งมักจะใช้สัญลักษณ์ หรือถ้อยคำต่าง ๆ ในซองจดหมาย หัวหนังสือที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเนื้อหาของหนังสือเป็นหนังสือทวงหนี้ เช่นใช้คำว่า “อนุมัติฟ้อง” “ชำระหนี้ด่วน” หรือใช้ชื่อทำนอง “บริษัทเร่งรัดติดตามหนี้สิน” บนหัวหนังสือหรือซองจดหมาย ซึ่งเมื่อผู้อื่นเห็นหนังสือหรือเอกสารก็ทราบได้ทันทีว่าหนังสือฉบับนี้เป็นหนังสือทวงหนี้ ซึ่งเป็นการประจานและข่มขู่ลูกหนี้ไปในตัว นอกจากนี้ มาตรา 13 ยังได้บัญญัติว่า “ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ดังต่อไปนี้ (1) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และ (2) การเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้”

บทบัญญัติของกฎหมาย ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด ดังต่อไปนี้ (1) การแสดงหรือการใช้ข้อความ

เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือเครื่องแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ (2) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความ สำนักงานทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย (3) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึด หรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน และ (4) การติดต่อหรือการแสดงตนให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต ตามมาตรา 13 ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ดังต่อไปนี้ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และการเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

การทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ตามกฎหมายเรื่องห้ามคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกินกว่าที่คณะกรรมการกำหนด คือ สินเชื่อบุคคลต้องไม่เกิน 28% บริษัทบัตรเครดิต และผู้ให้สินเชื่อส่วนบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวรองรับกฎหมายดังกล่าว จากเดิมที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้คิดค่าติดตามทวงถามหนี้ตามความเป็นจริง ต้องเปลี่ยนให้รวมกันแล้วไม่เกิน 28% ปัญหาที่ต้องติดตามดูต่อไป คือ เมื่อกฎหมายติดตามทวงหนี้มีผลบังคับใช้และนำค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และการติดตามหนี้มารวมกันแล้ว ในกรณีที่เป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง และธนาคารคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยเต็มเพดาน 28% อยู่แล้ว เท่ากับว่า ธนาคารจะคิดค่าติดตามทวงหนี้ไม่ได้ เพราะหากคิดเพิ่มอาจจะเกินจากที่กฎหมายกำหนด ที่กฎหมายบัญญัติเช่นนี้ เพราะแต่เดิมมีปัญหา คือ เจ้าหนี้หลายคนนั้นทั้ง ๆ ที่รู้อยู่แล้วว่าลูกหนี้ไม่สามารถที่จะชำระหนี้ให้แก่ตนได้ และรู้อยู่แล้วว่าเช็คที่ลูกหนี้สั่งจ่ายจะไม่สามารถขึ้นเงินได้ แต่ก็มักบีบบังคับให้ลูกหนี้สั่งจ่ายเช็คให้แก่ตน เพื่อที่ว่าเมื่อเช็คนั้นไม่สามารถขึ้นเงินได้ (เช็คเด้ง) จะได้นำเช็คนั้นไปดำเนินคดีอาญากับลูกหนี้ได้ ซึ่งจะทำให้ตนเองได้รับชำระหนี้โดยรวดเร็วกว่าคดีแพ่ง เพราะลูกหนี้จำต้องขวนขวายหาเงินมาชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ทุกวิธีทาง เพราะไม่อยากได้รับโทษจำคุก ซึ่งเมื่อกฎหมายนี้ใช้บังคับแล้ว การกระทำเช่นนี้ จะถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ไม่อาจทำได้อีกต่อไป

มูลหนี้ที่เกิดจากข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งความหมายของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม คือ ข้อตกลงในสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร นอกจากนี้กฎหมายยังได้กำหนดข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าเป็นข้อตกลงที่ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

ได้แก่ (1) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา (2) ข้อตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด (3) ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ (4) ข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุอันสมควร (5) ข้อตกลงให้สิทธิคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา (6) ข้อตกลงในสัญญาขายฝากที่ผู้ซื้อฝากกำหนดราคาสินไถ่สูงกว่าราคาบวกอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี (7) ข้อตกลงในสัญญาเช่าซื้อที่กำหนดราคาเช่าซื้อหรือกำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับภาระสูงกว่าที่ควร (8) ข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับค่าใช้จ่าย หรือประโยชน์อื่นใดสูงกว่าที่ควรในกรณีที่ผิดนัดหรือที่เกี่ยวเนื่องกับการผิดนัดชำระหนี้ และ (9) ข้อตกลงที่กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระสูงกว่าที่ควร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักนโยบาย-และความเสี่ยง, 2551)

ความสมบูรณ์ของสัญญาแต่ละประเภทนั้น แม้ว่าสัญญาดังกล่าวจะมีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม แต่ก็ไม่ได้มีผลทำให้สัญญาดังกล่าวไม่สมบูรณ์ ข้อตกลงตามสัญญายังคงมีผลผูกพันคู่สัญญาและใช้บังคับกันได้ จะมีเพียงแต่ข้อกำหนดในสัญญาในส่วนที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเท่านั้น ที่จะถูกบังคับตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งแต่ละกรณีจะมีผลแตกต่างกัน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติทั่วไปเกี่ยวกับการทำสัญญา ทั้งการกู้ยืมเงิน การขายฝาก การเช่าซื้อและการจำนำทรัพย์สิน รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การทำนิติกรรมระหว่างบุคคลธรรมดาด้วยกันเอง หรือบุคคลธรรมดากับสถาบันการเงินก็ยังคงใช้บทบัญญัติทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การกู้ยืมเงินนอกระบบที่ก่อให้เกิดปัญหากับลูกหนี้ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ลูกหนี้กู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดา ไม่ใช่การกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงิน โดยเจ้าหนี้ดังกล่าวเรียกอัตราดอกเบี้ยเป็นจำนวนที่สูงเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการกระทำที่ขัดต่อประมวลกฎหมาย-แพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา

กฎหมายที่เกี่ยวกับการทวงถามหนี้ของต่างประเทศ

การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 นั้น สำนักงาน-คณะกรรมการกฤษฎีกา (2556) ได้ศึกษากฎหมายของสหรัฐอเมริกาในส่วนที่เกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาพระราชบัญญัติฉบับนี้ โดยกฎหมายเกี่ยวกับให้กู้ยืมเงินในสหรัฐอเมริกา ไม่ได้มีลักษณะเป็นการบัญญัติรวมไว้ในกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งเป็นการเฉาะ หากแต่อยู่กระจัดกระจายในกฎหมายหลายฉบับ ทั้งที่เป็นกฎหมายในระดับสหพันธรัฐและระดับมลรัฐหรือการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ ดังนี้

1. มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลข้อสัญญา มีสาระสำคัญ ดังนี้ เนื่องจากในปัจจุบันมีการประกอบธุรกิจให้กู้ยืมเงินสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินทั่วไปได้ หรือที่เรียกว่า “Non-Lenders” โดยผู้ที่ประกอบธุรกิจให้กู้ยืมจะต้องปฏิบัติตามรัฐบัญญัติว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลในการกู้ยืนเงิน ค.ศ. 1968 (Truth in Lending Act of 1968) หรือเรียกว่า “TILA” ซึ่งเป็นกฎหมายในระดับประเทศของสหรัฐ-อเมริกาและเป็นส่วนหนึ่งของรัฐบัญญัติคุ้มครองสินเชื่อผู้บริโภค ค.ศ. 1969 (Consumer Credit Protection Act of 1969) ทั้งนี้ TILA เป็นกฎหมายหลักที่ใช้กำกับดูแลการให้สินเชื่อเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภคว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเกี่ยวกับการได้รับสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินและสามารถเปรียบเทียบข้อตกลงต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงินและเพื่อป้องกันข้อกำหนดที่ไม่เป็นธรรมในการกู้เงินจึงกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อให้แก่ผู้บริโภคตั้งแต่ก่อนให้สินเชื่อหรือในขณะที่ให้สินเชื่อและภายหลังที่มีการให้สินเชื่อ

1.1 กำหนดขอบเขตของการให้สินเชื่อ โดย TILA กำหนดให้ใช้บังคับกับสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคทุกประเภท รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยแต่ไม่รวมถึงสินเชื่อสำหรับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจการพาณิชย์ การเกษตร หรือเป็นการให้สินเชื่อแก่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ธุรกรรมที่เกี่ยวกับบัญชีหลักทรัพย์ ธุรกรรมภายใต้พิกัดอัตราภาษี-ศุลกากรที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข ธุรกรรมที่สำนักงานคณะกรรมาธิการการค้า-แห่งสหพันธรัฐ (Federal Trade Commission) กำหนดยกเว้นสินเชื่อเพื่อการศึกษาตามรัฐบัญญัติการศึกษาขั้นสูง ค.ศ. 1965 (Higher Education Act of 1965)

1.2 กำหนดคำนิยามของคำว่า “ผู้ให้สินเชื่อ” ให้ความหมายรวมถึงบุคคลใดที่ให้เงินสินเชื่อในลักษณะทางการค้าปกติ โดยได้รับการชำระหนี้จากการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ และมีการคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากการกู้ยืมดังกล่าว และเป็นบุคคลซึ่งอยู่ในสถานะของการเป็นเจ้าหนี้จากหลักฐานการทำสัญญากู้ยืมเงิน หรือสันนิฐานได้ว่า มีสถานะเป็นเจ้าหนี้ในกรณีที่ไม่มีหลักฐานในการกู้ยืมเงิน โดยกำหนดการกู้ยืมเป็นสัญญาให้มีการผ่อนชำระ 4 งวดขึ้นไป

1.3 กำหนดคำนิยามของคำว่า “ผู้บริโภค” ให้หมายความรวมถึงผู้ที่มีสถานะเป็นลูกหนี้หรือผู้ที่ได้รับสินเชื่อ ซึ่งต้องเป็นบุคคลธรรมดา และขอกู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้ส่วนบุคคล เช่น เพื่อการอุปโภคบริโภคภายในครัวเรือน หรือเพื่อการใช้สอยส่วนบุคคล มิใช่การกู้ยืมเงินเพื่อนำไปประกอบธุรกิจหรือการให้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำกับดูแลให้สินเชื่อตามกฎหมายอื่นแยกตามประเภทอาทิ สถาบันการเงินหรือผู้ให้สินเชื่อระดับมลรัฐ

1.4 กำหนดวงเงินสินเชื่อ ซึ่งใช้บังคับทั้งสินเชื่อที่มีหรือไม่มีหลักประกัน โดยกำหนดให้สินเชื่อไม่เกินวงเงิน 25,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ เว้นแต่เป็นธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์หรือทรัพย์สินที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับใช้ในที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาหรือครอบครัว หรือเพื่อซื้อหาของใช้ในบ้าน

1.5 กำหนดคำนิยามของคำว่า “ค่าธรรมเนียม” ให้หมายความรวมถึงการคิดค่าเงินเพิ่มใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากสัญญากู้ยืมเงินที่ผู้กู้ต้องชำระให้แก่เจ้าหนี้ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกรณีที่มีเงื่อนไขหรือเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นตามที่สัญญากู้เงินกำหนด เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าประกันใด ๆ ค่าพรีเมี่ยม และค่าคิดบัญชีหรือการตรวจสอบบัญชี เป็นต้น นอกจากนั้น ยังกำหนดวิธีการที่ใช้คำนวณค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจเงินกู้นอกระบบ โดยส่วนใหญ่จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล ดูแลในระดับสหพันธรัฐ คือ Federal Trade Commission (FTC) ส่วนในระดับมลรัฐ จะเป็นไปตามกฎหมายที่แต่ละมลรัฐกำหนดขึ้น

3. มาตรการลงโทษตาม Truth in Lending Act of 1968

3.1 ผู้กู้ยืมเงินสามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ประกอบธุรกิจให้กู้ยืมเงินได้ หากปรากฏว่าธุรกรรมการกู้ยืมเงินดังกล่าวอยู่ภายใต้กฎหมายนี้และผู้ให้กู้ไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ค่าเสียหาย ประกอบด้วย ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และโทษปรับตามกฎหมาย ซึ่งมีจำนวน 2 เท่าของค่าธรรมเนียมในการให้กู้เงิน รวมทั้งกำหนดให้ผู้กู้เงินที่ชนะคดีมีสิทธิได้รับเงินจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการฟ้องร้อง ค่าธรรมเนียมศาล ค่าทนายความ ตามที่ศาลเห็นสมควร

3.2 กำหนดความรับผิดแก่ผู้ให้กู้ที่จงใจให้ข้อมูลผิดหรือไม่เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยมีระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. มาตรการทางกฎหมายในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับความเสียหาย สหรัฐอเมริกามีหน่วยงานชื่อว่า องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค (Bureau of Consumer Protection) ที่เรียกว่า “BCP” ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรมและหลอกลวงของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1 ออกกฎระเบียบกำกับดูแลที่เหมาะสมสำหรับการคุ้มครองลูกค้าผู้บริโภค

4.2 การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าผู้บริโภค

4.3 มีอำนาจสอบสวนและไต่สวนการกระทำความผิด ตลอดจนมีอำนาจออกคำสั่งทางปกครอง ซึ่งเมื่อทำการสอบสวนแล้วปรากฏว่า มีผู้กระทำความผิด BCP มีอำนาจขอให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงหรือหยุดการกระทำความผิด รวมถึงเสนอแผน การแก้ปัญหา แต่หากการกระทำความผิดยังไม่ได้รับการแก้ไขและมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อลูกค้าผู้บริโภคในวงกว้าง การกระทำดังกล่าวจะต้องขึ้นสู่กระบวนการไต่สวนต่อหน้าคณะผู้ชี้ขาด-การกระทำความผิด (Administrative Law Judge) ที่เรียกว่า “ALJ” ซึ่งมีอำนาจออกคำสั่ง-ทางปกครอง เช่น ให้หยุดการกระทำความผิด และหากพบว่า ยังมีการกระทำความผิดต่อไปอีก มีอำนาจนำคดีขึ้นสู่ศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งปรับหรือขอชดใช้ค่าเสียหาย หรือขอให้กลับคืนสู่ฐานะเดิม

4.4 มีอำนาจกำกับดูแลกระบวนการเรียกชำระหนี้ให้เป็นไปตามรัฐบัญญัติ-ทวงถามหนี้ ค.ศ. 1977 (Fair Debt Collection Practices Act of 1977) หรือที่เรียกว่า

“FDCPA” ซึ่งมีขอบเขตการใช้บังคับแก่ผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ บริษัทที่ประกอบธุรกิจเรียกเก็บหนี้หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อในการเรียกเก็บหนี้ เช่น ทนายความ ส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกฎหมายฉบับนี้ ได้แก่ ลูกค้าผู้บริโภคที่เป็นหนี้สินเพื่อการอุปโภคบริโภค หรือสินเชื่อส่วนบุคคล สำหรับมาตรการทางกฎหมายในการติดตามทวงถามหนี้ มีดังนี้

4.4.1 กำหนดการสื่อสารระหว่างผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อกับลูกหนี้ เช่น ต้องแจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้ลูกหนี้ทราบ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ ต้องระมัดระวังคำพูดหรือพฤติกรรมที่ติดต่อกับบุคคลที่สาม เช่น ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องชี้แจงหรือแสดงตนต่อบุคคลที่สามว่าได้พยายามติดต่อโดยตรงกับลูกค้าผู้บริโภคแล้ว แต่ไม่สำเร็จ หรือห้ามเปิดเผยกับบุคคลที่สามว่าลูกหนี้เป็นหนี้อยู่กับผู้ประกอบธุรกิจและเป็นจำนวนเท่าใด

4.4.2 จำกัดสถานที่และเวลาในการเรียกเก็บ โดยการติดต่อสื่อสารเรียกเก็บหนี้ต้องทำภายในเวลาที่สะดวกหรือเหมาะสม หรือไม่เป็นการกระทำให้ลูกหนี้ต้องอับอายมากนัก และต้องหยุดการสื่อสารกับลูกหนี้ เมื่อมีการร้องขอหรือบอกกล่าวจากลูกหนี้นั้น

4.4.3 กำหนดพฤติกรรมที่กฎหมายไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อกระทำ เช่น การคุมคามทางเพศ การให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ การหลอกลวงให้เข้าใจผิด เช่น การให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ว่า หากไม่มีการชำระหนี้จะมีผลทำให้ทรัพย์สินหรือเงินเดือนของลูกหนี้อาจถูกยึดหรือบังคับได้ หรือกรณีใช้พฤติกรรมที่ไม่เป็นธรรมในการเรียกชำระหนี้ เช่น การข่มขู่ว่าจะใช้กำลัง หรือขู่ว่าจะใช้กำลัง หรือขู่ว่าจะดำเนินคดีในศาล หากไม่มีการชำระหนี้

นอกจากนั้นแล้ว ตามกฎหมายละเมิด (Common Law of Tort) ลูกหนี้ที่เป็นผู้บริโภคยังมีสิทธิเรียกร้องความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจที่หลอกลวงหรือปิดปังข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญซึ่งลูกหนี้ที่เป็นผู้บริโภคควรจะทราบ โดยสามารถฟ้องศาลเพื่อเรียกร้องความเสียหายได้ แต่จะมีภาระการพิสูจน์ความเสียหาย ซึ่งอาจจะเป็นการยากและเป็นอุปสรรคต่อลูกหนี้ได้ อย่างไรก็ดี ลูกหนี้อาจใช้สิทธิตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในระดับมลรัฐ (State Unfair And Defective Practice) เพื่อเยียวยาความเสียหาย โดยการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมลรัฐและหากลูกหนี้ที่ได้รับความเสียหายผ่านกระบวนการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (class action) ได้อีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556)

ต่อมาในปี ค.ศ. 2010 สหรัฐอเมริกาได้บัญญัติกฎหมายปฏิรูประบบการเงินของสหรัฐอเมริกา ค.ศ. 2010 (Dodd-Frank Wall Street Reform And Consumer Protection Act of 2010) หรือที่เรียกว่า “Dodd-Frank Act” ขึ้น ซึ่งกฎหายดังกล่าวได้จัดตั้งหน่วยงานอิสระของรัฐขึ้น ชื่อองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (Consumer Financial Protection Bureau) ที่เรียกว่า “CFPB” เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงิน และเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน จึงได้จัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมา เช่น หน่วยงานวิจัย หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค หน่วยงานที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการให้สินเชื่อ หน่วยงานให้ความรู้ทางการเงิน และหน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้บริโภค-สูงอายุชาวอเมริกัน เป็นต้น รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานกลางที่กำกับดูแลอื่น ๆ ของรัฐ เช่น FTC เพื่อส่งเสริมให้การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งมีขอบเขตในการกำกับดูแลธุรกิจสินค้าและบริการทางการเงินที่เป็นการให้สินเชื่อเพื่อบุคคล ครอบครัว หรือการบริโภคภายในครัวเรือน ซึ่งการให้สินเชื่อดังกล่าวจะเป็นในรูปแบบการให้กู้ยืมเงิน การให้สินเชื่อ การขาย การให้เช่า หรือการเป็นนายหน้าโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (1) ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับตลาดข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ๆ โดยก่อนที่จะตัดสินใจทำธุรกิจสินเชื่อกู้ยืม ผู้บริโภคจะต้องได้รับข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่าย เป็นต้น รวมถึงต้องจัดให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการทางการเงินที่อยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ราคา ค่าปรับ และต้องจัดให้ข้อมูลดังกล่าว อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ (2) เก็บข้อมูล วิจัย ตรวจสอบ ติดตาม และเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตลาดการเงินเพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในตลาด (3) ยกร่างหลักเกณฑ์เพื่อให้ความคุ้มครองทางการเงิน รวมถึงทบทวนกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแล การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่าง ๆ กับผู้ประกอบธุรกิจการเงิน (4) มีอำนาจในการป้องกันมิให้ ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินกระทำการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม หลอกหลวง การทำการไม่ชอบด้วยกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน (5) รับ ตรวจสอบ และตอบข้อร้องเรียนของผู้บริโภค และ (6) มีอำนาจในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน และกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้บังคับกับการฝ่าฝืนตามกฎหมาย และการดำเนินคดีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยมี

อำนาจนำคดีการกระทำความผิดของผู้ประกอบความผิดขึ้นสู่ศาล เพื่อให้รับผิดชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่ง รวมถึงยังมีส่วนในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐร่วมกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวง-การคลัง เพื่อทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือลูกค้าผู้บริโภค และมีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเพื่อไต่สวนหรือตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงิน รวมถึงมีอำนาจเรียกดูเอกสารหรือเรียกให้ผู้กระทำความผิดมาให้ข้อมูลต่อ BCFP ซึ่งหากมีการไต่สวนเสร็จสิ้นแล้ว BCFP จะมีการออกคำสั่งหรือมาตรการที่จำเป็นต่อไป ซึ่งหากผู้กระทำผิดไม่เห็นด้วย ก็สามารถอุทธรณ์คำสั่งต่อศาลอุทธรณ์ต่อได้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556)

กฎหมายเกี่ยวกับการทวงหนี้ของสหรัฐอเมริกาได้มีการกำหนดเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ไว้ใน Fair Debt Collection Practices Act of 1977 มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมและป้องกันไม่ให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในการละเมิดสิทธิต่าง ๆ ของลูกหนี้ นอกจากนี้ ได้ให้อำนาจกับคณะกรรมการการค้ากลาง (Federal Trade Commission) ในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการ-กฤษฎีกา, 2556)

1. การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง หนี้ที่ได้รับความคุ้มครองจะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันโดยปกติของลูกหนี้ เช่น หนี้ที่เกิดจากการติดต่อทางการซื้อขายสินค้า ประกัน บริการต่าง ๆ ของบุคคลหรือครอบครัว แต่ไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้ยืมธนาคารหรือสถาบันการเงิน หนี้ภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภริยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตร หรือสิทธิเรียกร้องอันเกิดจากการกระทำละเมิดลูกหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจะต้องเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น ส่วนเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ และให้หมายความรวมถึงลูกจ้าง หุ้นส่วนบริษัทในเครือธุรกิจของเจ้าหนี้ที่มิได้ใช้ชื่อตนเอง รวมถึงทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ในนามของเจ้าหนี้ด้วย

2. ข้อปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

2.1 การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้จากบุคคลอื่น ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเองให้บุคคลนั้นทราบ ในกรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้ได้แต่งตั้งทนายความโดยทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความ จะต้องไม่ติดต่อสื่อสาร

กับบุคคลอื่นนอกจากทนายความของลูกหนี้ เว้นแต่จะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น

2.2 การแจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้สามารถกระทำได้หลังจากพ้นระยะเวลาห้าวัน นับแต่วันที่ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เป็นครั้งแรก โดยจะต้องทำหนังสือส่งไปยังลูกหนี้ มีเนื้อหาที่ระบุถึงจำนวนหนี้ชื่อเจ้าหนี้ รายงานการเงิน และผลบังคับของหนี้ หากลูกหนี้มีข้อโต้แย้งประการใด จะต้องแจ้งเป็นหนังสือภายในสามสิบวัน หลังจากนั้นผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องหยุดการติดตามทวงถามหนี้ไว้จนกว่าจะได้รับการพิสูจน์ว่าหนี้นั้น มีผลบังคับได้จริง หรือได้จัดส่งชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ให้กับลูกหนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3. ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

3.1 ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้ใด ๆ กับบุคคลภายนอก ไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใด ๆ เกินกว่าหนึ่งครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอ หรือมีเหตุผลอันน่าเชื่อได้ว่าการตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาด และบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์

3.2 ไม่ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร ไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์บนซองวัตถุที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้

3.3 ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่รู้หรือควรจะรู้ได้ว่าลูกหนี้จะไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้

3.4 จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธที่จะชำระหนี้เป็นหนังสือหรือประสงค์จะให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร

3.5 จะต้องไม่กระทำใด ๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคาม บังคับ การใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ในทางที่ผิดเพื่อการติดต่อสื่อสารหรือในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น การใช้หรือการคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรง

3.6 ไม่ใช้การปลอมหรือหลอกลวงในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น การแสดงออกโดยหลอกลวงว่ามีการรับรองโดยรัฐ หลอกลวงว่าเป็นทนายความ การแสดงออกว่าหากไม่ชำระหนี้จะมีผลทำให้เกิดการยึดทรัพย์สิน หรือจับกุม จำคุก หรือขายทรัพย์สิน หรืออายัดเงินเดือน ยกเว้นการกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมาย และผู้ติดตามทวงถามหนี้มีเจตนาที่จะกระทำการนั้น

3.7 ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ปฏิบัติการโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสาร

4. บทกำหนดโทษ หากผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้แล้ว จะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่แท้จริงและค่าเสียหายเพิ่มเติมให้กับลูกหนี้ โดยการกำหนดจำนวนความรับผิดทางแพ่ง ศาลต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคล โดยศาลจะพิจารณาจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจไม่ต้องรับผิดในการฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้ หากผู้ติดตามทวงถามหนี้มีพยานหลักฐานว่าการฝ่าฝืนนั้นเป็นไปโดยไม่จงใจและเป็นความผิดพลาดโดยสุจริต นอกจากนี้ ศาลยังอาจพิจารณาให้ลูกหนี้สามารถเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจ ความเสียหายเพื่อการทำให้เสียเกียรติ การลำบากใจ ความทุกข์ทรมานทางจิตใจ ความเศร้าโศกทางอารมณ์ที่บุคคลได้รับและค่าเสียหายเชิงลงโทษได้ด้วย

5. คณะกรรมการตามกฎหมาย คณะกรรมการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยตรง คือ Federal Trade Commission (คณะกรรมการการค้ากลาง) ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ภายใต้พระราชบัญญัติเว้นแต่จะมีกฎหมายอื่นกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น คณะกรรมการ-การค้ากลางมีหน้าที่จะต้องวินิจฉัยข้อร้องเรียนว่ามีการฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่ นอกจากนี้คณะกรรมการการค้ากลางยังมีหน้าที่ต้องทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตลอดจนคำแนะนำเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้เสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้งด้วย

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวนโยบายในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงิน ที่อยู่ภายใต้กำกับให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรมกับลูกหนี้ โดยได้ประกาศ “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้” ลงวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง ด้วยเหตุผลว่า “เนื่องจากปรากฏว่าประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้

ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกแนวปฏิบัติเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน" โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักนโยบายและความเสี่ยง, 2551)

1. ติดตามทวงถามได้เฉพาะภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งตามกฎหมายกำหนดไว้ในวันจันทร์-วันศุกร์ ภายในเวลา 08.00-20.00 นาฬิกา ส่วนวันหยุดราชการ ภายในเวลา 08.00-18.00 นาฬิกา โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม

2. ต้องแสดงตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น กรณีเป็นสถาบันการเงิน ต้องแจ้งชื่อ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้อง เหมาะสม กรณีเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ (ตัวแทนสถาบันการเงิน) ต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทน

3. ต้องใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม คือ ไม่เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่ใช้คำพูดที่รุนแรง หรือหยาบคาย ข่มขู่และคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูลเอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้นั้นออกหรือได้รับอนุญาต หรือรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต

4. ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ คือ ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบระหว่างติดต่อทวงถามหนี้ แม้จะเป็นบุคคลในครอบครัว ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ และต้องมีหลักฐานแสดงการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสม และมีผลในทางกฎหมาย

5. การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง ต้องให้ข้อมูลกับลูกหนี้ว่ามีผู้ดำเนินการแทนในการติดตามทวงหนี้

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดในเรื่องสิทธิของลูกนี้ที่จะได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ประกอบการหรือสถาบันการเงินที่ต้องแจ้งให้ผู้ที่มาขอกู้เงินครั้งแรกทราบในเรื่องต่อไปนี้ (1) ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในการกู้เงิน เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่าง ๆ (2) รายชื่อตัวแทนที่ทำหน้าที่ในการติดตามทวงถามหนี้ (3) ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าหากมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บหนี้แทน (4) ต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้แก่ลูกหนี้ และ (5) ลูกหนี้สามารถร้องเรียนได้ที่สถาบันการเงินที่ใช้บริการหรือแบงก์ชาติ หากสถาบันการเงินหรือตัวแทนมีพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสมหรือเข้าข่ายคุกคามลูกหนี้ (ธนาคาร-แห่งประเทศไทย, สำนักนโยบายและความเสี่ยง, 2551)

สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2558) ได้สรุปสาระสำคัญของ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) กล่าวคือ พระราชบัญญัตินี้แบ่งเป็น 3 หมวด ดังนี้ หมวด 1 การทวงถามหนี้ หมวด 2 การกำกับดูแลและตรวจสอบ หมวด 3 บทกำหนดโทษ แบ่งออกเป็นโทษทางปกครองและโทษอาญา และบทเฉพาะกาล โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขอบเขตการใช้บังคับ กฎหมายนี้กำกับดูแลการทวงถามหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบ โดยคุ้มครองเฉพาะลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น

2. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้จะต้องจดทะเบียนกับนายทะเบียนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งขึ้น โดยหากผู้ประกอบธุรกิจเป็นทนายความหรือสำนักงานทนายความให้จดทะเบียนกับคณะกรรมการสภาทนายความ

3. ข้อห้ามในการทวงถามหนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้

3.2 การติดต่อกับบุคคลอื่นทำได้เพื่อสอบถามสถานที่ติดต่อลูกหนี้เท่านั้น โดยผู้ทวงถามหนี้ต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล ไม่ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ทำให้เข้าใจว่า ติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้

ไม่ติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้ และไม่แจ้งความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และได้สอบถามถึงสาเหตุของการติดต่อ

3.3 การติดต่อกับลูกหนี้ ต้องติดต่อตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ติดต่อได้เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. โดยแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงชื่อผู้ให้สินเชื่อ และจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้

3.4 ไม่กระทำการในลักษณะข่มขู่ ใช้ความรุนแรง ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือบุคคลอื่น เปิดเผยความเป็นหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก หรือโทรสาร หรือใช้ภาษา สัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือที่ทำให้เข้าใจว่าติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ และทวงถามหนี้ในลักษณะอื่นตามคณะกรรมการประกาศกำหนด

3.5 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด โดยแสดงหรือใช้เครื่องหมาย เครื่องแบบ หรือข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้นั้น ทำโดยทนายความ สำนักงานกฎหมาย แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกอายัดทรัพย์หรือเงินเดือน ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน หรือดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต

3.6 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะไม่เป็นธรรม โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด หรือการเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค ทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

3.7 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รวมถึงห้ามทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ เว้นแต่เป็นการทวงถามหนี้ของตน สามี ภรรยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน

4. การกำกับดูแลผู้ทวงถามหนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีอำนาจหน้าที่ เช่น ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ออกข้อบังคับกำหนดหลักเกณฑ์

และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พิจารณา วินิจฉัย อุทธรณ์ คำสั่งให้ชำระค่าปรับทางปกครองและสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เสนอแนะคณะรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครอง หรือช่วยเหลือลูกหนี้ในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

4.2 คณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการเกี่ยวกับการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้ที่เป็นนิติบุคคล ประสานกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ทวงถามหนี้หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4.3 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ มอบหมายให้ที่ทำการปกครองจังหวัด รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด เป็นสำนักงานรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดังกล่าว ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ประสานกับหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม

4.4 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร เป็นสำนักงานรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ

ทวงถามหนี้ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดังกล่าว ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ประสานกับหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม

5. การร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ สามารถร้องเรียนได้ที่กรมการปกครอง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ทำการปกครองจังหวัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่ว่าการอำเภอ และสถานีตำรวจทั่วประเทศ

6. บทกำหนดโทษ มีรายละเอียด ดังนี้

6.1 โทษทางปกครอง เช่น การติดต่อกับบุคคลอื่นหรือติดต่อกับลูกหนี้ โดยไม่แสดงตน ติดต่อนอกเวลาที่กำหนด เรียกค่าธรรมเนียมเกินอัตรา โดยผู้ที่ฝ่าฝืนจะมีโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 1 แสนบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้-ประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ได้ เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้เคยถูกลงโทษปรับทางปกครองและถูกลงโทษซ้ำอีกจากการกระทำความผิดอย่างเดียวกัน หรือกระทำการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่มีโทษทางอาญาตามพระราชบัญญัตินี้

6.2 โทษอาญา มีรายละเอียด ดังนี้

6.2.1 จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ประกอบ-ธุรกิจโดยไม่จดทะเบียน เปิดเผยความเป็นหนี้กับบุคคลอื่น ใช้วาจาดูหมิ่น จูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค)

6.2.2 จำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำของทนายความ ทำให้เข้าใจว่าจะถูกดำเนินคดีจะถูกยึด หรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน)

6.2.3 จำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ข่มขู่ใช้ความรุนแรง ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือทวงถามหนี้ที่ไม่ใช่หนี้ของตน)

7. บทเฉพาะกาล ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ยื่นขอจดทะเบียนภายใน 90 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับ

หลักกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สิน

การบริหารหนี้สินนั้นมีหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงสำหรับกำกับควบคุมให้อยู่ในกรอบของกฎหมายและความถูกต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินนั้นได้แก่กฎหมาย ดังต่อไปนี้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

หลักกฎหมายว่าด้วยการยืม การยืมถูกกำหนดอยู่ในจำพวกของเอกเทศสัญญาอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เนื่องจากมีบทบัญญัติกำหนดใช้บังคับไว้เป็นการเฉพาะ การยืมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ยืมใช้คงรูป และยืมใช้สิ้นเปลือง มีรายละเอียด ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. ยืมใช้คงรูป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 640 กำหนดความหมายของการยืมใช้คงรูปไว้ คือ “สัญญาที่บุคคลหนึ่งเรียกว่า ผู้ให้ยืม ให้บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ผู้ยืม ใช้สอยทรัพย์สินสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เปล่า และผู้ยืมตกลงว่าจะคืนทรัพย์สินนั้นเมื่อได้ใช้สอยเสร็จแล้ว” กล่าวคือ การยืมใช้คงรูปนั้น ผู้ยืมและผู้ให้ยืมมีสัญญาต่อกันว่าผู้ให้ยืมจะให้ผู้ยืมใช้สอยทรัพย์สิน สิ่งหนึ่งโดยไม่มีค่าตอบแทน และเมื่อผู้ยืมใช้ทรัพย์สินนั้นแล้วเสร็จก็จะส่งคืนทรัพย์สินอันเดียวกันนั้นให้แก่ผู้ยืม

2. ยืมใช้สิ้นเปลือง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 650 กำหนดความหมายของการยืมใช้สิ้นเปลืองไว้ คือ “สัญญาซึ่งผู้ให้ยืมโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินชนิดใช้ไปสิ้นไปนั้น เป็นปริมาณมีกำหนดให้แก่ผู้ยืม และผู้ยืมตกลงว่าจะคืนทรัพย์สินเป็นประเภท ชนิด และปริมาณเช่นเดียวกันให้แทนทรัพย์สินซึ่งให้ยืมนั้น” โดยสัญญายืมใช้

สิ้นเปลืองนี้จะสมบูรณ์เมื่อผู้ให้ยืมได้ส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ยืมแล้ว สำหรับการยืมใช้สิ้นเปลือง เมื่อผู้ให้ยืมได้ส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ยืมแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นจะโอนไปยังผู้ยืมด้วย ซึ่งผู้ยืมมีสิทธิในทรัพย์สินที่ยืมนั้นเสมือนเป็นทรัพย์สินของตน โดยเมื่อครบกำหนดตามสัญญายืมแล้ว ผู้ยืมก็เพียงแต่ส่งคืนทรัพย์สินที่เป็นชนิดหรือประเภทเดียวกันในปริมาณเช่นเดียวกับทรัพย์ที่ยืมมานั้น ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นทรัพย์สินอันเดียวกับทรัพย์สินที่ยืมไป เนื่องจากทรัพย์สินประเภทยืมใช้สิ้นเปลืองจะเป็นทรัพย์สินที่ใช้แล้วหมดสิ้นไป เช่น เงิน ข้าวสาร เป็นต้น ดังนั้น การคืนทรัพย์สินจึงคืนได้เพียงทรัพย์สินที่เป็นชนิดหรือประเภทเดียวกันในปริมาณที่เท่ากันเท่านั้น นอกจากนี้ การยืมใช้สิ้นเปลืองอาจกำหนดให้มีค่าตอบแทนด้วยก็ได้

หลักกฎหมายว่าด้วยการยืมเงิน การกู้ยืมเงินนั้น จัดอยู่ในประเภทของการยืมใช้สิ้นเปลือง เนื่องจากเมื่อครบกำหนดตามสัญญายืมเงินแล้วนั้น ผู้ยืมเพียงแต่คืนเงินเป็นจำนวนเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในสัญญาเท่านั้น ไม่จำต้องคืนเงินที่เป็นอันเดียวกันกับที่ได้รับมอบจากผู้ให้ยืม นอกจากนี้ การกู้ยืมเงินเมื่อเป็นการยืมประเภทหนึ่งแล้ว ความสมบูรณ์ของการกู้ยืมก็จะมีผลสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบทรัพย์สินที่ยืม ซึ่งได้แก่ เงินตรานั้นเอง กรณีการกู้ยืมเงิน นอกจากกฎหมายจะกำหนดให้การกู้ยืมเงินมีผลสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบเงินตราแล้ว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 653 ยังได้กำหนดถึงเรื่อง หลักฐานการกู้ยืมเงินไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดไว้ว่า “การกู้ยืมเงินกว่าสองพันบาทขึ้นไปนั้น ถ้ามิได้มีหลักฐานแห่งการกู้ยืมเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่ง ลงลายมือชื่อผู้ยืมเป็นสำคัญ จะฟ้องร้องให้บังคับคดีหาได้ไม่” กรณีการกู้ยืมเงินไม่ถึงสองพันบาทนั้น กฎหมายมิได้กำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หากมีกรณีพิพาทระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ คู่กรณีสามารถนำสืบบุคคลเพื่อเป็นพยานในการกู้ยืมเงินดังกล่าวได้ สำหรับกรณีการกู้ยืมเงินที่มีจำนวนตั้งแต่สองพันบาทขึ้นไป กฎหมายได้กำหนดให้ต้องมีหลักฐานแห่งการกู้ยืมเงินเป็นหนังสือ ดังนั้น หากผู้ให้กู้มิได้ทำหลักฐานการกู้ยืมเงินเป็นหนังสือ ผู้ให้กู้จะไม่สามารถฟ้องร้องบังคับคดีเพื่อเรียกให้ลูกหนี้ชำระเงินที่กู้ยืมได้ นอกจากนี้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 653 วรรคสอง ยังกำหนดเกี่ยวกับการใช้คืนเงินที่กู้ยืมไว้ว่า “ในการกู้ยืมเงินมีหลักฐานเป็นหนังสือนั้น ท่านว่าจะนำสืบการใช้เงินได้ ต่อเมื่อมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อผู้ให้ยืมมาแสดง หรือเอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งการให้กู้ยืมนั้นได้เวนคืนแล้ว

หรือได้แทงเพิกถอนลงในเอกสารนั้นแล้ว” การกู้ยืมเงินที่มีหลักฐานการกู้ยืมเป็นหนังสือนั้น การชำระคืนเงินกู้ดังกล่าวกฎหมายยังกำหนดให้ต้องมีหลักฐานแสดงถึงการใช้เงินเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของเจ้าหนี้ไว้ด้วย ดังนั้น กรณีลูกหนี้ได้ชำระคืนเงินที่กู้ยืมให้แก่เจ้าหนี้แล้ว แต่มิได้ทำหลักฐานเป็นหนังสือถึงการชำระหนี้คืนจำนวนดังกล่าว หากเกิดกรณีพิพาทถึงการใช้คืนเงินกู้ยืมนั้น ลูกหนี้จะไม่สามารถยกเป็นข้ออ้างถึงการชำระหนี้คืนและไม่สามารถอ้างบุคคลอื่นเป็นพยานได้ ทั้งนี้ หลักฐานเป็นหนังสือสำหรับการชำระคืนเงินกู้ไม่จำเป็นต้องระบุว่าได้มีการชำระหนี้นั้นโดยตรงก็ได้ เพียงแต่มีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ให้กู้ยืมพร้อมข้อความแสดงให้เห็นว่ามีการชดใช้เงินกัน ก็สามารถใช้บังคับตามกฎหมายได้ การยืมเงินอาจมีการกำหนดให้มีการเรียกค่าตอบแทนในการยืมด้วยก็ได้ ซึ่งจะแตกต่างจากกรณีการยืมใช้คงรูปที่เป็นลักษณะของการยืมใช้เปล่าที่ไม่มีการกำหนดค่าตอบแทน โดยค่าตอบแทนกรณีการยืมเงินนั้น ได้แก่ ดอกเบี้ย ซึ่งจะคิดจากต้นเงินที่ยืม และหากการกู้ยืมเงินจะมีการคิดดอกเบี้ยจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนในสัญญากู้ยืมเงินว่าผู้กู้และผู้ให้กู้ตกลงกันว่าจะมีการคิดดอกเบี้ยจากการกู้ยืมเงินนั้น หากไม่ได้ตกลงกันอย่างชัดเจนในสัญญา ก็จะไม่สามารถเรียกดอกเบี้ยกันได้ การคิดดอกเบี้ยสำหรับการกู้ยืมเงินนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้วางหลักไว้ ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. กรณีไม่ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยในสัญญากู้ยืมเงิน เป็นกรณีการกู้ยืมเงินที่ได้ตกลงกัน ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ว่าจะคิดดอกเบี้ยในการกู้ยืมเงินดังกล่าว แต่ในการทำสัญญากู้ยืมเงิน มิได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับการกู้ยืมเงินไว้ ซึ่งกรณีดังกล่าวตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมายไว้ในมาตรา 7 ว่าถ้าจะต้องเสียดอกเบี้ยแก่กัน และมิได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้โดยนิติกรรมหรือบทกฎหมายอันชัดแจ้งให้ใช้อัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ดังนั้น การกู้ยืมเงินที่คู่สัญญาได้ตกลงว่าจะมีการเรียกดอกเบี้ยกันแล้วนั้น หากไม่ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้ในสัญญากู้ยืมเงิน เจ้าหนี้จะมีสิทธิเรียกดอกเบี้ยได้ร้อยละ 7.5 ต่อปีตามกฎหมาย

2. กรณีมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้ในสัญญากู้ยืมเงิน เป็นกรณีการกู้ยืมเงินที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ตกลงกันว่าจะคิดดอกเบี้ยในการกู้ยืมเงินดังกล่าวโดยกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้ ซึ่งกรณีนี้ เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกดอกเบี้ยจากลูกหนี้ได้ตามที่ตกลงกัน เนื่องจาก

การเรียกดอกเบี้ยการกู้ยืมเงินนั้นเกิดจากการตกลงด้วยความสมัครใจระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ แต่อย่างไรก็ดี กฎหมายได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่เจ้าหนี้สามารถเรียกได้สำหรับการกู้ยืมเงิน คือ ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ว่า ท่านห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละ 15 ต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้น ก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละ 15 ต่อปี ดังนั้น เจ้าหนี้และลูกหนี้จึงสามารถตกลงกันเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยได้แม้ว่าจะเกินกว่าร้อยละ 7.5 ต่อปี แต่อัตราดอกเบี้ยที่ตกลงกันจะต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี และต้องมีการกำหนดไว้ในสัญญากู้ยืมเงินด้วย การที่กฎหมายได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่เจ้าหนี้สามารถเรียกได้ในกรณีการให้กู้ยืมเงินนั้น เนื่องจากเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่มีความจำเป็นจะต้องกู้ยืมเงินจะได้ไม่ถูกเรียกค่าตอบแทนเป็นดอกเบี้ยในอัตราที่สูงจนลูกหนี้ไม่สามารถหาเงินมาชำระต้นเงินและดอกเบี้ยได้

การกำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ได้กำหนดไว้ตั้งแต่สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายลักษณะกู้หนี้บทที่ 9 โดยกำหนดไว้จากต้นเงิน 1 เฟื้อง อัตราดอกเบี้ย 1 ตำลึงต่อเดือน หรือเท่ากับเงินต้น 4 บาท จะเสียดอกเบี้ย 12 สตางค์ต่อเดือน หรือเท่ากับร้อยละ 36 ต่อปี ต่อมาในช่วงสมัยรัชกาลที่ 4 ถึงรัชกาลที่ 5 อัตราดอกเบี้ยได้ลดจำนวนลงมาเรื่อย ๆ จนกระทั่งเหลืออัตราดอกเบี้ยอย่างสูงไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งเป็นการกำหนดตามการกู้ยืมเงินที่ได้กระทำมาตั้งแต่สมัยโบราณที่คิดดอกเบี้ยการกู้ยืมเงินในจำนวนชั่งละ 1 บาทต่อเดือน ซึ่งเงิน 1 ชั่ง คิดได้เท่ากับ 20 ตำลึง หรือ 80 บาท ดังนั้น เงินต้น 80 บาท จะได้ดอกเบี้ย 1 บาทต่อเดือน จึงเทียบได้ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.24 ต่อเดือน หรือเท่ากับร้อยละ 14 ต่อปีนั้นเอง ทั้งนี้ กรณีที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ตกลงกันว่าการกู้ยืมเงินจะคิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ร้อยละ 14 ต่อปีนั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะให้ถือว่าอัตราดอกเบี้ยนั้นลดลงมาเป็นร้อยละ 14 ต่อปี ดังที่กำหนดไว้ในมาตรา 644 (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

หลักกฎหมายว่าด้วยการขายฝาก การขายฝากเป็นการซื้อขายประเภทหนึ่ง ซึ่งทำสัญญาซื้อขายโดยมีการตกลงกันเป็นพิเศษเพิ่มจากสัญญาซื้อขายธรรมดาว่าผู้ขายจะสามารถไถ่ทรัพย์คืนได้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดหลักกฎหมายเกี่ยวกับการขายฝากไว้ใน “มาตรา 491 ว่า การขายฝากนั้น คือ สัญญาซื้อขายซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกไปยังผู้ซื้อโดยมีข้อตกลงกันว่าผู้ขายอาจไถ่ทรัพย์นั้นคืนได้” ซึ่งตามประมวล-

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 491 วางหลักว่า หลักการขายฝากมีข้อพิจารณาได้ ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. การขายฝากเป็นสัญญาซื้อขายประเภทหนึ่ง และเป็นการซื้อขายที่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์ที่ขายฝากนั้นโอนไปยังผู้ซื้อเมื่อมีการทำสัญญาขายฝากแล้ว เมื่อกฎหมายใช้คำว่า “กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกไปยังผู้ซื้อ” ย่อมหมายความว่า การซื้อขายดังกล่าวเป็นการซื้อขายเสร็จเด็ดขาดหรือเป็นการขายที่สมบูรณ์ตามกฎหมาย ซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินได้โอนไปยังผู้ซื้อแล้วตามกฎหมาย ดังนั้น ความสมบูรณ์ของสัญญาขายฝากจึงต้องพิจารณาเหมือนกับกรณีสัญญาซื้อขายโดยทั่วไป กล่าวคือ การขายฝากสังหาริมทรัพย์ กรรมสิทธิ์ย่อมโอนเมื่อมีการทำสัญญากัน หากเป็นกรณีสังหาริมทรัพย์พิเศษ เช่น เรือที่มีระวางตั้งแต่ห้าตันขึ้นไป กรรมสิทธิ์ย่อมโอนเมื่อมีการทำสัญญาเป็นหนังสือและจดทะเบียนกับพนักงานเจ้าหน้าที่ และกรณีขายฝากอสังหาริมทรัพย์กรรมสิทธิ์จะโอนเมื่อมีการทำสัญญาเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

2. สัญญาขายฝากนอกจากจะเป็นสัญญาซื้อขายแล้ว สัญญาดังกล่าวต้องมีข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายว่า ผู้ขายอาจไล่ทรัพย์นั้นคืนได้ โดยข้อตกลงในการไล่ทรัพย์คืนต้องเป็นข้อตกลงที่ทำในขณะทำสัญญาซื้อขายด้วย หากข้อตกลงในการไล่ถอนทรัพย์เกิดขึ้นภายหลังการทำสัญญาซื้อขายเสร็จแล้ว ข้อตกลงในการไล่ทรัพย์ดังกล่าวอาจเป็นเพียงคำมั่นว่าจะขายทรัพย์แยกต่างหากจากสัญญาซื้อขาย

3. สำหรับสิทธิในการไล่ทรัพย์คืน กฎหมายใช้คำว่า “อาจไล่” ดังนั้น แม้มีการกำหนดในสัญญาขายฝากว่าผู้ขายสามารถไล่ทรัพย์คืนได้ก็ตาม แต่ก็มิได้เป็นการบังคับผู้ขายให้ไล่คืนทรัพย์ที่ทำการขายฝากนั้น ซึ่งผู้ขายฝากอาจไม่ดำเนินการไล่ทรัพย์คืนก็ได้ ไม่เป็นการผิดสัญญาขายฝากแต่อย่างใด สำหรับกำหนดระยะเวลาไล่ถอนนั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องกำหนดไว้ในสัญญาขายฝาก จึงสามารถแยกได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีคู่สัญญาไม่มีการตกลงเรื่องระยะเวลาในการไล่ทรัพย์สินคืนไว้ ก็ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด คือ อสังหาริมทรัพย์สามารถไล่คืนได้ภายในระยะเวลา 10 ปี นับแต่เวลาซื้อขาย หากเป็นสังหาริมทรัพย์สามารถไล่คืนได้ภายในระยะเวลา 3 ปี นับแต่เวลาซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 458, 446 และ 494 กรณีคู่สัญญาได้ตกลงเรื่องระยะเวลาในการไถ่ทรัพย์สินคืนไว้ ก็ให้เป็นไปตามข้อตกลงของผู้ซื้อและผู้ขาย ทั้งนี้กำหนดระยะเวลา

ไถ่ถอนที่ตกลงกันไว้ต้องไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หากมีการตกลงระยะเวลาไถ่ทรัพย์สินคืนเกินกำหนดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 494 ระยะเวลาไถ่ทรัพย์สินคืนจะใช้บังคับได้ไม่เกิน 10 ปี และกรณีเป็นอสังหาริมทรัพย์จะใช้บังคับได้ไม่เกิน 3 ปี นอกจากนี้ ข้อตกลงเรื่องระยะเวลาไถ่ทรัพย์สินคืนต้องมีการจดทะเบียนไว้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย หากไม่มีการจดทะเบียนข้อตกลงดังกล่าวจะเป็นโมฆะ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

หลักกฎหมายว่าด้วยการเช่าซื้อ การเช่าซื้อถือเป็นการทำสัญญาประเภทหนึ่ง โดยเป็นเสมือนการเช่าทรัพย์สินรวมกับการซื้อทรัพย์สิน กล่าวคือ ผู้เช่าซื้อจะได้สิทธิในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน แต่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินยังคงเป็นของผู้ให้เช่าซื้อ โดยผู้ให้เช่าซื้อให้คำมั่นว่า เมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินครบจำนวนครั้งที่ตกลงกันไว้ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินดังกล่าวจะตกเป็นของผู้เช่าซื้อ การเช่าซื้อเป็นที่นิยมในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยสามารถเป็นเจ้าของทรัพย์สินที่มีราคาสูงได้ด้วยการเช่าซื้อสินค้า ซึ่งผู้เช่าซื้อสามารถผ่อนชำระราคาได้เป็นระยะเวลานาน โดยการเช่าซื้อได้มีการวางหลักไว้เฉพาะในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ว่าการเช่าซื้อนั้น คือ สัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่าและให้คำมั่นว่าจะขายทรัพย์สิน หรือจะให้ทรัพย์สินตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านี้คราว สัญญาเช่าซื้อนั้นถ้าไม่ทำเป็นหนังสือ “ท่านว่าเป็นโมฆะ” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การเช่าซื้อมีข้อพิจารณา ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. การเช่าซื้อเป็นการเอาทรัพย์สินออกให้เช่า กล่าวคือ ผู้ให้เช่าซื้อเอาทรัพย์สินออกให้ผู้เช่าซื้อเช่า ผู้เช่าซื้อมีสิทธิและมีหน้าที่เพียงการครอบครองและใช้สอยทรัพย์สินดังกล่าวเสมือนการเช่าทรัพย์สินปกติ โดยกรรมสิทธิ์ของทรัพย์สินที่เช่าซื้อยังคงเป็นของผู้ให้เช่าซื้ออยู่

2. ผู้ที่นำทรัพย์สินออกให้เช่าตามข้อ 1 ต้องเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เนื่องจากสัญญาเช่าซื้อมีข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขให้ชำระเงินเป็นคราว โดยเมื่อผู้เช่าซื้อชำระเงินครบตามจำนวนหรือชำระค่าเช่าซื้อครบตามจำนวนงวดแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของผู้เช่าซื้อ ดังนั้น ผู้ที่จะสามารถโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้ผู้เช่าซื้อได้ จึงต้องเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้นเอง

3. ผู้ให้เช่าซื้อให้คำมั่นว่าจะขายหรือให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า กล่าวคือ ผู้ให้เช่าซื้อมีการแสดงเจตนาว่าจะขายทรัพย์สินที่ทำการเช่าซื้อให้กับผู้เช่าซื้อ หรือแสดงเจตนาว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่าซื้อ โดยการแสดงเจตนานั้นเป็นการแสดงเจตนาฝ่ายเดียวของผู้ให้เช่าซื้อก็ทำให้เกิดผลสมบูรณ์ในเรื่องของการเช่าซื้อแล้ว เนื่องจากกฎหมายกำหนดเพียงแต่มีการให้คำมั่นของฝ่ายผู้ให้เช่าซื้อว่าจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินไปให้ผู้เช่าซื้อก็ถือเป็นการแสดงเจตนาที่สมบูรณ์ในการเช่าซื้อแล้ว

4. การเช่าซื้อต้องมีการตกลงกันว่าจะใช้เงินกันเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านี้คราว กล่าวคือ การตกลงทำการเช่าซื้อนั้น ผู้ให้เช่าซื้อและผู้เช่าซื้อต้องตกลงกันเรื่องการชำระเงินค่าเช่าซื้อเป็นคราว ๆ หรือชำระเป็นจำนวนกี่งวด เช่น ตกลงกันว่าผู้เช่าซื้อจะชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อเดือนละครั้ง เป็นจำนวน 24 เดือน ทั้งนี้หากในสัญญาตกลงกันว่าจะมีการชำระเงินเต็มจำนวนเพียงครั้งเดียวก็จะไม่เป็นการเช่าซื้อ

5. การเช่าซื้อต้องมีสัญญาเป็นหนังสือ ซึ่งการทำสัญญาเป็นหนังสือถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการเช่าซื้อ หากการเช่าซื้อไม่ได้ทำสัญญาเป็นหนังสือจะส่งผลให้การเช่าซื้อดังกล่าวเป็นโมฆะ

หลักกฎหมายว่าด้วยการจำนำ การจำนำ คือ การเอาทรัพย์สินที่เป็นสังหาริมทรัพย์ไปเป็นหลักประกันการชำระหนี้โดยผู้จำนำส่งมอบทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันดังกล่าวให้ไว้แก่ผู้รับจำนำตามที่มีกำหนดไว้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้วางหลักกฎหมายไว้ในมาตรา 747 ว่า จำนำ นั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่า ผู้จำนำ ส่งมอบสังหาริมทรัพย์สิ่งหนึ่งให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับจำนำ เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ การจำนำจะเกิดขึ้นเมื่อมีการเป็นหนี้กัน กล่าวคือ มีการกู้ยืมเงินกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยฝ่ายลูกหนี้เป็นผู้วางหลักประกันด้วยการจำนำทรัพย์สินที่เป็นสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นประกันในการชำระหนี้ดังกล่าว โดยการจำนำจะสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้รับจำนำ หากไม่มีการส่งมอบก็จะไม่ถือว่าเป็นการจำนำ โดยลูกหนี้อาจเป็นผู้จำนำทรัพย์สินเองก็ได้ หรือเป็นกรณีบุคคลอื่นนำทรัพย์สินมาจำนำเป็นประกันแทนลูกหนี้ก็ได้ แต่ผู้ที่จะสามารถจำนำได้ต้องเป็นเจ้าของทรัพย์สินที่จำนำนั้น ทั้งนี้ หากหนี้ที่ทรัพย์สินจำนำเป็นหลักประกันสิ้นสุดลง สัญญาประกันก็จะระงับตามไปด้วย นอกจากนี้ กรณีการจำนำทรัพย์สินเพื่อประกันหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้แล้ว ยังมีกรณีการจำนำทรัพย์สิน

กับโรงรับจำนำ ซึ่งเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงรับจำนำได้มี “พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505” (2505) กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ส่วนบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับกับสัญญาจำนำที่ทำกับโรงรับจำนำ ก็ยังใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนของการจำนำเหมือนกับกรณีสัญญาจำนำทั่วไป

กรณีโรงรับจำนำนั้น “พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505” (2505) ได้วางหลักไว้ดังนี้

1. สถานประกอบการที่รับจำนำสิ่งของเพื่อเป็นประกันการกู้ยืมเงินเป็นธุรกิจปกติ โดยหนี้เงินกู้ของผู้จำนำแต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท

2 สถานประกอบการที่รับหรือซื้อสิ่งของโดยจ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นธุรกิจปกติ โดยมีจำนวนเงินไม่เกินรายละหนึ่งแสนบาท โดยมีการตกลงกันว่าจะไถ่คืนในภายหลัง

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475

การกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับการกู้ยืมเงินถูกกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ซึ่งการฝ่าฝืนบทบัญญัติดังกล่าวจะมีบทลงโทษทางแพ่ง คือ การปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงินให้เหลืออัตราร้อยละ 15 ต่อปี อย่างไรก็ดี ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องเอกเทศสัญญา (บรรพ 3) ซึ่งรวมถึงการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2475 ต่อมารัฐบาลได้ตรากฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราขึ้น โดยมีเหตุผลในการออกกฎหมาย คือ ต้องการจะทำให้การกู้ยืมเป็นไปในทางที่ควร โดยปกติผู้กู้ต้องการทุน เมื่อได้ทุนไปประกอบกิจการอันใดอันหนึ่งมีผลงอกงามขึ้น ก็แบ่งผลนั้นใช้เป็นดอกเบี้ย เหลือรวบรวมไว้เพื่อใช้หนี้ทุนต่อไป ดังนี้ ฝ่ายเจ้าหนี้ก็ได้ดอกเบี้ยเป็นค่าป่วยการและมีโอกาสได้รับใช้ทุนคืนในภายหลัง แต่ถ้าดอกเบี้ยสูงเกินไป ลูกหนี้ได้ผลไม่พอที่จะใช้ดอกเบี้ย ย่อมต้องเสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเหตุผลการออกกฎหมายดังกล่าว พบว่า แม้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะกำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่สามารถเรียกได้สำหรับการกู้ยืมเงิน คือ ร้อยละ 15 ต่อปี แต่ผู้ให้กู้ก็ยังมีการเรียกดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าที่กำหนด และลูกหนี้เองก็ยอมผูกพันตนในการกู้ยืมเงิน โดยยินยอมชำระดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่ากำหนด เนื่องจากลูกหนี้ก็มี

ความจำเป็นในการใช้เงิน จึงไม่สามารถปฏิเสธที่จะไม่กู้ยืมเงินดังกล่าวได้ ดังนั้น กฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราจึงถูกบัญญัติขึ้น เพื่อป้องกันประชาชนไม่ให้เสียดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด โดยหลักกฎหมายดังกล่าวมีสาระสำคัญ ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

กฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราได้กำหนดขอบเขตการบังคับตามกฎหมายไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ซึ่งมีหลักกฎหมาย คือ การให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือเพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย ข้อความอันไม่จริงในเรื่องจำนวนเงินกู้หรืออื่น ๆ ไว้ในหนังสือสัญญาหรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้ หรือกำหนดจะเอา หรือรับเอาซึ่งกำไรอื่นเป็นเงินหรือสิ่งของหรือโดยวิธีเพิกถอนหนี้ หรืออื่น ๆ จนเห็นได้ชัดว่า ประโยชน์ที่ได้รับมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากบทบัญญัติข้างต้น ความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรานั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 กรณี คือ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. การให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะเกิดขึ้นเฉพาะกรณีของการยืมเงิน หากเป็นกรณีการยืมสิ่งของอย่างอื่นแม้จะไม่มีการตกลงเรียกค่าตอบแทนเกินกว่าร้อยละ 15 ก็ไม่มีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เช่น กรณีการขายฝาก แม้เวลาไถ่ถอนสินไถ่จะกำหนดไว้สูงกว่าราคาขายฝากเกินร้อยละ 15 ก็ไม่เป็นความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราตามกฎหมายนี้ สำหรับกฎหมายที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับการกู้ยืมเงินที่กระทำกันทั่วไปนั้น ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ซึ่งกำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับการยืมเงิน อัตราร้อยละ 15 ต่อปี ดังนั้น การให้กู้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราร้อย 15 ต่อปี ผู้ให้กู้จะมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราตามกฎหมายนี้

2. กรณีการปิดบังอัตราดอกเบี้ย โดยการกำหนดข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับจำนวนเงินกู้ เป็นกรณีที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ตกลงกู้ยืมเงินกัน โดยมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราร้อยละ 15 ต่อปี โดยเจ้าหนี้กำหนดจำนวนเงินกู้ยืมในสัญญากู้ยืมเงินไม่ตรงกับจำนวนที่กู้ยืมกันจริง เพื่อไม่ให้รู้ว่าการกู้ยืมดังกล่าวมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราร้อยละ 15 ต่อปี โดยเจตนา

เป็นการหลีกเลี่ยงกฎหมาย เช่น กู้ยืมเงินกันจำนวน 100,000 บาท แต่เจ้าหนี้ระบุในสัญญากู้ยืมเงินเป็นเงิน 120,000 บาท

3. การกู้ยืมเงินที่เรียกดอกเบี้ยและประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งของ ซึ่งมีจำนวนมากเกินสมควร เป็นกรณีที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ตกลงกู้ยืมเงินกันและมีการคิดอัตราดอกเบี้ย รวมถึงมีการกำหนดให้ลูกหนี้ให้ทรัพย์สินนอกเหนือจากดอกเบี้ยเพื่อเป็นการตอบแทนเจ้าหนี้อีกด้วย โดยเมื่อรวมกันแล้วเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นจำนวนมากเกินกว่ากฎหมายกำหนดไว้ เช่น เจ้าหนี้ให้ลูกหนี้กู้ยืมเงิน จำนวน 7,000 บาท แต่ตกลงกับลูกหนี้ว่าหากลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ ลูกหนี้จะยอมให้เจ้าหนี้ฟ้องเรียกร้องเงินกู้จำนวน 140,000 บาท เป็นการเรียกประโยชน์ตอบแทนมากเกินสมควร

4. บุคคลที่เป็นผู้กระทำความผิดตามกฎหมายห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของ “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475) ผู้ที่กระทำผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ได้แก่ บุคคลตามมาตรา 3 ได้แก่ บุคคลที่ให้บุคคลอื่นกู้เงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด บุคคลที่กำหนดข้อความอันไม่จริงเรื่องจำนวนเงินกู้เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา และบุคคลที่เรียกเอาประโยชน์มากเกินสมควรตามเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน ซึ่งบุคคลที่กฎหมายกำหนดว่าเป็นผู้กระทำความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราตามมาตรา 3 ก็คือ เจ้าหนี้นั่นเอง รวมถึงบุคคลตามมาตรา 4 ได้แก่ ผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องในการกู้ยืมเงินที่เรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เมื่อพิจารณาบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บุคคลที่กฎหมายกำหนดว่าเป็นผู้กระทำผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่นอกเหนือจากเจ้าหนี้ ก็คือ ผู้รับโอนสิทธิในหนี้ที่ได้มีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา โดยบุคคลผู้รับโอนได้รู้ว่าการให้กู้ยืมเงินนั้นมีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราซึ่งขัดกับกฎหมาย และบุคคลดังกล่าวได้ใช้หรือพยายามใช้สิทธิที่ได้รับโอนเรียกร้องการชำระหนี้จากลูกหนี้ ก็ถือว่าเป็นผู้กระทำความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราด้วย

5. บทกำหนดโทษ ตาม “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475) ผู้ที่กระทำความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา กฎหมายได้กำหนดโทษทางอาญาไว้ คือ โทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ การเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด เมื่อดอกเบี้ยที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ตกลงกันมีกฎหมายกำหนดว่าเป็นความผิดและมีโทษทางอาญา ซึ่งถือเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน ข้อตกลงเรื่อง ดอกเบี้ยดังกล่าวจึงใช้บังคับไม่ได้ ถือเป็นโมฆะ

พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523

การกู้ยืมเงินระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่กระทำกันโดยทั่วไปจะอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทั้งเรื่องการกู้ยืมเงินที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือเพื่อสามารถใช้ในการฟ้องร้องดำเนินคดี รวมถึงการตกลงกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยการให้กู้ยืมเงินที่กฎหมายกำหนดไว้อัตราสูงสุดไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี แต่สำหรับกรณีการกู้ยืมเงินที่ผู้ให้กู้ยืมเงินเป็นสถาบันการเงินนั้น การกำหนดเรื่องอัตราดอกเบี้ยจะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดยกเว้นบทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องอัตราดอกเบี้ย ดังนั้น กรณีสถาบันการเงินให้กู้ยืมเงินนั้น สถาบันการเงินจึงสามารถเรียกดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมเงินในอัตราสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ ตามกฎหมายว่าด้วยดอกเบี้ย (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

การให้กู้ยืมเงินของสถาบันการเงิน สำหรับเหตุผลการประกาศใช้กฎหมายว่าด้วยดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงิน เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ร้อยละ 15 ต่อปี ได้ถูกกำหนดและใช้บังคับมาเป็นเวลานาน ประกอบกับความเปลี่ยนแปลงของตลาดโลกและตลาดภายในประเทศ เรื่องภาวะการเงินได้เปลี่ยนไปจากในอดีต การจำกัดอัตราดอกเบี้ยจะทำให้ไม่เกิดความคล่องตัวในการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลจะสามารถใช้อัตราดอกเบี้ยเป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ในทางนโยบายการเงินในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีการกำหนดกฎหมายว่าด้วยดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินเพื่อให้อำนาจแก่ทางราชการในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยการให้กู้ยืมเงินของภาคสถาบันการเงิน มีรายละเอียด ดังนี้ (คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป, 2561)

1. ความหมายของสถาบันการเงิน กำหนดไว้ในมาตรา 3 ดังนี้ “สถาบันการเงิน หมายความว่า (1) ธนาคารแห่งประเทศไทย (2) ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ (3) บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ และ (4) สถาบันการเงินอื่นที่รัฐมนตรีกำหนดโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา” ดังนั้น สถาบันการเงินที่สามารถเรียกดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เกินร้อยละ 15 ต่อปี ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน

บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สำหรับสถาบันการเงินอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด ในปัจจุบันมีการออกประกาศกำหนดสถาบันการเงินตามมาตรา 3 จำนวน 12 ฉบับ โดยสถาบันการเงินอื่นที่มีการประกาศแล้ว ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทประกันชีวิต ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง- และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า- แห่งประเทศไทย กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน บรรษัทบริหาร- สินทรัพย์สถาบันการเงิน บรรษัทตลาดรอง สินเชื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงสถาบันการเงิน ระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นสมาชิก และธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่จดทะเบียน และตั้งอยู่ต่างประเทศ

2. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับสถาบันการเงิน ตามมาตรา 4 เพื่อประโยชน์ ในการแก้ไขภาวะเศรษฐกิจของประเทศ รัฐมนตรีโดยแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงิน อาจคิดจากกู้ กู้ยืม หรือคิดให้กู้ ให้กู้ยืม ให้สูงกว่าร้อยละสิบห้าต่อปีได้ ในการกำหนดตามวรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะกำหนดอัตราดอกเบี้ย สำหรับสถาบันการเงินบางประเภท หรือทุกประเภทโดยกำหนดเป็นอัตราสูงสุดหรืออัตรา ที่อ้างอิงในลักษณะอื่นก็ได้ และจะกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติด้วยก็ได้ ซึ่งการกำหนดตามมาตรานี้ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา สำหรับการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยนั้น รัฐมนตรีจะออกประกาศโดยกำหนดประเภทของสถาบันการเงินและกำหนด เพดานดอกเบี้ยที่จะอนุญาตให้เรียกเก็บได้ เช่น กำหนดให้ธนาคารออมสินคิดจากผู้กู้ยืม ได้ไม่เกินร้อยละ 19 ต่อปี หรืออาจกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่อ้างอิงในลักษณะอื่น เช่น กำหนดให้บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืมได้ไม่เกินอัตรา ที่บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินประกาศกำหนด ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยที่รัฐมนตรี- ว่าการกระทรวงการคลังได้กำหนดให้สถาบันการเงินตามกฎหมายนี้ สามารถเรียกได้ จากผู้ขอกู้ยืมเงิน ได้กำหนดไว้ที่อัตราร้อยละ 18-21 ต่อปี

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

การทำสัญญาทางธุรกิจระหว่างคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกันจะส่งผลให้ผู้ที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจมากกว่าถือโอกาสเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า และคู่สัญญาดังกล่าวก็มีความจำเป็นต้องยอมรับข้อตกลงของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งจะส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นระหว่างคู่สัญญา ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม คือ “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมในสังคม โดยกำหนดกรอบข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเพื่อให้ศาลใช้ดุลพินิจในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี โดยกฎหมายดังกล่าว มีสาระสำคัญ ดังนี้

ขอบเขตการบังคับใช้ กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรมจะบังคับใช้กับสัญญาดังต่อไปนี้

1. สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ คือ สัญญาที่ทำกันระหว่างผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหรือซื้อสินค้าฝ่ายหนึ่ง กับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ ซึ่งเป็นผู้ขายหรือผู้ให้บริการอีกฝ่ายหนึ่งโดยมีค่าตอบแทน

2. สัญญาสำเร็จรูป คือ สัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า โดยผู้ประกอบการนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน

3. สัญญาขายฝาก คือ สัญญาซื้อขายโดยตกลงกันเป็นพิเศษว่าผู้ขายจะสามารถไถ่ทรัพย์นั้นคืนได้

4. สัญญาหรือข้อตกลงอื่น ๆ ที่มีการกำหนดเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพในการประกอบอาชีพการงานหรือการทำนิติกรรมที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพหรือมีข้อตกลงที่ให้สิ่งใดไว้เป็นมัดจำและมีการยึดมัดจำสูงเกินส่วนหรือข้อตกลงประกาศ คำแจ้งความที่ทำไว้ล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญา หรือข้อตกลง การยินยอมของผู้เสียหายสำหรับการกระทำที่ต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ความหมายของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม คือ ข้อตกลงในสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าเป็นข้อตกลงที่ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ได้แก่

1. ข้อตกลงที่ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา

2. ข้อตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด

3. ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ

4. ข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุอันสมควร

5. ข้อตกลงให้สิทธิคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา

6. ข้อตกลงในสัญญาขายฝากที่ผู้ซื้อฝากกำหนดราคาสินไถ่สูงกว่าราคาบวกอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี

7. ข้อตกลงในสัญญาเช่าซื้อที่กำหนดราคาเช่าซื้อหรือกำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับภาระสูงกว่าที่ควร

8. ข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่าย หรือประโยชน์อื่นใดสูงกว่าที่ควร กรณีที่ผิดนัดหรือที่เกี่ยวเนื่องกับการผิดนัดชำระหนี้

9. ข้อตกลงที่กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระสูงกว่าที่ควร

การพิจารณาว่าข้อสัญญาตามข้อ 1 ถึงข้อ 9 เป็นข้อตกลงที่ทำให้คู่สัญญาได้เปรียบอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร จะต้องพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ประกอบกัน ได้แก่ ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความคาดหมาย แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่นตามสภาพที่เป็นจริง หรือประเพณีของสัญญาชนิดนั้น หรือเวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือการปฏิบัติตามสัญญา และการรับภาระที่หนักกว่ามากของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

ผลของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ความสมบูรณ์ของสัญญาแต่ละประเภทนั้น แม้ว่าสัญญาดังกล่าวจะมีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม แต่ก็ไม่ได้มีผลทำให้สัญญาดังกล่าว

ไม่สมบูรณ์ ข้อตกลงตามสัญญายังคงมีผลผูกพันคู่สัญญาและใช้บังคับกันได้ จะมีเพียงแต่ข้อกำหนดในสัญญาส่วนที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ที่จะถูกบังคับตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งแต่ละกรณีจะมีผลแตกต่างกัน ดังนี้

1. ข้อตกลงเป็นโมฆะ เพราะเป็นการตกลงที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ได้แก่ ข้อตกลงที่ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพเพื่อการชำรุดหรือรอนสิทธิในทรัพย์สินที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภค โดยผู้บริโภคมิได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือเหตุแห่งการรอนสิทธินั้นในขณะทำสัญญา หรือข้อตกลง ประกาศ คำแจ้งความที่ทำไว้ล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบความเสียหายต่อชีวิตและร่างกายหรืออนามัยของผู้อื่น อันเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ตกลง ผู้ประกาศ หรือผู้แจ้งความ หรือความตกลง ความยินยอมของผู้เสียหายในคดีละเมิดซึ่งมีลักษณะต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

2. ข้อสัญญาที่บังคับได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี นอกจากข้อกำหนดอันขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนที่ทำให้ข้อสัญญาเป็นโมฆะแล้ว ข้อสัญญาในลักษณะอื่น แม้เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม แต่ก็ยังสามารถบังคับใช้ได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี โดยศาลจะเป็นผู้พิจารณาข้อตกลงดังกล่าวว่าการบังคับใช้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีจะบังคับใช้แค่ไหนและเพียงใด โดยศาลจะพิจารณาถึงความสุจริต ประเพณีปฏิบัติ และภาระของคู่สัญญาประกอบกัน ทั้งนี้ “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) จะใช้บังคับกับข้อสัญญาที่ทำขึ้นหลังวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติฯ มีผลบังคับใช้แล้วเท่านั้น

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมเงินสามารถพิจารณา ดังนี้

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติทั่วไปเกี่ยวกับการทำสัญญา ทั้งการกู้ยืมเงิน การขายฝาก การเช่าซื้อ และการจำนำทรัพย์สิน รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การทำนิติกรรมระหว่างบุคคลธรรมดาด้วยกันเองหรือบุคคลธรรมดากับสถาบันการเงิน ก็ยังคงใช้บทบัญญัติทั่วไปตามประมวล-กฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2. การกู้ยืมเงินนอกระบบที่ก่อให้เกิดปัญหากับลูกหนี้ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ลูกหนี้กู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดา ไม่ใช่การกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงิน โดยเจ้าหนี้ดังกล่าวเรียกอัตราดอกเบี้ย จำนวนที่สูงเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งกำหนดไว้ และเป็นการกระทำที่ขัดต่อประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และ “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475)

3. การกู้ยืมเงินนอกระบบมีการกระทำกันอยู่ในปัจจุบัน มีการดำเนินการหลายรูปแบบ ได้แก่ การกู้ยืมเงินโดยการทำสัญญากู้ยืมเงินปกติ โดยเจ้าหนี้จะอาศัยอำนาจต่อรองที่มีเหนือกว่าลูกหนี้ในการกำหนดให้ลูกหนี้ทำสัญญากู้ยืมเงิน โดยอาจกำหนดจำนวนเงินต้นสูงกว่าความเป็นจริงเพื่อจะได้บังคับชำระหนี้กับลูกหนี้โดยอาศัยช่องทางตามกฎหมาย และเมื่อลูกหนี้ยอมลงนามในสัญญา การนำสืบในขั้นตอนการพิจารณาของศาลก็จะทำให้ลูกหนี้เสียเปรียบเจ้าหนี้ เนื่องจากเจ้าหนี้มีสัญญาและลูกหนี้เป็นผู้ลงนามผูกพันตามสัญญา ประกอบกับข้อตกลงที่ปรากฏในสัญญาก็มิได้ขัดต่อกฎหมาย

4. การกู้ยืมเงินโดยทำสัญญาเป็นการขายฝากทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาในลักษณะเลี่ยงกฎหมาย เนื่องจากในอดีตสัญญาขายฝากทรัพย์สินไม่ได้กำหนดจำนวนสูงสุดของสินไถ่ไว้ เจ้าหนี้จึงให้ลูกหนี้กู้ยืมเงินโดยทำสัญญาขายฝากทรัพย์สินแทนการทำสัญญากู้ยืมเงิน และกำหนดสินไถ่เป็นจำนวนที่สูง ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องขายฝาก โดยกำหนดประโยชน์ที่ได้จากการขายฝากเมื่อคำนวณรวมกันแล้วจะต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากันกับกรณีการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมกรณีการขายฝาก รัฐบาลได้ออก “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) โดยสัญญาขายฝากหากกำหนดประโยชน์เกินสมควร ข้อกำหนดดังกล่าวจะเป็นข้อสัญญาไม่เป็นธรรม ซึ่งศาลจะพิจารณาให้สามารถบังคับใช้ได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี

5. การกู้ยืมเงินโดยทำเป็นลักษณะการเช่าซื้อทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาลักษณะของการเลี่ยงกฎหมาย โดยเจ้าหนี้จะให้ลูกหนี้ทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าจากร้านค้า ซึ่งอาจเป็นร้านค้าของเจ้าหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้ โดยลูกหนี้จะได้รับเงินตามราคาสินค้าที่เช่าซื้อแต่เจ้าหนี้จะหักค่าธรรมเนียมไว้ส่วนหนึ่ง

6. กรณีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรานั้น แม้ว่ามี “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ย-เกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475) ที่มีโทษทางอาญาก็ตาม แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะกับการกู้ยืมเงินเท่านั้น ดังนั้น เมื่อรูปแบบของหนี้นอกระบบที่เลี่ยงไปทำสัญญาเป็นการขายฝากหรือการเช่าซื้อ แม้เรียกเอาประโยชน์เกินร้อยละ 15 ต่อปี ก็จะไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติดังกล่าว นอกจากนี้ แม้ว่าหนี้นอกระบบจะกระทำในรูปแบบของสัญญากู้ยืมเงิน แต่เนื่องจากโทษของการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรามีกำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 พันบาท ในชั้นการพิจารณาคดี หากศาลพิจารณาความประพฤติสภาพความผิดและเห็นว่าควรปราณีแล้ว ศาลก็มีอำนาจพิจารณากำหนดโทษในความผิดนั้นแต่เพียงให้รอการลงโทษและปล่อยตัวจำเลยก็ได้ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 ดังนั้น พระราชบัญญัติดังกล่าวมีการกำหนดโทษที่ยังไม่สามารถทำให้เจ้าหนี้เกรงกลัวต่อการกระทำความผิด เรื่องการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราได้

7. การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2548 แม้ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ที่ไม่มีหลักประกันซึ่งเป็นลักษณะคล้ายกับการที่ลูกหนี้ไปขอกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ แต่ก็เป็นการแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ได้เพียงบางกลุ่มเท่านั้น เนื่องจากหลักเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อของผู้ประกอบการยังคงพิจารณาจากรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ จึงทำให้ผู้ขอสินเชื่อบางกลุ่มยังไม่สามารถขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้ และยังไม่มีความจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การบริหารจัดการธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทักษะของผู้ปฏิบัติงานในการจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจแต่ละประเภท การบริหารหนี้สินก็เช่นเดียวกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ รวมถึงความชำนาญในหลาย ๆ ประเด็นจึงจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตาม

เจตนารมณ์ของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในส่วนของธุรกิจบริหารหนี้สินนั้นสามารถนำเสนอได้หลายส่วนประกอบด้วยกันจากหลากหลายมุมมอง ดังนี้

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2560) ได้นำเสนอแนวคิดในการบริหารหนี้สินที่ผู้ปฏิบัติจะต้องพัฒนาทักษะที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดทักษะไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. การสร้างระบบเจ้าหนี้การค้าเพื่อควบคุมการชำระเงิน ซึ่งกิจการขนาดกลางควรมีระบบบัญชีเจ้าหนี้เพื่อบริหารจัดการหนี้ที่ต้องชำระให้มีประสิทธิภาพ โดยระบบนี้อยู่ในระบบโปรแกรมสำเร็จรูปของบัญชี ระบบนี้จะเชื่อมต่อตั้งแต่การจัดซื้อจนได้รับสินค้าซึ่งจะมีการบันทึกถึงระยะเวลาของเจ้าหนี้แต่ละรายที่มีกำหนดชำระเพื่อเตือนทางบัญชีให้เตรียมเช็คชำระเงิน นอกจากนั้นแล้ว ระบบเจ้าหนี้ยังเก็บประวัติรายการซื้อขายของเจ้าหนี้แต่ละรายรวมทั้งราคาที่จัดซื้อแต่ละครั้งทำให้ช่วยในการวางแผนการจัดซื้อและชำระเงินได้ สำหรับกิจการเล็กไม่มีระบบบัญชีโปรแกรมสำเร็จรูปก็ออกแบบบัญชีเจ้าหนี้การค้าเองด้วยการใช้ Excel ในการออกแบบตารางเพื่อควบคุมการชำระเงินและแยกเจ้าหนี้แต่ละรายได้

2. กำหนดนโยบายการชำระเงินกับ Suppliers โดยกิจการที่เป็นนิติบุคคลควรวางนโยบายการวางบิลและจ่ายเงินแก่ผู้ขายสินค้า ขายวัตถุดิบและผู้ขายของให้บริษัททุกรายจะต้องวางบิลได้เดือนละ 2 ครั้ง โดยกำหนดวันที่วางบิลแน่นอน และกำหนดวันรับเช็คที่วางบิลเดือนละ 2 ครั้งเช่นกัน อาจเป็นคนละวันกับวันวางบิลหรือเป็นวันเดียวกันก็ได้ เหตุผลที่ต้องกำหนดวันที่ชัดเจนก็เพื่อพนักงานบัญชีการเงินไม่ต้องทำงานทุกวันในการรับวางบิลหรือจ่ายเช็ค ส่วนวันที่ชำระเช็คก็ให้กำหนดเพียง 2 ครั้งต่อเดือนก็พอเพื่อให้กิจการวางแผนการจัดหาเงินได้ง่าย เพราะถ้ามีการจ่ายเงินทุกวันก็จะเป็นปัญหาการหาเงินทุนมาหมุนเวียนไม่ทัน

3. การกำหนดวันที่ชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง ซึ่งควรชำระเช็คเพียงเดือนละ 2 ครั้ง และเลือกวันที่อยู่ช่วงเวลาที่กิจการจะได้รับเงินจากลูกหนี้การค้าหรือเป็นช่วงที่ไม่ต้องมีภาระการชำระค่าใช้จ่ายมากนัก การกำหนดวันชำระเงินหรือวันรับเช็คของผู้ขายไม่ควรตรงกับวันที่กิจการต้องชำระเงินจำนวนมาก เช่น วันที่

จ่ายเงินเดือนหรือค่าแรงงาน วันที่ต้องจ่ายค่าไฟฟ้า ควรเลือกวันที่กิจการมีเงินสดหรือช่วงเวลาที่ขายดีของเดือนเพื่อจะได้ไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่องด้วย

4. เจรจาต่อรองกับเจ้าหนี้การค้าเมื่อมีโอกาสที่จะได้เครดิตเทอมที่ยาวขึ้น ซึ่งการที่กิจการได้รับเครดิตเทอมที่ยาวขึ้นก็จะทำให้มีสภาพคล่องที่ดีขึ้น หากซื้อขายกันไปเรื่อย ๆ เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารก็ควรขอเงื่อนไขที่ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่น เคยได้รับเครดิตเทอมนาน 1 เดือน ก็อาจขอเพิ่มเป็นนาน 45 วัน เป็นต้น สำหรับการขอส่วนลดเงินสดจากเจ้าหนี้การค้าก็ควรขอเมื่อกิจการมีเงินสดเหลือโดยการใช้วิธีเจรจาต่อรองว่า หากกิจการจะจ่ายสดทันทีเมื่อซื้อของรอบนี้ จะช่วยลดให้อีก 2% ได้ไหม เพราะจะทำให้ต้นทุนสินค้าลดลงด้วย

5. วางแผนการชำระเงินให้กับเจ้าหนี้การค้า โดยให้มีระยะเวลาที่ยาวกว่าการให้เครดิตเทอมลูกหนี้การค้า กิจการใดที่ได้เครดิตเทอมจากเจ้าหนี้ยาวกว่าให้เครดิตเทอมลูกหนี้จะทำให้ไม่ต้องหาเงินทุนหมุนเวียนมาใช้และยังไม่มีต้นทุนดอกเบี้ยสำหรับการกู้เงินเพื่อมาหมุนเวียนด้วย ยกตัวอย่างธุรกิจปุ๋ย มักจะได้เครดิตเทอมจากผู้ขายประมาณ 6 เดือน เมื่อขายสินค้าให้เกษตรกรหรือเจ้าของสวน ซึ่งมีเครดิตให้ไม่เกิน 45 วัน ทำให้ไม่ต้องจัดหาเงินทุนหรือเงินกู้มาใช้ในการซื้อสินค้าเลย หากวางแผนการขายให้มีสินค้าคงคลังที่เหมาะสมไม่มากเกินไป จะทำให้มีกำไรสูงขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเจรจาขอเครดิตเทอมจากเจ้าหนี้การค้าให้ใกล้เคียงกับระยะเวลาที่ต้องให้เครดิตลูกหนี้เพื่อรักษาสภาพคล่องและลดความเสี่ยงด้วย

นอกจากนี้ วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ และกัญญามน อินหว่าง (2554) สรุปว่า การบริหารจัดการถือเป็นสมองขององค์กร ในการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงต้องอาศัยการวางแผนและตัดสินใจจากการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ซึ่งไม่ว่าบุคคลที่ทำหน้าที่ในระดับผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรก็จำเป็นต้องมีทักษะในการบริหารจัดการ โดยจะมีขอบเขตและหน้าที่ในการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามระดับการบริหารจัดการ จะเห็นได้ว่า ทักษะการบริหารจัดการจึงไม่ถูกจำกัดอยู่เพียงในกลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเท่านั้น หากแต่จะต้องมีทักษะดังกล่าวอยู่ในบุคคลทุกระดับ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีขอบเขต อำนาจ หรือหน้าที่ในการบริหารจัดการที่แตกต่างกันตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในแต่ละตำแหน่งงาน เช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งต้องอาศัยทักษะที่สำคัญ ดังนี้

1. ทักษะด้านการบริหารจัดการ ซึ่งแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวมากกว่าในภาคธุรกิจอื่น เนื่องจากในการดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สินจะต้องมีการพิจารณาทั้งในด้านการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ ผลกำไร และการเติบโตของบริษัท

2. ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการตราวิธีการ หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการดำเนินงานไว้เป็นกฎหมาย เนื่องจากธุรกิจบริหารหนี้สินจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ดังนั้น การกระทำการใด ๆ ในการบริหารจัดการธุรกิจบริหารหนี้สินจึงต้องอาศัยอำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ ทักษะการบริหารหนี้สินจึงเป็นทักษะการบริหารจัดการที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงมากกว่าการบริหารจัดการธุรกิจทั่วไป ซึ่งสามารถกระทำการใด ๆ ตราบเท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น หรือไม่ขัดต่อหลักศีลธรรมอันดีเท่านั้น

“พระราชกำหนดปรับปรุงการบริหารหนี้เงินกู้ที่กระทรวงการคลังกู้เพื่อช่วยเหลือ-กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน พ.ศ. 2555” (2555) ได้กำหนดหลักการในการบริหารหนี้สินที่ผู้ประกอบการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้ทักษะในการบริหารจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน ดังนี้

1. ทักษะในการควบคุมปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้ลงทุนอย่างมีนัยสำคัญ

2. ทักษะในการบริหารความเสี่ยงรวมถึงแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดจากการดำเนินธุรกิจ ดังเช่น

2.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนนโยบายการจัดการหนี้ด้อยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง

2.2 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (commission rate) ประกอบกับธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนักและมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติหรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้บริหารหนี้ด้อยคุณภาพ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ อาจเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงและอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ

2.3 ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ ซึ่งบริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

2.4 ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม โดยบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ประกอบกับการที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้ในลักษณะที่สร้างความรำคาญและก่อกวนจนถึงขั้นทำการข่มขู่ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

2.5 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่ โดยบริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยมีรายได้การติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้างซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการในธุรกิจมีมากราย จึงมีโอกาสที่ผู้ว่าจ้างจะไม่ต่อสัญญากับบริษัทฯ หรือหันไปทำสัญญาบางส่วนหรือทั้งหมดกับผู้ว่าจ้างอื่น ซึ่งอาจมีผลต่อรายได้ของบริษัทฯ และหากบริษัทฯ ไม่สามารถหาผู้ว่าจ้างมาทดแทนได้ อาจมีผลกระทบทางลบต่อธุรกิจบริษัทฯ ในระยะยาว

2.6 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งรายได้หลักของธุรกิจมาจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ ซึ่งบริษัทฯ จะคิดดอกเบี้ยกับลูกค้าในอัตราคงที่ตลอดระยะเวลา ในขณะที่เงินกู้ยืมซึ่งเป็นต้นทุนหลักในการปล่อยสินเชื่อดังกล่าวมีอัตราดอกเบี้ยคงที่และลอยตัว โดยระยะเวลาของเงินกู้ยืมไม่เกิน 12 เดือน และคาดว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดมีแนวโน้มจะปรับสูงขึ้นในระยะสั้นนี้ ดังนั้น มูลค่าของสินเชื่อที่บริษัทฯ มีอยู่จะถูกปรับลดมากกว่าการปรับลดมูลค่าของเงินกู้ยืม ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนต่างของอัตรากำไรลดลงไปตามสัดส่วน

2.7 ความเสี่ยงจากนโยบายของรัฐบาล ซึ่งนโยบายของรัฐบาลส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจของบริษัทฯ การเปลี่ยนแปลงนโยบายที่เกี่ยวข้องจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ดังเช่น นโยบายให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีสำหรับรถยนต์ใหม่คันแรกที่รัฐบาลประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2554 ส่งผลให้ประชาชนหันไปซื้อและเช่าซื้อรถยนต์ใหม่มากขึ้นแทนการซื้อและเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว เป็นต้น

ขณะเดียวกัน “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งต้องใช้หลักกฎหมายเพื่อให้เป็นไปตามหลักที่ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจประเด็นทางกฎหมายที่ชัดเจนซึ่งจะเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานของธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งประกอบด้วย

1. ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่เกี่ยวข้องกับข้อห้ามต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ห้ามทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้

1.2 การติดต่อกับบุคคลอื่นทำได้เพื่อสอบถามสถานที่ติดต่อลูกหนี้เท่านั้น โดยผู้ทวงถามหนี้ต้องแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล ไม่ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือหรือในสื่ออื่นใดที่ทำให้เข้าใจว่าติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ ไม่ติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้ และไม่แจ้งความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ และได้สอบถามถึงสาเหตุของการติดต่อ

1.3 การติดต่อกับลูกหนี้ ต้องติดต่อตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ติดต่อได้ในเวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. โดยแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงชื่อผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้แล้วให้ผู้ทวงถามออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้

1.4 ไม่กระทำการในลักษณะข่มขู่ใช้ความรุนแรง ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือบุคคลอื่น เปิดเผยความเป็นหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก หรือโทรสาร หรือใช้ภาษา สัญลักษณ์ชื่อทางธุรกิจบนซองจดหมาย หรือในหนังสือที่ทำให้เข้าใจว่าติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ และทวงถามหนี้ในลักษณะอื่นตามคณะกรรมการประกาศกำหนด

1.5 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด โดยแสดงหรือใช้เครื่องหมาย เครื่องแบบ หรือข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทวงถามหนี้นั้นทำโดยทนายความ สำนักงานกฎหมาย แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกอายัดทรัพย์หรือเงินเดือน ติดต่อหรือแสดงให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์หรือเงินเดือน หรือดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต

1.6 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะไม่เป็นธรรม โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด หรือการเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค ทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

1.7 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รวมถึงห้ามทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้เว้นแต่เป็นการทวงถามหนี้ของตน สามี ภรรยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของตน

2. ทักษะในการกำกับดูแลผู้ทวงถามหนี้ โดยให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ มีอำนาจหน้าที่ เช่น ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ออกข้อบังคับกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดและคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งให้ชำระค่าปรับทางปกครองและสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เสนอแนะคณะรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองหรือช่วยเหลือลูกหนี้ในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

2.2 คณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการเกี่ยวกับการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อซึ่งเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้ที่เป็นนิติบุคคล ประสานกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ทวงถามหนี้หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.3 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด เป็นสำนักงานรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รับเรื่องร้องเรียน

เกี่ยวกับการทวงถามหนี้ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดังกล่าว ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ทวงถามหนี้หรือกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ประสานกับหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์และอบรมวิธีการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม

2.4 คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน สั่งเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ รายงานการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการทุกสามเดือน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

3. ทักษะด้านการสื่อสารเจรจา หมายความถึง ความสามารถทางด้านการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สินในการเจรจา ต่อรอง ไกลเกลี่ย ประนอมหนี้ หรือกระทำด้วยประการใด ๆ ให้สามารถบรรลุข้อตกลงในการได้มาซึ่งความสมัครใจหรือความยินยอมในการชำระหนี้ เพื่อให้มูลหนี้ใด ๆ ระงับสิ้นไป

4. ทักษะด้านกระบวนการทางกฎหมาย หมายความถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการดำเนินการทางกฎหมายในทุกขั้นตอนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

5. ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจดังกล่าวในเชิงการปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน ซึ่งตามขั้นตอนบังคับคดี โดยปกติเจ้าหนี้จะสืบหาว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินใดพอให้ยึดมาขายทอดตลาดชำระหนี้บ้าง โดยเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะยึดทรัพย์ทุกอย่างที่เป็นของลูกหนี้ หรือลูกหนี้มีกรรมสิทธิ์ร่วม แต่กฎหมายก็ให้ความคุ้มครอง ห้ามเจ้าหนี้ยึดทรัพย์บางรายการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพของลูกหนี้ ได้แก่

5.1 ทรัพย์สินที่จำเป็นในการดำรงชีวิต มูลค่ารวมกัน 50,000 บาทแรก ห้ามยึด เช่น โต๊ะกินข้าว เก้าอี้ เครื่องครัว เป็นต้น ส่วนทรัพย์สินส่วนตัว เช่น สร้อย แหวน นาฬิกา แม้เป็นทรัพย์สินส่วนตัวของลูกหนี้ แต่เจ้าหนี้ก็มีสิทธิยึดได้เพราะไม่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต

5.2 ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องมือทำมาหากินของลูกหนี้ ถ้ามูลค่ารวมกัน 100,000 บาทแรก ห้ามเจ้าหนี้ยึด เครื่องมือประกอบอาชีพ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร (ถ้าประกอบธุรกิจรับถ่ายเอกสาร) ในกรณีที่เครื่องมือประกอบอาชีพมีราคาสูงกว่า

100,000 บาท และจำเป็นต้องใช้จริง ๆ ก็สามารถขอต่อศาลได้ หากมีเจ้าหนี้หลายราย ทรัพย์ใดถูกยึดไปแล้ว ห้ามเจ้าหนี้รายอื่นมายึดซ้ำ เจ้าหนี้รายใดยึดก่อนก็ได้สิทธิก่อน

6. ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี หรือกระบวนการประนีประนอมยอมความสำหรับการดำเนินคดีในทางกฎหมายอันเกี่ยวข้องกับการบังคับชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากมิได้กระทำการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายบัญญัติไว้ ย่อมส่งผลให้การกระทำหรือกระบวนการดังกล่าวไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจส่งผลกระทบให้เกิดการสะดุดหยุดลงของกระบวนการยุติธรรม หรือใช้เวลามากกว่าปกติ หรือการกระทำที่เป็นโมฆะหรือโมฆียะ รวมถึงอาจทำให้เกิดการกระทำความผิดขึ้นได้

7. ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเชิงแนวคิด ขั้นตอน หรือกระบวนการทางกฎหมายสารบัญญัติ ซึ่งเป็นการบัญญัติเกี่ยวกับการหลักกฎหมาย และการอธิบายความในภาพรวมของตัวบทกฎหมายในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติ ซึ่งในเชิงการปฏิบัติหรือการนำกฎหมายสารบัญญัติไปใช้จริง จำเป็นต้องมีการพิจารณาและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในกฎหมายเชิงวิธีสบัญญัติ หรือการสร้างความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในขั้นตอนกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ที่ถูกสั่งสมขึ้นจากการลงมือปฏิบัติบ่อยครั้งจนเกิดเป็นความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ สามารถเชื่อมโยงความรู้ ความเข้าใจไปสู่การปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สินในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจดังกล่าวให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงธุรกิจบริหารหนี้สิน และการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้น ทั้งในฝ่ายเจ้าหนี้และลูกหนี้อย่างเป็นรูปธรรมและมีมาตรฐาน

ขณะเดียวกัน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ-และการสื่อสาร (2560) อธิบายว่า ในการดำเนินธุรกิจผู้บริหารต้องคำนึงถึงความสอดคล้องระหว่างธุรกิจ เทคโนโลยี และการตัดสินใจที่ต้องกระทำอย่างสอดคล้องกัน ปัจจุบันผู้บริหารต้องประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการตัดสินใจทางธุรกิจขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์และสร้างโอกาสในการประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ ผู้บริหารต้องสามารถจัดการกับเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) กำหนดกลยุทธ์องค์การที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี-สารสนเทศ (2) กำหนดแผนงานสารสนเทศระดับองค์การและการดำเนินงาน กำหนด

โครงสร้างหน่วยงานสารสนเทศ (3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศขององค์การ (information system infrastructure) เช่น อุปกรณ์ ชุดคำสั่ง ระบบสื่อสาร และจัดการข้อมูลระบบสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดศักยภาพ และความยืดหยุ่นในการปรับตัวของงานสารสนเทศในองค์การ และ (4) กำหนดรายละเอียดการดำเนินงานภายในองค์การ พร้อมทั้งพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมต่อการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์การ ดังนั้น การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงได้สะท้อนมุมมองที่สำคัญเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ผู้ปฏิบัตงานต้องอาศัยเพื่อเอื้อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งมองว่า เทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรเป็นอย่างสูง

นอกจากนั้นแล้ว ชเนตตี พิพัฒนางกูร (2552, หน้า 21) กล่าวโดยสรุปว่า การติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบัน บริษัทส่วนใหญ่มักมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามหนี้และการจัดลำดับชั้นหนี้หรือประเภทของหนี้ ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software ผ่านระบบ On-line โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มลูกหนี้ตามพฤติกรรมการชำระเงินและช่วงอายุของลูกหนี้ที่ค้างชำระ ซึ่งพนักงานติดตามหนี้จะใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกหนี้ได้โดยตรง อีกทั้งผู้บริหารก็ยังสามารถตรวจสอบผลการติดตามทวงถามหนี้ของพนักงานแต่ละคนได้อย่างครอบคลุม นอกจากนี้ ยังมีการวางระบบการติดตาม เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานติดตามทวงถามหนี้ของพนักงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะมีการตรวจสอบผลการติดตามทวงถามหนี้เป็นประจำผ่านการตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินผลโดยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจและสามารถสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ได้อีกด้วย

การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีจะต้องมีการพัฒนาร่วมกันทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดหาระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับธุรกิจบริหารหนี้สิน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการใด ๆ ของผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวก และสามารถได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และทันเวลา เนื่องจากในบริบทของการดำเนินธุรกิจบริหารหนี้สินจำเป็นต้องมีการดำเนินการบนพื้นฐานแห่งกฎหมาย ซึ่งมีการกำหนดวิธีการ ขั้นตอน และช่วงเวลาไว้ในระยะหนึ่งเท่านั้น รวมถึงจะต้องมี

การดำเนินการบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง รัดกุม เพราะอาจส่งผลให้เกิดการกระทบกระเทือนสิทธิของบุคคลอื่นซึ่งเป็นการกระทำละเมิดตามกฎหมาย ในขณะเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สินก็จำเป็นต้องเร่งศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าวได้อย่างเต็มศักยภาพในการประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีจึงต้องพัฒนาร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม โดยในการจัดหาเทคโนโลยีใด ๆ มาใช้ต้องตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงและความเหมาะสมทั้งในบริบทของผู้ปฏิบัติงานและความสามารถของบริษัทเป็นสำคัญ เพราะหากมีการจัดหาเทคโนโลยีที่เกินพอดีก็จะทำให้บริษัทสูญเสียเงินลงทุนในการพัฒนากลไกอื่น ๆ ของบริษัท ในขณะที่หากมีการจัดหาเทคโนโลยีที่ด้อยประสิทธิภาพ บริษัทฯ ก็จะสูญเสียโอกาสในการสร้างความได้เปรียบในแข่งขัน (competitive advantage) และการยกระดับการดำเนินธุรกิจเช่นกัน ซึ่งสามารถสรุปถึงทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สำคัญในการนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ดังนี้ (1) ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมในการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ (2) ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เอื้อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน (3) ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงซ่อมแซมให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา (4) ทักษะในการรายงานผลที่ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องที่มีความน่าเชื่อถือ และ (5) ทักษะในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้สะดวกรวดเร็ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม

การฝึกอบรมถือเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมในการใช้พัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาทักษะในการทำงานทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน การวิจัยครั้งนี้ มีเป้าหมายในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยใช้วิธีการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม ดังนี้

ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรมนั้น มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้ตามทัศนะที่แตกต่างกัน เช่น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2548, หน้า 126) สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

สุจิตรา ธนานันท์ (2548, หน้า 22) สรุปความหมายของการฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็นลักษณะสำคัญได้ 4 ประการ คือ

ประการแรก การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้งทัศนคติของพนักงานและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

ประการที่สอง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้เกิดการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ

ประการที่สาม การฝึกอบรม เป็นการให้คำแนะนำและเป็นการฝึกให้มีระเบียบวินัย เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งได้เรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งเพื่อให้เขามีความรู้ความสามารถที่จะก้าวต่อไปในอนาคต

ประการที่สี่ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคลเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ชาญ (ปาน) สวัสดิ์สาลี (2550, หน้า 15) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีก อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบันและ/หรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

ชูชัย สมิทธิไกร (2558, หน้า 5) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2551, หน้า 65) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ การทำให้คนเหมาะสมกับงาน โดยจะเป็นการเน้นการพัฒนาคนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ หรืออาชีพ ซึ่งถือเป็นกรรมวิธีในการเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และการแสดงออก และยังเป็นกระบวนการที่ใช้เสริมความรู้ (knowledge) ทักษะในการทำงาน (skill) และความสามารถ (capacity) ของบุคคลให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสร้างและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) เจตคติ (attitude) หรือสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้งทัศนคติของพนักงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันหรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

ประเภทของการฝึกอบรม

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2546, หน้า 74) แยกประเภทการฝึกอบรมโดยใช้หลักเกณฑ์ 3 หลัก ดังนี้

1. ประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ สามารถแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้ 2 ประการ คือ

1.1 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน (technical know-how training) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานนี้ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การที่มีการเปลี่ยนลักษณะงาน ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ หรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน

1.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ (skill or experiences training) บุคลากรในแต่ละระดับขององค์การอาจจะต้องใช้ทักษะในการทำงานหรือใช้ทักษะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการทำงานที่จะต้องใช้ฝีมือ เช่น ผู้บังคับบัญชาอาจต้องการทักษะในการบริหาร

2. ประเภทของการฝึกอบรมโดยการยึดระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์สามารถแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (pre-service training) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน หมายถึง องค์การต้องการให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ได้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานในส่วนที่บุคคลจะต้องรับผิดชอบปฏิบัติงานก่อนจะเข้าทำงาน

2.2 การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้ว (in-service training) การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้ว หมายถึง การฝึกอบรมที่แรกเริ่มบุคคลเข้าทำงานในองค์การและเป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่กำลังปฏิบัติงานให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. ประเภทการฝึกอบรมโดยยึดระดับของบุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งพิจารณาถึงระดับของบุคคลต่าง ๆ ที่ทำงานในองค์การว่าแต่ละระดับมีความรับผิดชอบในเรื่องใด และต้องการทักษะหรือความรู้ความชำนาญในด้านใด การฝึกอบรมควรจัดเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น แต่เนื่องจากความต้องการทักษะ ความรู้ หรือความชำนาญของผู้บริหารในแต่ละระดับแตกต่างกัน จึงได้แบ่งการฝึกอบรมบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์การ โดยพิจารณาลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้ 5 ระดับ คือ

3.1 การฝึกอบรมระดับผู้ใช้แรงงาน (lay man training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรระดับล่างสุดในการทำงานขององค์การ ซึ่งใช้กำลังกายหรือฝีมือแรงงานในด้านใดด้านหนึ่งในการทำงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2 การฝึกอบรมในระดับเสมียนพนักงาน (clerk training) ผู้ปฏิบัติงานระดับนี้จะทำงานในลักษณะที่ต้องใช้กำลังกายและกำลังความคิดควบคู่กัน เพราะบางครั้งอาจต้องใช้การตัดสินใจและความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ

3.3 การฝึกอบรมในระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (supervisor training) ผู้บริหารระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาขั้นต้น จะทำหน้าที่ในการควบคุมบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับนี้จำเป็นต้องมีความรู้ ความชำนาญในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและมีทักษะเบื้องต้นในการบริหารเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งทักษะเบื้องต้น และมีความสามารถในการที่จะเสนองานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การฝึกอบรมในระดับผู้บริหารระดับกลาง (middle manager training) ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (managerial skill) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3.5 การฝึกอบรมในผู้บริหารระดับสูง (executive training) ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้บริหารที่ทำหน้าที่การตัดสินใจ วางนโยบายและแผนงานอำนวยการ และควบคุมงานในองค์การ ดังนั้น ลักษณะงานของผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการบริหารและใช้กำลังสมองเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การจัดโครงการหรือโปรแกรมฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์ในการจัดอยู่หลายประการขึ้นอยู่กับองค์การหรือผู้จัดโครงการว่าต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ใด มีนักวิชาการสรุปวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2548, หน้า 130) และสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549, หน้า 170) แบ่งอธิบายเป็นวัตถุประสงค์ทั่วไปขององค์การ และวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ทั่วไปขององค์การในการจัดฝึกอบรม มีดังนี้

1.1 เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ

1.2 เพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานให้สามารถรู้ถึงระบบและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รู้จักใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่วและถูกวิธี เป็นการลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุอันเกิดจากการควบคุมเครื่องจักรต่าง ๆ

1.3 เพื่อปรับปรุงทัศนคติของพนักงานไปในทางที่ปรารถนา ในบางครั้ง จำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์การ หรือแม้แต่ทัศนคติที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกันเอง ทำให้สามารถร่วมงานกันได้ดี

1.4 เพื่อช่วยแก้ไขหรือลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะปัญหาอันเกิดจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจในการบริหารงาน

1.5 เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ช่วยให้พนักงานได้เข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์การ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

1.6 เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสม หรือดีที่สุดแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยทำให้ลดการควบคุมลง และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย

1.7 เพื่อจัดวางระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.8 เพื่อฝึกฝนเตรียมบุคลากรเพื่อความเจริญก้าวหน้าของงานและการเพิ่มขยายหน่วยงานใหม่ในอนาคต

1.9 เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.10 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การอันจะนำมาซึ่งผลกำไรที่สูงขึ้น และความมั่นคงขององค์การ

2. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม มีดังนี้

2.1 เพื่อพัฒนาทักษะหรือความชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้น

2.2 เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพในการทำงานให้ถูกต้องและเหมาะสม

2.3 เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น

2.4 เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลยพินิจประกอบการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น

2.5 เพื่อเรียนรู้งาน รู้จักใช้เครื่องมืออย่างปลอดภัย ช่วยลดการเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

2.6 เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้ดีขึ้น

2.7 เพื่อให้มีความพึงพอใจในการทำงาน

2.8 เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้มีโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2.9 เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2551, หน้า 14) จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge--K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรม เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand--U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill--S) ทักษะ คือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ การขี่จักรยาน เป็นต้น

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude--A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงาน ไม่เบื่อ ไม่เซ็ง) ความกระตือรือร้น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีหลายประการ อาทิ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ สร้างทัศนคติที่ดี ลดปัญหาความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และสร้างวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ ให้มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมนั้น ผู้จัดจำเป็นจะต้องรู้และเข้าใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถจัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการอธิบายถึงองค์ประกอบของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

สมคิด บางโม (2551, หน้า 17-18) กล่าวว่า การวิเคราะห์การฝึกอบรมในรูปของระบบจะช่วยให้มองเห็นว่าการจัดการฝึกอบรมนั้นมุ่งประโยชน์ขององค์การโดยส่วนรวม มิใช่มุ่งประโยชน์ของตัวบุคคลหรือตัวพนักงาน เมื่อนำแนวความคิดเชิงระบบ (system approach) มาประยุกต์กับการฝึกอบรม จะเห็นว่า ระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร อุปกรณ์ต่าง ๆ และเงิน

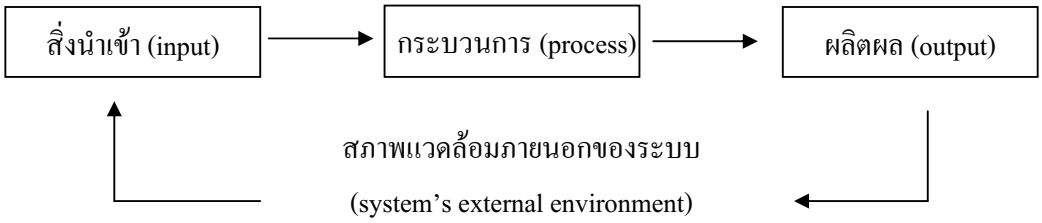
2. กระบวนการ ได้แก่ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การอภิปราย การประชุมกลุ่ม การปฏิบัติ ระยะเวลาที่ใช้ บรรยากาศในการฝึกอบรม เป็นต้น

3. ผลิตผล ได้แก่ พนักงานที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น ผลิตผลขององค์การดีขึ้น

4. ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ คำวิพากษ์วิจารณ์การฝึกอบรมว่าดีหรือไม่ดี ได้ผลสมความมุ่งหมายหรือไม่ และผู้ผ่านการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด

5. สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพของการแข่งขัน สภาพขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ สภาพของสังคม กฎหมาย และวัฒนธรรม

Blanchard and Thacker (2007, pp. 4-9) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบที่ได้นำมาใช้เพื่อทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการอบรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีมากขึ้น ซึ่งการอบรมโดยทั่วไปนั้นมักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย สิ่งนำเข้า กระบวนการ ผลิตผล และสภาพแวดล้อมภายนอก ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 รูปแบบระบบการอบรมแบบเปิด (open system model)

ที่มา. จาก *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* (3rd ed., p. 5), by P. N. Blanchard and J. W. Thacker, 2007, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

จากภาพ 1 ระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

สิ่งนำเข้า (input) ได้แก่ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร อุปกรณ์ต่าง ๆ และเงิน

กระบวนการ (process) ได้แก่ การวิเคราะห์ วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การอภิปราย การประชุมกลุ่ม การปฏิบัติ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม บรรยากาศที่ใช้ในการอบรม เป็นต้น

ผลิตผล (output) ได้แก่ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดีขึ้น และผลปฏิบัติงาน เป็นต้น

สภาพแวดล้อมภายนอก (external environment) ได้แก่ สภาพของการแข่งขัน สภาพขององค์กร สภาพของสังคม กฎหมาย สถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจัดการฝึกอบรมนั้นมุ่งประโยชน์ให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีมากขึ้นของบุคลากรในองค์การโดยส่วนรวม ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร อุปกรณ์ต่าง ๆ และเงิน (2) กระบวนการ (process) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการฝึกอบรม การปฏิบัติ ระยะเวลาที่ใช้ บรรยากาศในการฝึกอบรม เป็นต้น (3) ผลิตผล (output) ได้แก่ พนักงานที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น ผลิตผลขององค์การดีขึ้น (4) ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ คำวิพากษ์วิจารณ์การฝึกอบรมว่าดีหรือไม่ดี ได้ผลสมความมุ่งหมายหรือไม่ และผู้ผ่านการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ตามวัตถุประสงค์

ที่ตั้งไว้เพียงใด และ (5) สิ่งแวดล้อมภายนอก (external environment) ได้แก่ สภาพของการแข่งขัน สภาพขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ สภาพของสังคม กฎหมาย และวัฒนธรรมสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นต้น

กระบวนการและขั้นตอนการฝึกอบรม

ชูชัย สมิทธิไกร (2558, หน้า 29) นำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการการฝึกอบรม ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ดังกล่าว จะช่วยให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุด การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย การวิเคราะห์ 3 ประการ คือ การวิเคราะห์องค์กร การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ และการวิเคราะห์บุคคล

2. การวิเคราะห์องค์กร (organizational analysis) เป็นการวิเคราะห์ที่เริ่มต้นด้วยการตรวจสอบเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร รวมทั้งแนวโน้มต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมาย ข้อมูลเป้าหมายขององค์กรจะเป็นสิ่งกำหนดทิศทางและการวางแผนการฝึกอบรม การวิเคราะห์องค์กรยังเป็นการตรวจสอบบรรยากาศ การทำงานภายในองค์กร และการสำรวจทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งจำเป็นต่อการจัดโครงการฝึกอบรมให้บรรลุผลสำเร็จ

3. การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (task and knowledge, skill, and ability analysis) การวิเคราะห์ภารกิจซึ่งผู้รับการอบรมจะต้องปฏิบัติภายหลังการฝึกอบรม การวิเคราะห์นี้จะบ่งบอกว่าผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำอะไร อย่างไร และเพราะเหตุใด และยังบ่งบอกอีกว่าผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ จะต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรบ้างสำหรับการปฏิบัติงานนั้น ๆ

4. การวิเคราะห์บุคคล (person analysis) คือ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานอยู่ในระดับใด การวิเคราะห์บุคคลจะมุ่งเน้น

ไปที่ระดับความดีเลวของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อพิจารณาว่าพนักงานคนนั้น ๆ จำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการในขั้นตอนแรก จะเป็นสิ่งที่จะนำมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ดีนั้น ควรจะเป็นแบบที่เรียกว่า วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 3 คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม เป็นการคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ กระบวนการในขั้นตอนนี้นับได้ว่ามีความละเอียดอ่อน และต้องอาศัยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเป็นอย่างมาก การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อวิชา เนื้อหา รูปแบบ และวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยากร และเวลาสำหรับการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 4 สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผลควรที่จะได้กระทำควบคู่ไปกับการคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่สร้างขึ้นจะต้องอิงหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ เนื่องจากเกณฑ์สำหรับการประเมินผล คือ มาตรฐานที่ใช้วัดพฤติกรรม ดังนั้น เกณฑ์จึงควรจะระบุว่าพฤติกรรมอะไรที่ผู้รับการอบรมจะต้องมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ หรือทักษะหรือความสามารถ

ขั้นตอนที่ 5 จัดการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้ นักจัดการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ของการฝึกอบรมให้เรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์และสื่อการสอนต่าง ๆ แสงสว่าง อุณหภูมิ อาหาร หรือที่พักสำหรับผู้รับการอบรม ประสานงานกับวิทยากรในระหว่างการฝึกอบรม จึงควรที่จะได้มีการตระเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไว้ด้วยเช่นกัน

ขั้นตอนที่ 6 ประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินจะบ่งชี้ว่า ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นมีความตรง (validity) มากน้อยเพียงไร กล่าวคือ ผลที่ได้รับนั้นตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมที่จัดว่าประสบ-ความสำเร็จนั้น จะต้องให้ประโยชน์และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผล

ที่ได้รับไม่ตรงและต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร นักจัดการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการประเมินผลไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และการวางแผนการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

Nadler (1982, pp. 11-13) กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมออกเป็น 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. หาความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องการปฏิบัติ
3. หาความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
5. สร้างโปรแกรม
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม
7. สร้างสื่อการฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผลการฝึกอบรม

Noe, Hollenbeck, Gerhart, and Wright (2010, pp. 260-264) กล่าวถึงกระบวนการออกแบบและระบบการจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิผล โดยคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของระบบการฝึกอบรมที่ช่วยให้เกิดความสามารถในการแข่งขันได้ก็คือ การที่ระบบได้ถูกออกแบบตามกระบวนการออกแบบการสอน (instructional design process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่เป็นระบบที่ใช้ในการพัฒนาแผนงานการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการที่จะกำหนดว่า การฝึกอบรมมีความจำเป็นหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การทำให้มั่นใจว่า พนักงานมีแรงจูงใจและทักษะขั้นพื้นฐานที่จะเข้าใจเนื้อหาของการอบรม

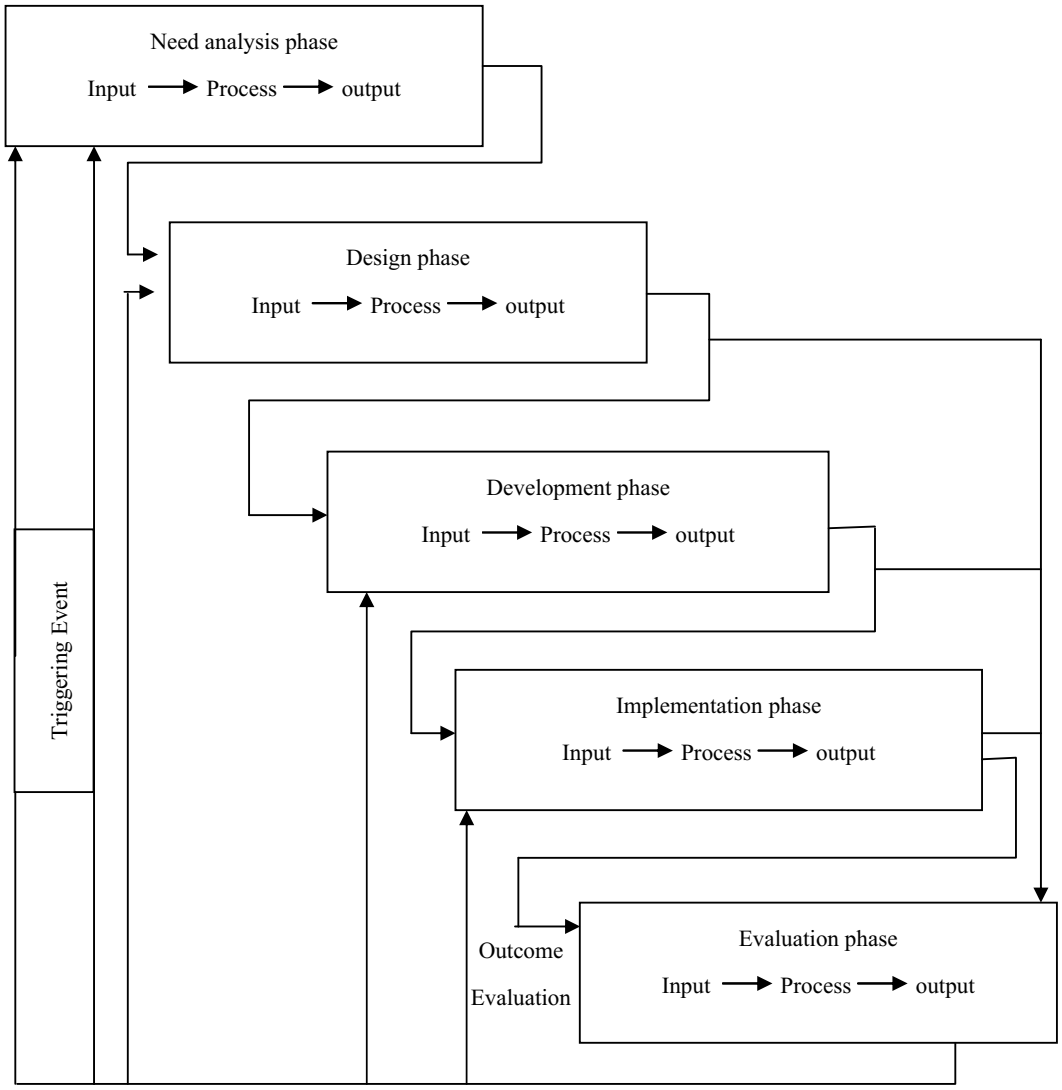
ขั้นตอนที่ 3 เน้นให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมหรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์นำเนื้อหาสาระที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในงานที่ทำ ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกวิธีการฝึกอบรม ซึ่งจะมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลเพื่อกำหนดว่าการฝึกอบรมบรรลุผลลัพธ์ของการเรียนรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่

Blanchard and Thacker (2007, pp. 6-9) กล่าวว่า ระบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นกระบวนการที่ถูกออกแบบในการถ่ายโอนสิ่งนำเข้าไปยังผลิตผล ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นความจำเป็นขององค์กร (organizational need) ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมในรูปแบบของ Blanchard and Thacker นั้นจะเริ่มจากสถานการณ์ที่เข้ามากระตุ้น (triggering event) ที่ส่งผลต่อสภาพปัจจุบันนำไปสู่การวิเคราะห์หาความจำเป็น (design phase) ในการสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Knowledge, Skill, and Attitude--KSA) ทั้งจากระดับองค์กร ระดับปฏิบัติการ และระดับบุคคล กระบวนการต่อไป คือ การออกแบบการฝึกอบรม (design phase) ที่เหมาะสมเป็นการกำหนด วัตถุประสงค์การฝึกอบรมนำไปใช้ทำการพัฒนา (development phase) เป็นการสร้างโปรแกรมหรือวิธีการอบรมเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม กำหนดเวลา โปรแกรมที่เหมาะสม ขั้นการจัดหาเครื่องมือ (implementation phase) อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมรวมทั้งวิธีการที่เหมาะสมในการอบรม และสุดท้ายของกระบวนการฝึกอบรม คือ การประเมินผล ซึ่งต้องประเมินผลทุกด้านทั้งด้านของสิ่งนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลิตผลที่ได้มา (output) หลังการอบรมและนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนต่าง ๆ ที่ต้องแก้ไข รายละเอียดดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 รูปแบบกระบวนการฝึกอบรม (training process model)

ที่มา. จาก *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* (3rd ed., p. 7), by P. N. Blanchard and J. W. Thacker, 2007, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

สรุปได้ว่า กระบวนการและขั้นตอนในการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่ถูกออกแบบในการถ่ายโอนสิ่งนำเข้าไปยังผลิตผล ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นความจำเป็นขององค์กร โดยสามารถสรุปได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (2) กำหนดวัตถุประสงค์

เชิงพฤติกรรมของการฝึกอบรม (3) คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม (4) สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล (5) จัดการฝึกอบรม และ (6) ประเมินผลการฝึกอบรม

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

ชูชัย สมิทธิไกร (2558, หน้า 176) สรุปเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

1.1 การบรรยาย (lecture) คือ การบรรยายสาระความรู้ต่าง ๆ โดยวิทยากร เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (one-way communication) จากวิทยากรสู่ผู้รับการอบรม ดังนั้น วิทยากรจะเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการฝึกอบรม วิทยากรจะเป็นผู้จัดเตรียมเนื้อหาสำหรับการบรรยาย รวมทั้งสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยาย เช่น รูปภาพ PowerPoint เป็นต้น

1.2 การอภิปรายกลุ่ม (group discussion) คือ การแบ่งผู้รับการอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ จำนวนตั้งแต่ 4-12 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

1.3 การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) คือ การอภิปรายร่วมกันโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ประมาณ 3-5 คน โดยมีพิธีกร (moderator) เป็นผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะอภิปรายประเด็นต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายและเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมซักถามปัญหาได้ โดยปกติแล้ว การอภิปรายมักใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง และมักแบ่งการอภิปรายออกเป็นสองรอบ

1.4 การประชุมทางวิชาการ (symposium) เป็นการบรรยายแบบมีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญประมาณ 2-6 คน มีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินการอภิปรายและสรุปการบรรยาย การประชุมทางวิชาการ มีลักษณะคล้ายการอภิปรายเป็นคณะ แต่เน้นหัวข้อวิชาเป็นสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการบรรยายจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามปัญหาต่าง ๆ ได้

1.5 การสาธิต (demonstration) คือ การแสดงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริง ซึ่งการกระทำหรือการปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิต

นิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

1.6 การสอนงาน (coaching) คือ การแนะนำให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ

2. เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

2.1 การระดมสมอง (brainstorming) คือ การประชุมกลุ่มซึ่งเปิดโอกาสและกระตุ้นให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัดการวิพากษ์วิจารณ์หรือการตัดสินคุณค่าใด ๆ

2.2 การประชุมกลุ่มย่อย (buzz session) คือ การแบ่งผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยละ 2-6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธาน และเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

2.3 กรณีศึกษา (case study) คือ การศึกษาเรื่องราวที่รวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด เป็นเทคนิคที่เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ เรื่องที่มอบหมายให้ต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่ผู้เข้ารับการอบรมจะมองเห็นจุดสำคัญของปัญหา และข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณา การศึกษากรณีศึกษาอาจให้ศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ก็ได้

2.4 การประชุมแบบ Forum คือ เทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถาม แสดงข้อเท็จจริง ปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นกับวิทยากร

2.5 เกมการบริหาร (management games) คือ การแข่งขันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันขึ้นอยู่กับเกมที่นำมาใช้

2.6 การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริง โดยกำหนดโครงเรื่องแล้วให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามท้องเรื่องและบทบาทที่กำหนดเสร็จ แล้วให้ผู้ดูวิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ปัญหา วิธีนี้เหมาะกับกลุ่มที่กล้าแสดงออกและมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะวิเคราะห์ตรวจสอบและแก้ปัญหา

2.7 การสัมมนา (seminar) คือ การประชุมของผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือน ๆ กัน เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นหาแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา ทุกคนที่ไปร่วมการสัมมนาต้องช่วยกันพูด ช่วยกันแสดงความคิดเห็น ปกติจะบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วแบ่งกลุ่มย่อย จากนั้นนำผลการอภิปรายของกลุ่มย่อยเสนอที่ประชุมใหญ่

2.8 การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (field trip) คือ การนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรมเพื่อให้พบเห็นของจริง ซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการเป็นอย่างดี

2.9 การประชุมปฏิบัติการ (workshop) คือ การฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริง โดยทั่วไปจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วจึงให้ลงมือปฏิบัติ อาจเป็นการฝึกการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ประชุมเพื่อช่วยกันสร้างคู่มือหรือประชุมเพื่อสร้างอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น การปฏิบัตินิยมให้ร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่าปฏิบัติเป็นกลุ่มใหญ่หรือรายบุคคล

2.10 การฝึกการรับรู้ (sensitivity training) คือ กิจกรรมการฝึกประสาทสัมผัสให้เข้าใจผู้อื่น โดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้อื่น วิธีการฝึกอบรมจะไม่ใช้การบรรยายหรือบอกหลักเกณฑ์แต่ให้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องฝึกอบรมมาเป็นตัวอย่างสด ๆ ร้อน ๆ แล้วโยงไปถึงพฤติกรรมอื่น ๆ ในขณะปฏิบัติงานในองค์กร

2.11 การใช้กิจกรรมนันทนาการ (recreational activity) คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การร้องเพลง การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน เป็นต้น โดยเน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความสนุกสนานในระหว่างการฝึกอบรม

2.12 การจำลองสถานการณ์ (simulation) คือ แบบฝึกหัดซึ่งจำลองสถานการณ์ในการทำงาน และเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ความรู้ภายในระยะเวลาอันจำกัด ภายใต้สภาพการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยง

2.13 การฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) คือ การเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติจริงตามคำแนะนำของพนักงานเหล่านั้น

2.14 แบบฝึกหัดรายบุคคล (individual exercise) คือ การมอบหมายงานให้ผู้เรียนแต่ละคนกระทำ เพื่อประยุกต์ความรู้ไปใช้ในสถานการณ์เฉพาะของตนเอง

2.15 การฝึกโดยใช้อุปกรณ์จำลอง (machine simulator) คือ การฝึกอบรมโดยอาศัยอุปกรณ์ ซึ่งจำลองการทำงานจริงของเครื่องจักรหรือเครื่องยนต์

2.16 การแสดงแบบพฤติกรรม (behavior modeling) คือ การแสดงแบบพฤติกรรมซึ่งใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอนทีละขั้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้แสดง พร้อมทั้งมีการให้ความคิดเห็นหรือวิจารณ์การเลียนแบบนั้นด้วย

2.17 เกมเชิงธุรกิจ (business games) คือ สถานการณ์จำลองด้านธุรกิจ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับการอบรมต้องทำการตัดสินใจเป็นระยะ ๆ และการตัดสินใจแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อสภาพการณ์ภายหลัง

นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งรูปแบบการฝึกอบรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (on-the-job training) และการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (off-the-job training) ซึ่งแต่ละรูปแบบมีเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2558, หน้า 177)

1. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (on-the-job training) การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานจะช่วยในการสร้างหรือปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรหรือหล่อหลอมให้เจริญรอยตามสิ่งที่ถือว่าเป็นเกียรติภูมิขององค์กร หรือหน่วยงานที่ถือปฏิบัติต่อเนื่องกันเทคนิควิธีที่นิยมใช้ในการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน เช่น

1.1 การสอนงาน (coaching)

1.2 การหมุนเวียนงาน (job rotation)

1.3 การให้มีพี่เลี้ยง (mentoring)

1.4 การสาธิต (demonstration)

1.5 การปฐมนิเทศ (orientation)

1.6 การฝึกอบรมด้วยการฝึกงาน (on-the-job training)

ส่วนใหญ่แล้ว องค์กรจะใช้การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานเมื่อต้องการให้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ไม่ขัดจังหวะการปฏิบัติงาน ต้องการฝึกอบรมบุคลากรแบบตัวต่อตัว มีพนักงานที่ต้องการฝึกอบรมจำนวนน้อย หรือการจัดการฝึกอบรมแบบอื่นไม่เหมาะสมและมีต้นทุนสูง

2. การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (off-the-job training) การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมให้ผู้เข้าอบรมพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที หรือพร้อมในการที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานปกติในองค์กรหรือใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดขึ้นหากใช้การอบรมขณะการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมแบบนี้มักจะมีลักษณะที่เรียกว่า การฝึกอบรมแบบห้องเรียน (classroom training) คือ จะเน้นถึงการจัดให้ผู้เข้าอบรมได้ทีละมาก ๆ มักจะใช้สถานที่ในห้องประชุมเป็นหลัก การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติการนิยมใช้เทคนิคในการฝึกอบรม เช่น

2.1 การบรรยาย (lecture)

2.2 การสัมมนา (seminar)

2.3 กรณีศึกษา (case study)

2.4 กิจกรรม Walk Rally

2.5 การสร้างสถานการณ์จำลอง (simulation)

2.6 การระดมสมอง (brainstorming)

2.7 การใช้บทเรียนสำเร็จรูป (programmed instruction e-learning)

2.8 การทัศนศึกษา (field trip)

2.9 การเข้าเรียนในโปรแกรมของมหาวิทยาลัย (university-based program)

ปัจจุบันมีการนำการฝึกอบรมแบบการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (on-the-job training) และการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (off-the-job training) ผสมผสานประกอบกันเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับทุกฝ่ายที่สุด เพราะการฝึกอบรมที่เหมาะสมจะสามารถ

พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานโดยเฉพาะ (job-specific skills) ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้อย่างไร จากนั้นบุคลากรก็จะสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปพัฒนาใช้ได้โดยทันที

กล่าวโดยสรุป เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมนั้น มีอยู่หลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และรูปแบบการจัดการฝึกอบรมว่าจะใช้เทคนิคหรือวิธีการใดจึงจะบรรลุผลตามวัตถุประสงค์มากที่สุด หากใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ก็จะเป็นเทคนิคการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายเป็นคณะ การประชุมทางวิชาการ การสาธิต การสอนงาน หากใช้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ก็จะใช้การระดมสมอง การประชุมกลุ่มย่อย กรณีศึกษา การประชุมแบบ Forum เกมการบริหาร การแสดงบทบาทสมมติ การสัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การประชุมปฏิบัติการ การฝึกการรับรู้ การใช้กิจกรรมนันทนาการ การจำลองสถานการณ์ การฝึกอบรมในงาน แบบฝึกหัดรายบุคคล การฝึกโดยใช้อุปกรณ์จำลอง การแสดงแบบพฤติกรรม เกมเชิงธุรกิจ หรือหากเป็นการฝึกอบรมเพื่อผลการปฏิบัติงานก็จะแบ่งเป็นการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (on-the-job training) ได้แก่ การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การให้มีพี่เลี้ยง การสาธิต การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมด้วยการฝึกงาน และการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (off-the-job training) ได้แก่ การบรรยาย การสัมมนา กรณีศึกษา กิจกรรม Walk Rally การสร้างสถานการณ์จำลอง การระดมสมอง การใช้บทเรียนสำเร็จรูป การทัศนศึกษา การเข้าเรียนในโปรแกรมของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ยงยุทธ เกษสาคร (2548, หน้า 31) สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. ระดับพนักงานหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรมมีประโยชน์ คือ ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนและถูกต้อง ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักในอาชีพของตน ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ทำให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน

ช่วยให้มีโอกาสได้พัฒนาความทันสมัย และเพิ่มวิทยฐานะของตนเอง และทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในโอกาสต่อไป

2. ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ คือ ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารจัดการ การสั่งการ สนองนโยบายองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา การควบคุมการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างภาระการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด ช่วยประหยัดเวลาในการสอนงานและการแนะนำงาน

3. ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อองค์กร คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน การจ้างแรงงาน และการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน ช่วยลดค่าสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภค โดยองค์รวมขององค์กรช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน ช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

4. ระดับประเทศชาติ การฝึกอบรมในองค์กรเป็นการยกระดับคุณภาพของประชากรไปด้วย เนื่องจากการฝึกอบรมที่องค์กรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย เท่ากับเป็นการยกระดับการศึกษาและฝีมือแรงงานของประชาชน โดยที่รัฐไม่ต้องสูญเสียงบประมาณแต่อย่างใด

สมคิด บางโม (2551, หน้า 16) สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. ระดับองค์การหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ในระดับองค์การ ดังนี้
   1.1 เพิ่มผลผลิตขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม
   1.2 ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
   1.3 สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ
   1.4 ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
   1.5 แก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้ข่าวสารภายในองค์การดีขึ้น
   1.6 ทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้
2. ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้
   2.1 ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนงานของตนให้สูงขึ้น
   2.2 ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน

2.3 ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา

2.4 ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน

2.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

3. ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้

3.1 เพิ่มความรู้ ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง

3.2 ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ

3.3 ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ

3.4 เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน

3.5 ลดเวลาในการเรียนรู้งาน

3.6 สร้างความรู้สึกที่ดี ๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่าเหมือนการเคาะสนิม มีกำลังใจมากขึ้น

3.7 ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น

3.8 ความรู้กว้างขวาง ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ และสังคมที่เปลี่ยนไป

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อประเทศ องค์การ ผู้บังคับบัญชาและตัวผู้เข้ารับการอบรมเองหลายประการ เช่น ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน ช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เป็นการยกระดับคุณภาพของประชากร เพิ่มผลผลิตขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม แก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานและองค์การ เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรม

ชาญ (ปาน) สวัสดิ์สาลี (2550, หน้า 88) กำหนดขั้นตอนในการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการทบทวนว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมจริงหรือไม่ และความจำเป็นดังกล่าวสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่ โดยการวิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์รายบุคคล

2. ระบุภารกิจที่เป็นปัญหา คือ วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า บุคคลกลุ่มใดหรือสายงานใด และระดับใดบ้างที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน มีปัญหาในงานภารกิจ และรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างไร

3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมแต่ละโครงการจะต้องระบุให้ชัดเจนถึงสิ่งที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ มีทักษะหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติในด้านใด ลักษณะใด และระดับใด ในการฝึกอบรมครั้งนี้เพื่อจะได้แก้ปัญหาที่จำเป็นในการฝึกอบรมได้

4. วิเคราะห์ภารกิจกับเกณฑ์เพื่อหาระดับความสำคัญ โดยมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

4.1 เพื่อพิจารณาว่าสมควรจะทำการฝึกอบรมหรือไม่ และคุ้มค่ากับเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือไม่

4.2 เพื่อจัดลำดับความสำคัญของภารกิจหรือหน้าที่ที่เป็นปัญหาที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม

4.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อวิชา วัตถุประสงค์รายวิชา ขอบเขตของแต่ละหัวข้อวิชาและระยะเวลาของแต่ละหัวข้อวิชา

4.4 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม ได้แนวทางที่มีเหตุผลในการกำหนดหัวข้อวิชาต่าง ๆ ในโปรแกรมฝึกอบรมนั้น

5. กำหนดหัวข้อวิชาและหมวดวิชา โดยพิจารณาจากระดับความสำคัญของภารกิจแล้วกำหนดหัวข้อวิชาที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน จากนั้นก็นำหัวข้อวิชาต่าง ๆ มาจัดหมวดหมู่เป็นหมวดวิชาต่าง ๆ สำหรับการฝึกอบรมในโปรแกรมนั้น ๆ

6. กำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ มีทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติในลักษณะอย่างไรภายหลังการฝึกอบรมในวิชานั้น ๆ แล้ว ซึ่งโดยทั่วไป มักจะเขียนวัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชาให้เป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม คือ ระบุให้ชัดเจนว่า ต้องการจะให้ใครทำอะไร ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอย่างไร และทำได้ในระดับใด

7. กำหนดแนวการฝึกอบรม พิจารณาถึงขอบเขต แนวการฝึกอบรมของแต่ละวิชา ว่าควรจะประกอบด้วยทฤษฎี แนวคิด หลักการ และขั้นตอนอะไรบ้าง จึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ มีทักษะ หรือเปลี่ยนพฤติกรรม หรือทัศนคติได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา

8. กำหนดแนวการประเมินผล พิจารณาแนวการประเมินผลการฝึกอบรมว่า ควรใช้วิธีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างไร ซึ่งอาจจะเป็นการใช้แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม ใช้การสังเกตการณ์ ใช้การสัมภาษณ์ ใช้แบบสอบถาม หรือดูจากการบันทึกการทำงาน หรือผลการปฏิบัติงานจริง ๆ โดยอาจจะใช้เพียงวิธีการเดียว หรือหลาย ๆ วิธีก็ได้ เพื่อให้ผลการประเมินนั้นเชื่อถือได้อย่างแท้จริง

9. กำหนดเทคนิคและสื่อในการฝึกอบรม พิจารณาแต่ละหัวข้อวิชาว่า ควรจะใช้เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมอย่างไร รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ประกอบการฝึกอบรมแต่ละวิชาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ มีทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชานั้น ๆ ได้

10. กำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและโปรแกรม พิจารณากำหนดระยะเวลาของแต่ละหัวข้อวิชาให้เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา ขอบเขตเนื้อหาหรือแนวการฝึกอบรมของแต่ละหัวข้อวิชา เทคนิคและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อวิชา และภูมิหลังและจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมฝึกอบรมนั้น ก็จะได้ระยะเวลาที่เหมาะสมของแต่ละหัวข้อวิชา และระยะเวลาที่เหมาะสมของทั้งโปรแกรมฝึกอบรมนั้น

11. เรียงลำดับหัวข้อวิชาและกำหนดการฝึกอบรม นำเอาหัวข้อวิชาต่าง ๆ ทั้งหมดในโปรแกรมฝึกอบรมนั้นมาจัดเรียงตามลำดับก่อนหลังตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ มีทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ชูชัย สมิทธิไกร (2558, หน้า 152) กล่าวถึงการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมจะต้องระบุถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. หมวดวิชาและรายวิชาที่จะทำการฝึกอบรม

2. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

3. เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมของแต่ละรายวิชา

Blanchard and Thacker (2007, p. 32) กล่าวว่า การฝึกอบรมต้องมีโปรแกรมที่ดี มีการนำเสนออย่างเป็นระบบ มีความยืดหยุ่น มีความละเอียดรอบคอบ สามารถเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ และที่สำคัญ ทุกขั้นตอนของโปรแกรมจะอยู่บนพื้นฐานของสังคม ปรัชญา และจิตวิทยาการเรียนรู้ โดย Blanchard and Thacker ได้เสนอกระบวนการพัฒนาโปรแกรมให้มีความทันสมัยและตอบสนองเป้าหมายของการพัฒนาไว้ 5 ขั้นตอน คือ ASDIE โดยอธิบายได้ ดังนี้

Analysis คือ การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลพื้นฐานสำหรับสร้างโปรแกรม

Set goal คือ การกำหนดหลักการและจุดมุ่งหมายของโปรแกรม

Development คือ การพัฒนาโปรแกรม

Implement คือ การนำโปรแกรมไปใช้

Evaluation คือ การประเมินผลโปรแกรม

McGehee and Thayer (1961, pp. 35-46) กล่าวว่า ความสำเร็จและประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรจะต้องยึดหลักว่า การฝึกอบรมเป็นหนทาง (mean) ที่จะช่วยนำไปสู่เป้าหมาย (end)

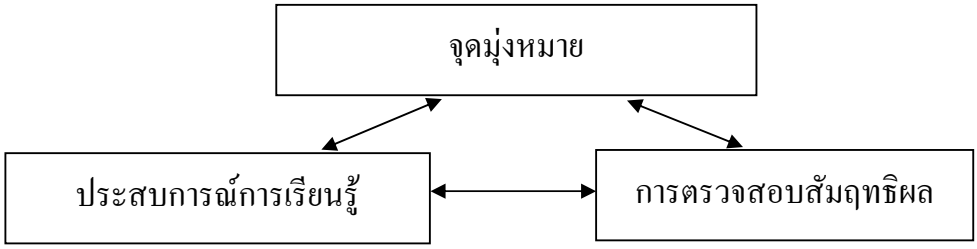
2. ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการโครงการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าบุคลากรในองค์กรจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการได้ปฏิบัติจริง แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ไม่ดีเท่ากับการจัดการอบรมอย่างมีระบบ

3. ฝ่ายบริหารองค์กรจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการโครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดที่มีความรู้ดังกล่าว องค์กรก็ควรจะว่าจ้างผู้ที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้

4. บรรยากาศในองค์กรควรจะมีลักษณะที่ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรม ให้การยอมรับและให้ความสำคัญต่อประโยชน์ของการฝึกอบรม ฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์กรเพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าการอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การประเมินผลโปรแกรมฝึกอบรม

Tyler (1975, p. 61) เสนอรูปแบบการประเมินที่ยึดวัตถุประสงค์ (goal-base model หรือ objectives model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เก่าแก่และใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของโปรแกรมกับผลการดำเนินโครงการ การประเมินตามแนวคิดนี้ จะพิจารณาผู้เรียนว่ามีความก้าวหน้าตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการจัดกระบวนการศึกษาทั้ง 3 ประการ ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 องค์ประกอบการจัดกระบวนการศึกษา

ที่มา. จาก *การประเมินหลักสูตร* (พิมพ์ครั้งที่ 8, หน้า 141), โดย ศักดิ์ศรี ปาณะกุล, 2556, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Kirkpatrick (1978, p. 6) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมสำหรับโครงการประเภทฝึกอบรมแล้วได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การประเมินผลการฝึกอบรมจะทำให้ได้ความรู้อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. การฝึกอบรมนั้นได้ให้อะไร หรือเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง
2. ควรยุติโครงการชั่วคราวก่อน หรือควรดำเนินการต่อไปเรื่อย ๆ
3. ควรปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมในส่วนใดบ้าง อย่างไร

รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (1978) เป็นการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยพิจารณาแนวทางการดำเนิน 4 ด้าน ได้แก่ ปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) การเรียนรู้ (learning) พฤติกรรมที่เปลี่ยนไป (behavior) และผลที่เกิดต่อหน่วยงาน (result) เป็นการดำเนินเมื่อสิ้นสุดการอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมสามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้ (Kirkpatrick, 1978, pp. 6-7)

1. การประเมินผลตามปฏิกิริยา (reaction evaluation) เป็นการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมนั้น ๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบอย่างไร และทั้งนี้โดยไม่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ในบทเรียนที่ได้รับจากการฝึกอบรมแต่ประการใด

2. การประเมินผลการเรียนรู้ (learning evaluation) เป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการจะให้เรียนรู้หรือไม่ เพียงใด มีความเข้าใจซาบซึ้ง และรับไปประยุกต์ใช้ซึ่งหลักการ ข้อเท็จจริง หรือเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งเป็นเนื้อหาสาระวิชาที่มีอยู่ในโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนั้น จึงต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิผลในการเรียนการสอนโดยตรง โดยการทดสอบต่าง ๆ ซึ่งมีแนวทางในการประเมิน ได้แก่ ประเมินผลการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่กลุ่ม ประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม การสอบปากเปล่า การสอบข้อเขียน การสอบภาคปฏิบัติ เป็นต้น

3. ประเมินผลพฤติกรรมการทำงาน (job behavior evaluation) เป็นการประเมินผลปฏิกิริยาและการประเมินผลการเรียนรู้มิใช่เป็นเครื่องมือ แสดงว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน และถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นตามความรู้ที่ได้รับมา ก็แสดงว่า การฝึกอบรมในครั้งนั้นล้มเหลว

4. การประเมินผลลัพธ์รวม (result evaluation) การประเมินผลลัพธ์รวมทำได้ค่อนข้างยากกว่ากรณีอื่น ๆ เพราะมีตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ผู้ทำการประเมินผลจึงต้องรู้จักแยกแยะ และวิเคราะห์ว่าผลลัพธ์รวมที่เกิดขึ้นแก่องค์กรนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือเป็นเพราะปัจจัยอื่น ๆ เช่น บรรยากาศที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การสนับสนุนและอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เวลา และทุนให้มีการปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม เป็นต้น

5. การประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกิดจากการฝึกอบรม (additional outcomes) การประเมินผลในมิตินี้มุ่งพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการพิจารณาว่าหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว บุคคลผู้นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าเพิ่มขึ้นหรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความพอใจและภูมิใจในงานของตนหรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกดีขึ้นต่อตนเองหรือไม่ ตลอดจน

บุคคลผู้นั้นเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ของประเทศชาติ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ตนสังกัดอยู่หรือไม่

แนวทางสำหรับวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมจำแนกออกเป็น 4 วิธี คือ (Kirkpatrick, 1978, p. 8)

วิธีที่ 1 การวัดผลก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม (restraining and post training measurement) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากวิธีหนึ่ง เพราะทำได้ไม่ยาก โดยการวัดผลก่อนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากร แล้วเก็บผลการทดสอบไว้เพื่อที่จะเปรียบเทียบกับการวัดผลเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมจะทำให้ทราบว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นมีนัยสำคัญหรือไม่ วิธีนี้ใช้ได้ทั้งการทดสอบความรู้และการทดสอบการปฏิบัติงาน

วิธีที่ 2 วัดผลหลังการฝึกอบรม (post training measurement) เป็นวิธีที่ขาดความ-แน่นอนและความเชื่อถือในการสรุปผลการฝึกอบรม เพราะไม่มีการวัดผลก่อนการฝึกอบรมไว้ล่วงหน้า จึงไม่มีมาตรฐานที่จะใช้เปรียบเทียบ เมื่อจัดฝึกอบรมเสร็จก็ทำการสรุปผลการฝึกอบรมเป็นรายงานเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบถึงผลการฝึกอบรมตามที่ประเมินได้เท่านั้น

วิธีที่ 3 การวัดผลความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม (experimental group and control group measurement) เป็นการวัดผลโดยใช้วิธีทางการวิจัยเข้าช่วย โดยมีการออกแบบการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อที่จะเปรียบเทียบผลแตกต่างของกลุ่มทดลอง (experimental group) หมายถึง กลุ่มพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมกับกลุ่มควบคุม (control group) หมายถึง กลุ่มบุคลากรที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

วิธีที่ 4 การใช้มาตรฐานในการปฏิบัติ (standard of performance) วิธีการวัดผลแบบนี้จะมีการจัดตั้งเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมก็นำผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

Scriven (อ้างถึงใน Stufflebeam & Shinkfield, 2007, pp. 371-372, 391) ได้สรุปการประเมินไว้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินย่อย (formative evaluation) เป็นการประเมินที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการโครงการหรือดำเนินโปรแกรม เป็นการประเมินเพื่อการปรับปรุงการเรียนการสอน

2. การประเมินรวบยอด (summative evaluation) เป็นการประเมินสรุปผลของโปรแกรม จะดำเนินการเมื่อสิ้นสุดกระบวนการใช้โปรแกรมแล้ว เพื่อเป็นการตัดสินคุณค่าของโปรแกรม ตลอดจนการหาจุดเด่นหรือจุดบกพร่องของโปรแกรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อนำไปปรับใช้กับโปรแกรมอื่นต่อไป

3. การประเมินภายใน (intrinsic evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ภายในตัวของมันเอง เช่น ประเมินเนื้อหา จุดมุ่งหมาย กระบวนการให้คะแนน เจตคติของครูเป็นการประเมินกระบวนการการดำเนินงาน

4. การประเมินผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น (pay-off evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดจากสิ่งต่าง ๆ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ใช้ในการดำเนินการโปรแกรม เช่น การประเมินผลที่เกิดจากการสอบของนักเรียน การตัดสินความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังสอบหรือผลที่ได้จากกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม การประเมินผลที่เกิดจากการสอนของครูที่มีต่อผู้เรียนหรือผลที่เกิดกับครูหรือผู้ปกครอง เป็นต้น

Stufflebeam (อ้างถึงใน Stufflebeam & Shinkfield, 2007, pp. 128-132) เสนอรูปแบบการประเมินโปรแกรมแบบซิปปี (CIPP model) โดยเน้นว่า การประเมินโปรแกรม คือ กระบวนการหาข้อมูล เก็บข้อมูล และใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจหาทางเลือกและวิธีการที่ดีกว่าเดิม โดยพิจารณาว่า ควรจะใช้การประเมินผลแบบใดเพื่อเป็นข้อมูลในตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของโปรแกรม การประเมินแบบ CIPP มีขั้นตอนดำเนินการมีดังนี้

1. ประเมินบริบท (context evaluation) ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษามีอะไรบ้าง มีปัญหาอะไร มีสรรพกำลังจำเป็นอะไรบ้างที่ยังไม่ถูกนำมาใช้ในการจัดการศึกษา เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำมาใช้ในการวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์

2. ประเมินปัจจัยนำเข้า (input evaluation) ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้ จะช่วยในการออกแบบประสบการณ์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างคำถามที่เป็นแนวทางในการประเมิน

ด้านนี้ ได้แก่ ครูมีความเข้าใจในเทคนิคการสอนแบบใหม่หรือไม่ วิธีการเรียนการสอนที่ออกแบบไว้เหมาะสมหรือไม่ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะนำมาพิจารณากำหนดกระบวนการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

3. การประเมินกระบวนการ (process evaluation) หลังจากประเมินในข้อ 2 เรียบร้อยแล้ว ก็จะดำเนินการทดลองใช้โปรแกรมและประเมินด้านกระบวนการ เพื่อให้ทราบว่า วิธีการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ออกแบบไว้นั้น เหมาะสมหรือไม่ มีปัญหาอะไรบ้าง

4. การประเมินผลผลิต (product evaluation) หลังจากประเมินในข้อ 3 เรียบร้อยแล้ว จึงประเมินด้านผลผลิต เพื่อทราบว่า จากการใช้วิธีการเหล่านั้น ได้ผลเป็นอย่างไร เพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะปรับปรุง คงรูป หรือเปลี่ยนแปลงโปรแกรม

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการประเมินมีหลายรูปแบบ การจะเลือกใช้รูปแบบการประเมินแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับโปรแกรมฝึกอบรมที่จัดขึ้นต้องการวัดสิ่งใด และรูปแบบการประเมินใดที่เหมาะสม สามารถประเมินคุณภาพของโปรแกรมได้อย่างครบถ้วน

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม

ความหมายของโปรแกรม มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

ฆนัท ธาตุทอง (2550, หน้า 4) ให้ความหมายว่า โปรแกรม หมายถึง การบูรณาการศิลปะการเรียนรู้และมวลประสบการณ์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน สามารถนำไปสู่การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามสิ่งที่สังคมคาดหวัง และมีการกำหนดแผนงานไว้ล่วงหน้า โดยสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้เรียนมีความรู้ความสามารถสูงสุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554, หน้า 95) กล่าวถึงความหมายของโปรแกรมไว้ว่า โปรแกรม (curriculum) มีรากศัพท์จากภาษาลาตินว่า “Race-Course” หมายถึง เส้นทางที่ใช้วิ่งแข่งขัน เนื่องมาจากเป้าหมายของโปรแกรมที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนสามารถเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งอนาคต และในปัจจุบันความหมายของโปรแกรม หมายถึง มวลประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในรายวิชา กลุ่มวิชา เนื้อหาสาระ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

Taba (1962, p. 10) กล่าวว่า โปรแกรม หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรม หรือประสบการณ์เรียนรู้และการประเมินผลการเรียนรู้ การพัฒนาโปรแกรมเป็นการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงโปรแกรมอันเดิม ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นในด้านการวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายใหม่ที่วางไว้

สรุปไว้ว่า โปรแกรม คือ แผนที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้เรียนในระดับการศึกษาระดับใดระดับหนึ่งหรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง ซึ่งได้ออกแบบจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงจุดหมาย การจัดเนื้อหากิจกรรม และประมวลประสบการณ์ในแต่ละโปรแกรมการเรียนรู้ โดยโปรแกรมสามารถปรับปรุงและพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถสูงสุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของโปรแกรม นักวิชาการได้อธิบายถึงองค์ประกอบของโปรแกรมไว้ดังนี้

Tyler (1975) ได้เสนอคำถาม 4ข้อ ไว้เป็นหลักการในการพัฒนาหลักสูตร ดังนี้ (1) จุดประสงค์ทางการศึกษาที่โรงเรียนควรหาทางทำให้บรรลุผลคืออะไร (2) ประสบการณ์ทางการศึกษาที่สามารถจัดเตรียมไว้เพื่อความเป็นไปได้ในการบรรลุผลตามจุดประสงค์เหล่านั้นคืออะไร (3) ประสบการณ์ทางการศึกษาเหล่านั้นถูกจัดระเบียบอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร และ (4) เราสามารถตัดสินได้อย่างไรว่าวัตถุประสงค์เหล่านั้นบรรลุผล จากแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมของ Tyler (1975) สรุปได้ว่า องค์ประกอบของโปรแกรม ประกอบด้วย (1) จุดมุ่งหมาย (2) ประสบการณ์ทั้งการระบุและการจัดระเบียบ และ (3) การประเมินผล

ฆนัท ธาตุทอง (2550, หน้า 10-11) กล่าวถึงองค์ประกอบของโปรแกรมไว้ว่า โดยทั่วไปองค์ประกอบของโปรแกรมมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ ความมุ่งหมาย (objectives) เนื้อหาวิชา (content) การนำโปรแกรมไปใช้ (curriculum implementation) และการประเมินผล (evaluation) โดยมีสาระสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมุ่งหมาย (objectives) เป็นเสมือนการกำหนดทิศทางของการจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอนเพื่อมุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาไปในลักษณะต่าง ๆ ที่พึงประสงค์อันก่อให้เกิดประโยชน์ในสังคมนั้น การกำหนดความมุ่งหมายของโปรแกรมต้องคำนึงถึง

ข้อมูลพื้นฐานของสังคม เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาและสนองความต้องการของสังคมและผู้เรียน และต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับนโยบายการจัดการศึกษาของชาติ

2. เนื้อหาวิชา (content) เป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ในโปรแกรมให้ชัดเจน โดยมุ่งให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาไปสู่ความมุ่งหมายของโปรแกรม เนื้อหาสาระที่ได้กำหนดไว้ต้องสมบูรณ์ ต้องผนวกความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม แนวคิด และทัศนคติเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทั้งในด้านความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมต่าง ๆ อันพึงประสงค์

3. การนำโปรแกรมไปใช้ (curriculum implementation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่จะแปลงโปรแกรมไปสู่การปฏิบัติ กิจกรรมนั้นมีหลายลักษณะ แต่กิจกรรมที่สำคัญที่สุด คือ กิจกรรมการเรียนการสอนหรืออาจกล่าวได้ว่า “การสอนเป็นหัวใจของการนำโปรแกรมไปใช้” ดังนั้น ครูผู้สอนจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นผู้จัดการเรียนรู้ หากครูได้ศึกษาโปรแกรมจนเข้าใจและสามารถนำไปดำเนินการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำให้โปรแกรมนั้นเกิดสัมฤทธิผล การกำหนดวิธีการที่จะนำผู้เรียนไปสู่ความมุ่งหมายของโปรแกรม ประกอบด้วย

3.1 วิธีการจัดการเรียนรู้ การกำหนดวิธีการจัดการเรียนรู้ของโปรแกรมจะเน้นแบบยึดครูเป็นสำคัญ หรือยึดผู้เรียนเป็นสำคัญนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาการศึกษาหรือแนวความคิด ความเชื่อในการจัดการศึกษาที่พึงประสงค์ และขึ้นอยู่กับจุดหมายของโปรแกรมนั้นเป็นสำคัญ สำหรับวิธีการจัดการเรียนรู้ตามโปรแกรมในปัจจุบันเน้นแบบยึดผู้เรียนเป็นสำคัญหรือเน้นการสอนคนมากกว่าการสอนหนังสือ โดยมีแนวทางการจัดการเรียนรู้ เช่น กระบวนการเรียนหรือวิธีการเรียนสำคัญพอ ๆ กับเนื้อหาวิชาให้ผู้เรียนเป็นผู้แสดง และครูเป็นผู้กำกับการแสดง ชี้แนะแนวทางผู้เรียนค้นหาความรู้ สรุป และตัดสินใจเอง สอนปฏิบัติควบคู่ไปกับทฤษฎี ใช้วิธีการสอนหลากหลาย เน้นกระบวน-การกลุ่ม และการทำโครงการ เป็นต้น

3.2 วัสดุประกอบโปรแกรม หมายถึง วัสดุ เอกสาร รวมทั้งสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ครูใช้โปรแกรมได้โดยง่าย สะดวก และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.2.1 วัสดุประกอบโปรแกรมสำหรับครู เช่น แผนการจัดการเรียนรู้ คู่มือครู คู่มือการใช้โปรแกรม คู่มือการประเมินผล คู่มือการแนะแนว คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมโปรแกรม เป็นต้น

3.2.2 วัสดุประกอบโปรแกรมสำหรับนักเรียน เช่น หนังสือเรียน หนังสือแบบฝึกหัด บัตรงาน หนังสืออ่านเพิ่มเติม แบบคัดลายมือ เป็นต้น

4. การประเมินผล (evaluation) เป็นองค์ประกอบที่ชี้ให้เห็นว่า การนำโปรแกรมแปลงไปสู่การปฏิบัตินั้นบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ โปรแกรมเกิดสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใด ข้อมูลจากการประเมินผลนี้จะเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมต่อไป

พิสณุ ฟองศรี (2550, หน้า 134-135) แบ่งองค์ประกอบของโปรแกรมไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของโปรแกรม เป็นการกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน ซึ่งจะกำหนดครบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย อาจจะแบ่งจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ทั่วไปและเฉพาะหรือไม่แบ่งก็ได้

2. เนื้อหาวิชาหรือสาระการเรียนรู้ เป็นเนื้อหาสาระสำคัญหรือที่ต้องจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อเอื้อต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายของโปรแกรม โดยทั่วไปถ้าเป็นโปรแกรมระดับอุดมศึกษามักจะเรียกว่า เนื้อหารายวิชา

3. การนำโปรแกรมไปใช้หรือจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การนำโปรแกรมไปใช้หรือจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นหน้าที่ของผู้สอนและผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น คู่มือครู แผนการสอน หรือแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หนังสือ เอกสาร สื่อต่าง ๆ เป็นต้น ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้โปรแกรมบรรลุจุดมุ่งหมายได้

4. การประเมินผล การประเมินผลอาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ การประเมินคุณลักษณะผู้เรียนตามโปรแกรมในรายวิชาหรือกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ และการประเมินโปรแกรม

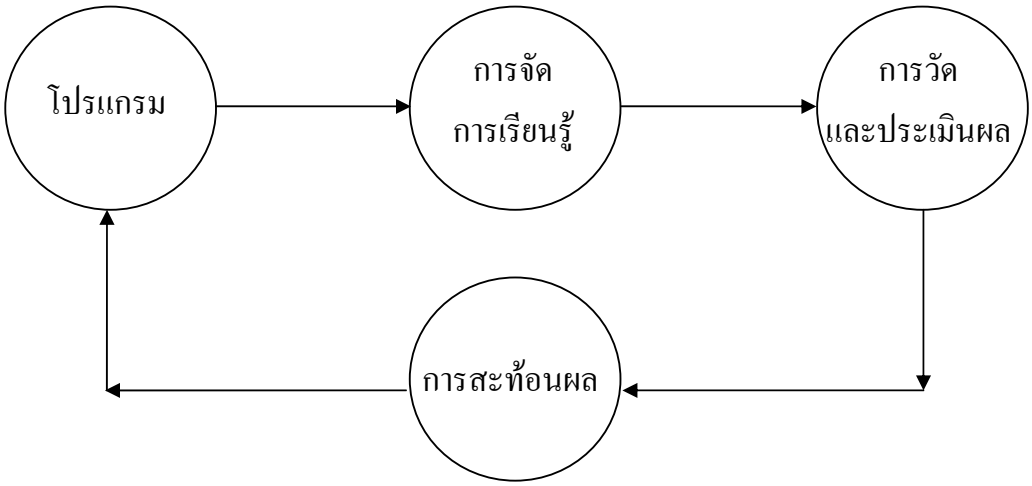
วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554, หน้า 95) กล่าวว่า โปรแกรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดหรือใช้กับกลุ่มเป้าหมายใดจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (1) จุดมุ่งหมาย

ของโปรแกรม หมายถึง คุณภาพของผู้เรียนเมื่อเรียนรู้จบโปรแกรม ประกอบด้วย ความรู้ในเนื้อหาสาระ ทักษะกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดขั้นสูง และคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมอันพึงประสงค์ (2) เนื้อหาสาระ หมายถึง สาระการเรียนรู้ วิชาความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้ไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมายที่โปรแกรมกำหนดไว้ (3) การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการใช้โปรแกรมกับผู้เรียนในเชิงบูรณาการซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่จะต้องดำเนินการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งมีทักษะในการเรียนรู้ มีกระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่งดงาม และ (4) การวัดและประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของผู้เรียนภายหลังการจัดการเรียนรู้ การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการประเมินความเหมาะสมของจุดมุ่งหมาย และเนื้อหาสาระของโปรแกรม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของโปรแกรม ได้แก่ จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของโปรแกรม (curriculum aims, objectives) เนื้อหา (content) การนำโปรแกรมไปใช้ (curriculum implementation) และการประเมินโปรแกรม (evaluation)

ความสำคัญของโปรแกรม นักวิชาการได้อธิบายถึงความสำคัญของโปรแกรมไว้ดังนี้

วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล (2554, หน้า 469-474) กล่าวว่า โปรแกรมมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาทุกระบบ เนื่องจากข้อกำหนดต่าง ๆ ของโปรแกรมจะเป็นมาตรฐานในการจัดการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในแต่ละช่วงวัย อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้สอนในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมาย ทั้งในด้านความรู้ในเนื้อหาสาระ ทักษะ กระบวนการเรียนรู้ และการคิดทักษะทางสังคม และที่สำคัญ คือ คุณภาพทางด้านคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ นอกจากนี้ ความสำคัญของโปรแกรมยังมีต่อการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ด้วยที่จะต้องตอบคำถามได้ว่า การจัดการศึกษานั้นบรรลุความคาดหวังของโปรแกรมหรือไม่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงโปรแกรมต่อไป รายละเอียดดังแสดงในภาพ 4



ภาพ 4 ความสำคัญของโปรแกรมที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนรู้การวัดและประเมินผลและการสะท้อนผลเพื่อปรับปรุงโปรแกรม

ที่มา. จาก *จากหลักสูตรแกนกลางสู่หลักสูตรสถานศึกษา: กระบวนทัศน์ใหม่การพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 4, หน้า 474), โดย วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล, 2554, กรุงเทพมหานคร: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

ลักษณะของโปรแกรมที่ดี นักวิชาการอธิบายถึงลักษณะของโปรแกรมที่ดีไว้ ดังนี้

ฆนัท ธาตุทอง (2550, หน้า 20-21) กล่าวว่า โปรแกรมที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความคล่องตัวและสามารถปรับปรุงและยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

2. เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การเรียนการสอนได้บรรลุตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

3. ได้รับการจัดทำหรือพัฒนาจากคณะบุคคลหลายฝ่าย เช่น ครู ผู้ปกครอง ประชาชน นักวิชาการ นักพัฒนาโปรแกรม และผู้บริหารได้มีส่วนร่วมและรับรู้ในการจัดทำโปรแกรม

4. จัดได้ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษาแห่งชาติ

5. มีกิจกรรม กระบวนการ และเนื้อหาสาระของเรื่องที่สอนบริบูรณ์เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และพัฒนาการเรียนของผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน

6. บอกแนวทางด้านสื่อการสอน การใช้สื่อ การวัดและประเมินผลไว้อย่างชัดเจน

7. มีลักษณะที่สนองความต้องการและความสนใจทั้งของนักเรียนและสังคม

8. ส่งเสริมความเจริญงอกงามในตัวผู้เรียนทุกด้าน รวมทั้งส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

9. ชี้แนะแนวทางกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเจตคติได้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว

10. จัดทำมาจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เช่น ข้อมูลทางด้านปรัชญาการศึกษา จิตวิทยา สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

11. ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื้อหาและกิจกรรมต้องเหมาะสมกับธรรมชาติและความต้องการของผู้เรียน

12. เนื้อหาและประสบการณ์ต้องสอดคล้องกับสภาพการดำรงชีวิตและประสบการณ์ต้องเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้เรียน

พิสณุ ฟองศรี (2550, หน้า 135) กล่าวถึงลักษณะของโปรแกรมที่ดีว่า ควรมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนของสังคม

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมมีความชัดเจน มาจากข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องครอบคลุม

3. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมต้องพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนครบทั้ง 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย อย่างสมดุลกัน

4. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นระบบต่อเนื่องกันตามลำดับ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

5. มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการณ์

6. สามารถประเมินผลได้

สรุปได้ว่า โปรแกรมที่ดีควรเขียนมาจากมุมมองของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง โดยแสดงให้เห็นว่า ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังคืออะไร และวิธีที่จะบรรลุได้ควรทำอย่างไร ตรงตามจุดมุ่งหมาย ลักษณะพัฒนาการของบุคคล มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้เรียน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ยืดหยุ่น

ได้ตามความเหมาะสม ได้รับการจัดทำหรือพัฒนาจากคณะบุคคลหลายฝ่าย บอกแนวทางด้านสื่อการสอน การใช้สื่อ การวัดและประเมินผลไว้อย่างชัดเจน เนื้อหาและกิจกรรมถูกต้อง เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถในการมาปรับใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชเนตตี พิพัฒนางกูร (2552) ศึกษาเรื่อง “วิเคราะห์การติดตามทวงถามหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน” โดยใช้วิธีการสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหนี้ส่วนมากไม่ใช้สิทธิการฟ้องคดีแพ่ง แต่หันมาใช้บริการบริษัทรับจ้างทวงหนี้ ซึ่งปัญหามักเกิดขึ้นเมื่อบริษัทรับจ้างทวงหนี้ติดตามลูกหนี้โดยใช้วิธีการรุนแรง บังคับขู่เข็ญ และกดดันให้ชำระหนี้โดยเร็ว และบางบริษัทใช้วิธีการหลอกลวงลูกหนี้ ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทั้งสิ้น

สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์ (2552) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่อง การวิจัยและพัฒนางานวิชาการ* ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ เฉลี่ย 8.76 คะแนน ภายหลังการอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนเฉลี่ย 14.04 คะแนน ผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ร้อยละ 20

สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล (2554) ศึกษาเรื่อง *อิทธิพลของการบริหารจัดการที่ดีและการสร้างทุนทางสังคมต่อความสามารถในการสนับสนุนการสะสมทุนของชุมชนโดยธนาคารหมู่บ้านภาคเหนือตอนบน* ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารหมู่บ้านมีความสามารถในการสนับสนุนชุมชนสะสมทุนแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการสนับสนุนการสะสมทุนของชุมชนโดยธนาคารหมู่บ้านตามแนวพระราชดำริภาคเหนือ-ตอนบน ได้แก่ ความเชื่อมั่นของสมาชิก การได้รับผลกระทบจากกองทุนอื่นภายในชุมชน

และการขยายวงเงินและระยะเวลาการชำระหนี้คืนให้สอดคล้องกับการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากเครือข่าย การบริหารจัดการที่ดี ความรับผิดชอบของสมาชิกในการชำระหนี้คืน และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่สมาชิกได้รับจากการถือหุ้นกับธนาคารหมู่บ้าน

อุกฤษฏ์ เฉลิมแสน (2554) ศึกษาเรื่อง *บนเส้นทางของการปลดหนี้: วิธีการจัดการหนี้สินของคนในชุมชนแออัดที่เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง* มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการหนี้สินของคนในชุมชนแออัดที่เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ชาวชุมชนแออัดเคลื่อนไหวต่อสู้จนได้รับสิทธิการอยู่อาศัยในเมือง ขณะที่การได้รับสิทธิอยู่อาศัยในเมือง ก็ได้ส่งผลกระทบให้ครัวเรือนชุมชนแออัดต้องรับภาระหนี้สินจากการกู้ยืมสินเชื่อของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ผลการศึกษาพบว่า ครัวเรือนใช้วิธีการเพิ่มรายได้ การลดรายจ่ายลง การหมุนหนี้ การต่อรองเงื่อนไขกับเจ้าหน้าที่ การหยุดชำระหนี้ หรือไม่ก็หลบหนีเจ้าหนี้ พร้อมกันนี้ ครัวเรือนได้จัดลำดับความสำคัญในการชำระหนี้สินแตกต่างกันออกไป เพราะการทำตามเงื่อนไขของเจ้าหนี้ด้วยการผ่อนชำระตามจำนวนเงินแต่ละงวด อาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้จ่ายเงินภายในครัวเรือน ดังนั้นจึงทำให้เจ้าหนี้บางคนที่ไม่บีบบังคับลูกหนี้มากจนเกินไปกลายเป็นที่พึ่งพาให้กับครัวเรือน

สุกานดา กลิ่นขจร และนรรัฐ รื่นกวี (2556) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สินของเกษตรกร จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา อำเภอด่านขุนทด และอำเภอโนนสูง* โดยศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านนโยบายทางการเมือง ปัจจัยด้านความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัว และปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินรวม 120,000 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ 30,001-60,000 บาท ต่ำกว่า 30,000 บาท และ 60,000-90,000 บาท ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระคืนโดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ มีความสำคัญต่อภาระหนี้สินของเกษตรกรมากที่สุด

พรภัทร อินทรวรพัฒน์, สิรีรัตน์ เชษฐสุมน และผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการก่อหนี้สินของนักศึกษาปริญญาตรีในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการก่อหนี้สิน

นอกเหนือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนักศึกษาก่อหนี้สินจากอิทธิพลของรายได้คาดการณ์หลังสำเร็จการศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ ค่าครองชีพ ความคาดหวังในอรรถประโยชน์จากการศึกษาพฤติกรรมแบบบริโภคนิยม ทัศนคติต่อสภาวะเศรษฐกิจ ความกดดันทางการเงิน รายได้ของครอบครัว ทัศนคติเชิงบวกต่อการก่อหนี้สิน อำนาจซื้อของนักศึกษา ทั้งทรัพย์สิน ปริมาณเงินออมโดยรวม และรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ ขณะที่นักศึกษาจะก่อหนี้สินลดลงจากอิทธิพลของนสมรรถนะตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด รองลงมา คือ การเรียนรู้ทางการเงิน เงินออมต่อเดือน ความตระหนักในการออม และการบริหารจัดการทางการเงินของนักศึกษา ตามลำดับ

มานิตย์ สิงห์ทองชัย (2557) ศึกษาเรื่อง *การบริหารจัดการหนี้สินภาคครัวเรือนตามแนวทางเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี* มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบริบทของชุมชนและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุดรธานี และ (2) ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือนตามแนวทางเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่ครอบครัวเกษตรกรแทบจะทุกหลังคาเรือนในตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุดรธานี และรายได้ที่เกิดจากการผลิตภาคการเกษตรของครัวเรือนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้สิน รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของสมาชิก แต่เนื่องจากเงื่อนไขที่เป็นศักยภาพของชุมชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยการผลิต เงื่อนไขทางสังคม-วัฒนธรรม เงื่อนไขของกลุ่มองค์กรและกลุ่มอาชีพ เป็นเงื่อนไขของศักยภาพแกนนำชุมชนและเกษตรกรในการปรับตัว ทำให้การแก้ไขปัญหาหนี้สินประสบความสำเร็จผ่าน 4 กระบวนการสำคัญ คือ (1) กิจกรรมการลดต้นทุนการผลิต (2) กิจกรรมการกระจายความเสี่ยง (3) กิจกรรมการเพิ่มรายได้ และ (4) กิจกรรมการลดรายจ่าย โดยต้องมีการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิต รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นสำคัญ

สุรพัฒน์ มังคะลี (2557) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าชุดปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย* มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย

(2) สร้างโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษา-ความปลอดภัย และ (3) ประเมินโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะของหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ประกอบด้วย (1) หลักการและเหตุผล (2) แนวคิดของโปรแกรมฝึกอบรม (3) ปรัชญาของโปรแกรมฝึกอบรม (4) สมรรถนะของหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย (5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (6) วัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ (7) โครงสร้างของโปรแกรม (8) เนื้อหาสาระของโปรแกรม และ (9) การประเมินโปรแกรม

เสาวณีย์ ณ นคร (2557) ศึกษาเรื่อง *พฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเลในตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช* มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการเป็นหนี้ของชาวประมงทะเล (2) ศึกษาคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเล และ (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริโภคและการเป็นหนี้กับคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการลุ่มตัวอย่างครัวเรือนชาวประมงทะเลที่อาศัยอยู่ใน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาลึก บ้านท้องโหนด และบ้านคอเขา ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 300 ครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการบริโภคของชาวประมงทะเลที่สำคัญ ได้แก่ (1) ชาวประมงทะเลยึดเหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าที่ราคาถูก ย่อมเยามากที่สุด (2) สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากที่สุด คือ ความต้องการของตนเอง และ (3) ประเภทและค่าใช้จ่ายในการบริโภครายเดือนที่พบมากที่สุด คือ หมวดอาหารและเครื่องดื่มทั่วไป ซึ่งมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 4,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.33 ซึ่งกว่าครึ่งไม่เคยกู้เงินและไม่มีหนี้สินของครัวเรือนในช่วงที่ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ พบว่า ส่วนใหญ่ชาวประมงทะเลในตำบลสิชล มีคุณภาพชีวิตปานกลาง ร้อยละ 69.33 รองลงมามีคุณภาพชีวิตที่ดี ร้อยละ 29.33 ส่วนที่มีคุณภาพชีวิตในระดับที่ไม่ดีมีเพียงร้อยละ 1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตโดยรวมของชาวประมงทะเลมีดังต่อไปนี้ (1) ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ อายุ (2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม ได้แก่ การศึกษา การประกอบอาชีพอื่นนอกเหนือจากการประมง รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพประมง (3) พฤติกรรมการบริโภค ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในหมวดอาหารและเครื่องดื่มทั่วไป

หมวดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย หมวดเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า หมวดเวชกัณฑ์และค่ารักษาพยาบาล หมวดการเดินทางและการสื่อสาร หมวดการศึกษา หมวดการบันเทิงและนันทนาการ หมวดการจัดงานพิธีในโอกาสพิเศษ หมวดค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค หมวดค่าใช้จ่ายเพื่อผลตอบแทนในอนาคต หมวดค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ และ (4) การเป็นหนี้ ได้แก่ ภาระหนี้สินในปัจจุบันและความสามารถในการชำระหนี้

จิราภรณ์ จีนตุ้ม และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี จำนวน 267 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์จำแนกพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้เข้าร่วมฝึกมีระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเวลาในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านกิจกรรมฝึกอบรม อยู่ในระดับระดับน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะของงานที่ทำของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา-ฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัชรพล วิลาวรรณ และสุภาภรณ์ พวงชมภู (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินทางการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์-

การเกษตร สาขาหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการชำระหนี้ทางการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาหนองบัวแดง และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลในการชำระหนี้ ได้แก่ รายได้ของเกษตรกร จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนหนี้สิน พื้นที่ทำการเกษตร และระยะเวลาการทำสัญญากับ ธ.ก.ส. ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ควรพิจารณาสินเชื่อจากรายได้ของลูกค้าเกษตรกร หนี้สิน ขนาดพื้นที่ทำการเกษตร และควรอนุมัติสัญญาเงินกู้ที่มีระยะเวลามากขึ้น และให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ

มุกดา โควหกุล (2559) ศึกษาเรื่อง “การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกกรรมการออมของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดเป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาโท มีอาชีพในบริษัทเอกชน มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และมีรายจ่าย 10,001-15,000 บาท ส่วนการจัดการเงินส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า (1) ความรู้ความเข้าใจการจัดการการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก คือ ความสำคัญของการจัดการเงินส่วนบุคคล (2) มีวัตถุประสงค์การจัดการการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก คือ มีการจัดการรายรับ รายจ่ายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) มีรูปแบบการจัดการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก คือ เป้าหมายเพื่อสร้างฐานะและความมั่นคงทางการเงิน (4) มีการวางแผนการจัดการเงินส่วนบุคคลระดับมาก คือ มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเป้าหมายทางการเงิน และ (5) มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเฟ้อ การใช้จ่ายของผู้บริโภค และอัตราดอกเบี้ย

วรรณภา วงค์สวรรค์, ชนิษฐา เสถียรพีระกุล, ปราโมช ศีตะโกเศศ และเกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง (2559) ศึกษาเรื่อง *แนวทางแก้ไขปัญหาภาระหนี้สินสะสมของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย* มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสาเหตุการเกิดภาระหนี้สะสมของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเกิดภาระหนี้สะสมในครัวเรือนของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์-

การเกษตร และ (3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาภาระหนี้สะสมของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีอัตราหนี้สะสมในครัวเรือนเฉลี่ย 300,001-500,000 บาท โดยมากมีสัญญาการกู้ยืม 4 สัญญากู้ต่อครัวเรือน และเป็นการกู้ยืมเพื่อลงทุนทางการเกษตร พฤติกรรมการกู้ยืมโดยมากส่งตรงตามกำหนดแล้วขอกู้กลับ 10,000-50,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาระหนี้สะสมในครัวเรือนมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านสังคมและนโยบายรัฐ สถาบันการเงินเป็นที่ยอมรับ เงื่อนไขการกู้ที่จูงใจ และความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

สุชน ทิพย์ทิพากร และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง “ภาวะหนี้สินของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษา: สถาน-ประกอบการด้านสิ่งพิมพ์ ในจังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สาเหตุและที่มาของปัญหาหนี้สิน (2) รูปแบบการก่อหนี้และวิธีการชำระหนี้ และ (3) แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านสิ่งพิมพ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยระเบียบวิธีปรากฏการณ์วิทยา (phenomenology) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานที่มีปัญหาด้านหนี้สินในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง-และขนาดย่อม (SMEs) ด้านสิ่งพิมพ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) สาเหตุและที่มาของปัญหาหนี้สินเกิดจากค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้นจากเดิมอย่างมาก การคาดหมายถึงรายได้จากการทำงานในอนาคต ความไว้วางใจ และการรับค้ำประกันระหว่างพนักงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบระยะยาว การซื้อทรัพย์สินถาวร การซื้อสินค้าเงินผ่อน การช่วยเหลือครอบครัวจากเหตุจำเป็นฉุกเฉิน และการนำไปใช้จ่ายกินเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิงส่วนตัว (2) รูปแบบของการก่อหนี้และวิธีการชำระหนี้ 3 รูปแบบ ได้แก่ หนี้ในระบบ หนี้นอกระบบ และหนี้จากการกู้ยืมด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัว (3) แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สิน ได้แก่ การหารายได้เพิ่มจากการทำงานล่วงเวลา การหารายได้เพิ่มจากการงานเสริมนอกเวลา การลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำจัน การจัดสรรเงินก้อนเพื่อชำระหนี้นอกระบบ การกู้หนี้ระยะยาวในระบบจากธนาคารเพื่อปลดบัญชีเงินกู้นอกระบบ และการขายทรัพย์สินที่ไม่สามารถผ่อนต่อได้

อุทิศ จิตร์ทะวงค์ (2559) ศึกษาเรื่อง *การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่* มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการติดตามทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และ (3) สร้างรูปแบบการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานติดตามหนี้ จำนวน 100 คน ของบริษัทเอกชน จำนวน 17 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า บริษัทได้นำหลักการจัดการติดตามทวงหนี้แบบเดมมิ่ง (Deming circle) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ Plan บริษัทมีการวางแผนการแบ่งงานกันทำ วิเคราะห์สถานการณ์และจำแนกปัญหาของลูกหนี้ Do ลงมือปฏิบัติ โดยการติดตามที่บ้านและที่ทำงาน วิเคราะห์ศึกษาวิธีการติดตามใหม่ Check ทำการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค นำมาวิเคราะห์กระบวนการติดตามลูกหนี้ เลือกทางเลือกให้สอดคล้องกับปัญหาในการลงพื้นที่ติดตามลูกหนี้ และ Action ปรับปรุงการติดตามลูกหนี้ นำไปสู่การทำงานที่แตกต่างและมีมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามลูกหนี้

ปรารถนา เชียงส่ง, กัสมา กาซ้อน และวัฒนา ยืนยง (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย แบ่งเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และผู้ปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน พะเยา แพร่ น่าน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามที่ตอบพฤติกรรมที่ดำเนินการจริงและความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์

ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ และด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านงบประมาณในการติดตามหนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

Entrialgo (2002) ศึกษาเรื่อง “The Impact of the Alignment of Strategy and Managerial Characteristics on Spanish SMEs” โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดระดับในกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทต่าง ๆ ในประเทศสเปน จำนวน 2,500 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการและผู้ประกอบการที่มีแนวคิดอนุรักษ์นิยมจะมีประสบการณ์ด้านการเงิน ด้านการตลาด และความรู้ด้านวิศวกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาคุณลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการ พบว่า มีอายุ ประสบการณ์การวิจัยและพัฒนา ระดับการศึกษา ความรู้ด้านวิศวกรรม และระยะเวลาดำรงตำแหน่งมากกว่าผู้ประกอบการที่มีแนวคิดอนุรักษ์นิยม และคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

Harada (2004) ศึกษาเรื่อง “Productivity and Entrepreneurial Characteristics in New Japanese Firms” มีวัตถุประสงค์เพื่อประมาณการผลิตภาพของธุรกิจที่มีผลกระทบจากปัจจัยทุนมนุษย์ (human capital) และเพศของผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อผลิตภาพของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะมีความสัมพันธ์ทางลบมากยิ่งขึ้นเมื่ออายุของผู้ประกอบการมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และปัจจัยด้านประสบการณ์ทางธุรกิจมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลิตภาพของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ferreira and Azevedo (2007) ศึกษาเรื่อง *Entrepreneurial Orientation as a Main Resource and Capability on Small Firm’s Growth* เป็นการศึกษาคุณลักษณะของการเป็น

ผู้ประกอบการ และความสามารถของการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กในปัจจัยคุณสมบัติของผู้ประกอบการทรัพยากรของธุรกิจ เครือข่ายของผู้ประกอบการ และลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโต ซึ่งจะวัดจากยอดขายและจำนวนการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นในปี ค.ศ. 2004 และ ค.ศ. 2005 โดยการสำรวจผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตขนาดเล็กในประเทศโปรตุเกส จากฐานข้อมูลในปี ค.ศ. 2006 ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจส่วนใหญ่มีการเติบโตช้า เมื่อพิจารณาถึงกลยุทธ์ธุรกิจที่เติบโตเร็วมักมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของสินค้าซึ่งสามารถเข้าสู่ตลาดใหม่ ให้ความสำคัญในการเจริญเติบโต และคุณภาพการดำเนินธุรกิจและผู้ประกอบการในธุรกิจที่เติบโตเร็วจะใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับคุณสมบัติของผู้ประกอบการ ความสามารถของธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ตัวแปรการก่อตั้งธุรกิจ การบริหารจัดการ จำนวนการจ้างงาน และเครือข่ายของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจเช่นเดียวกับคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ นวัตกรรม (innovativeness) ความเสี่ยง (risk taking) และการทำงานเชิงรุก (pro-activeness)

Erdem (2008) ศึกษาเรื่อง “Factors Affecting the Probability of Credit Card Default and the Intention of Card use in Turkey” โดยสอบถามกลุ่มประชากร จำนวน 474 คน โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจและทำการวิเคราะห์ผลด้วยการใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation model) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการติดตามทวงหนี้ต่อการชำระหนี้มีความสัมพันธ์กับการเจรจาต่อรองและการใช้ภาษาที่สุภาพ โดยการดำเนินการกับผู้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้คืนแก่ผู้ให้กู้ยืมนิยมใช้หลักการเจรจาทวงถามก่อน หากผู้กู้ไม่มีเงินชำระคืน หรือหลบหนีไป ผู้ให้กู้ยืมจะไปทวงถามกับผู้ค้ำประกันเพื่อให้ชดใช้เงินกู้แทนผู้กู้ ซึ่งปัญหาในการกู้ยืมเงินมักเกิดจากการไม่ยอมชำระเงินคืนให้กับผู้ให้กู้ยืมและบางรายก็หลบหนีไป

Missale (2012) ศึกษาเรื่อง “Sovereign Debt Management and Fiscal Vulnerabilities” มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการหนี้สาธารณะและลดช่องว่างหรือความอ่อนแอในการบริหารการคลังของรัฐบาลด้วยการสร้างหลักประกันเพื่อรองรับวิกฤติเศรษฐกิจระดับมหภาคในด้านการคลังของรัฐบาล เป้าหมายของการศึกษาจะมุ่งเน้นการควบคุมดัชนีต่าง ๆ

ซึ่งบ่งชี้เกี่ยวกับเงินเฟ้อในเชิงโครงสร้างทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในแง่การเติบโตของดัชนีซึ่งบ่งชี้โครงสร้างของหนี้สินในภาคต่าง ๆ และการบูรณาการปัญหาในตลาดการเงิน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมักใช้วิธีการลดดอกเบี้ยเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างดัชนีต่าง ๆ ทางการคลังในการบริหารหนี้สินของรัฐบาล อย่างไรก็ตาม ตัวเลขที่แสดงถึงความสมดุลดังกล่าว ไม่สามารถใช้ในการประเมินผลหรือสะท้อนว่าไม่เกิดปัญหาด้านการคลังของรัฐบาลได้ เช่น ตัวเลขดอกเบี้ยการลงทุนหรือมูลค่าทางบัญชีของหนี้สิน ดังนั้น การขาดหลักคิดบนพื้นฐานทฤษฎีและกรอบแนวคิดด้านการบัญชีจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหารหนี้สินให้ประสบผลสำเร็จของรัฐบาล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน สามารถสรุปถึงทักษะที่สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

สรุปทักษะที่สามารถนำมาปรับใช้สำหรับการปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน

ทักษะสำหรับการปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2560)	วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ และกัญญามน อินหว่าง (2554)	พระราชกำหนดปรับปรุงการบริหารหนี้เงินกู้-ที่กระทรวงการคลังกู้เพื่อช่วยเหลือกองทุน-เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน พ.ศ. 2555 (2555)	พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (2558)	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, ศูนย์เทคโนโลยี-สารสนเทศและการสื่อสาร (2560)	ชนตดี พิพัฒนางกูร (2552
1. ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง	✓					
2. ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้	✓					
3. ทักษะวางแผนการชำระเงินให้กับลูกหนี้	✓					
4. ทักษะด้านการบริหารจัดการลูกหนี้		✓				
5. ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		✓				
6. ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง			✓			
7. ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้				✓		
8. ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน				✓		

ตาราง 2 (ต่อ)

| ทักษะสำหรับการปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน | กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2560) | | |

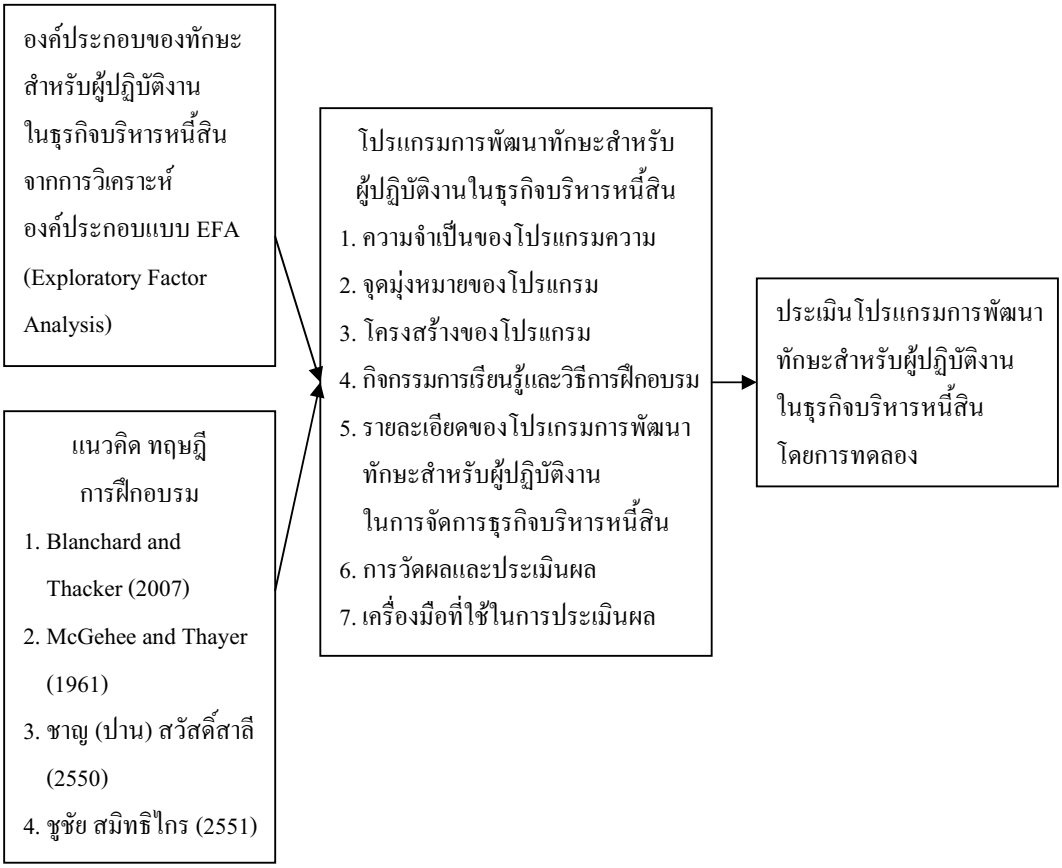
ตาราง 2 (ต่อ)

ทักษะสำหรับการปฏิบัติงานธุรกิจบริหารหนี้สิน

	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2560)	วรรณพร พุทธมุนีพิทักษ์ และวัญญูญาณ ธีมหาไข (2554)	พรรณทิพย์ปุณโณทก และคณะ (2558)	ศักดิ์ชาย ไกรนรา, ศุภณัฐ ไม้ไธสง (2560)	ธนชัย พัฒนาเจริญ (2552)
19. ทักษะการเร่งรัดหนี้			✓		
20. ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง			✓	✓	
21. ทักษะกระบวนการคิดตามหนี้			✓	✓	
22. ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า			✓	✓	
23. ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทฯ มีกับผู้ว่าจ้าง		✓			
24. ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม		✓			
25. ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย			✓	✓	
26. ทักษะในการใกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหนี้				✓	
27. ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน			✓	✓	

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 5



ภาพ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (2) เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน และ (3) เพื่อประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วย

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยระดับวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริหารหนี้สิน

2. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีการจดแจ้งวัตถุประสงค์หรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน รวมถึงได้ยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่ง “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) และผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ตาม “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) โดยศึกษาเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 2,539 ราย

กลุ่มตัวอย่าง (sampling) คือ ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารหนี้สินจากบริษัทบริหารหนี้สินที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จำนวน 20 แห่ง โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนด 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{2539}{1 + 2539(0.05)^2}$$

$$= \frac{2539}{1 + 6.3475}$$

$$= 345.56$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 346 ราย โดยประมาณ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นจำนวน 390 ราย จากบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

และมีการจดแจ้งวัตถุประสงค์หรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน รวมถึงได้ยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่ง “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) และผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ตาม “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) เฉพาะที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง

การจัดแบ่งบริษัทบริหารหนี้สินที่ขึ้นทะเบียนทั้ง 20 แห่ง แบบชั้นภูมิ (stratified sampling) ตามขนาดของบริษัท โดยพิจารณาจากจำนวนพนักงาน รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

ข้อมูลบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ชื่อบริษัท	จำนวนพนักงานเร่งรัดหนี้สิน (คน)	ขนาดของบริษัท
1. บริษัท มลทินีย์ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	49	เล็ก
2. บริษัท มลลัดดา ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	20	เล็ก
3. บริษัท รุ่งอรุณรัศมี จำกัด	25	เล็ก
4. บริษัท ทองหล้า เมเนจเม้นท์ จำกัด	30	เล็ก
5. บริษัท วันใหม่ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	25	เล็ก
6. บริษัท สำนักงานกฎหมายจิรวัชรีศักดิ์ จำกัด	20	เล็ก
7. บริษัท สำนักงานกฎหมายมลพรรณบี จำกัด	25	เล็ก
8. บริษัท วรรณพญา ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	20	เล็ก
9. บริษัท ธรรมโรจน์ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	15	เล็ก
10. บริษัท เจ้าพระยา ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	15	เล็ก
11. บริษัท บุญศิริยศ จำกัด	10	เล็ก
12. บริษัท ซัคเซส 189 จำกัด	40	เล็ก
13. บริษัท เอ็น แอนด์ เอฟ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	80	เล็ก
14. บริษัท มิตรภาพ กรุ๊ป จำกัด	40	เล็ก
15. บริษัท พี วัทธิกร แมเนจเม้นท์ จำกัด	25	เล็ก

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อบริษัท	จำนวนพนักงานเร่งรัดหนี้สิน (คน)	ขนาดของบริษัท
16. บริษัท กรัณฑ์ การกฎหมาย จำกัด	80	เล็ก
17. บริษัท สำนักงานกฎหมาย เอ็น แอนด์ เอฟ จำกัด	150	กลาง
18. บริษัท กฎหมายธรรมศิริรัฐ จำกัด	220	กลาง
19. บริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเซ็ส จำกัด (มหาชน)	450	ใหญ่
20. บริษัท อี่ ซี่ บาย จำกัด (มหาชน)	1,200	ใหญ่
รวม	2,539	

หมายเหตุ: แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษาเป็นบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่ง พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ในกรุงเทพมหานคร

จากนั้นเลือกบริษัทขนาดเล็ก กลาง และใหญ่มากำหนดที่ 50% จะได้บริษัทขนาดเล็ก 8 บริษัท ขนาดกลาง 1 บริษัท และขนาดใหญ่ 1 บริษัท โดยทำการจับฉลาก ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างง่าย (Sample Random Sampling--SRS) ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 4)

ตาราง 4

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ชื่อบริษัทบริหารหนี้สิน	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง	ขนาด
1. บริษัท รุ่งอรุณรัศมี จำกัด	25	10	เล็ก
2. บริษัท ทองหล้า เมเนจเม้นท์ จำกัด	30	10	เล็ก
3. บริษัท วันใหม่ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด	25	10	เล็ก
4. บริษัท ซัคเซส 189 จำกัด	40	15	เล็ก
5. บริษัท เอ็น แอนด์ เอฟ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	80	30	เล็ก
6. บริษัท มิตรภาพ กรุ๊ป จำกัด	40	15	เล็ก

ตาราง 4 (ต่อ)

ชื่อบริษัทบริหารหนี้สิน	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง	ขนาด
7. บริษัท พี วัทธิกร แมเนจเม้นท์ จำกัด	25	10	เล็ก
8. บริษัท กรัณฑ์ การกฎหมาย จำกัด	80	30	เล็ก
9. บริษัท กฎหมายธรรมศิริรัฐ จำกัด	220	130	กลาง
10. บริษัท เจเอ็มที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเซ็ส จำกัด (มหาชน)	450	130	ใหญ่

การสอบถามข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการบริหารหนี้สิน โดยทำการกำหนดโควตา (quota sampling) จำนวนพนักงานบริษัทขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ อย่างละ 130 คน และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และทำการทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมและองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรและนิยามศัพท์เฉพาะที่ทำการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) สอบถามในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ

ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การทำงานในที่ปัจจุบัน และระดับรายได้ต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งเป็นคำถามมาตรวัดทัศนคติแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ ของ Likert (Likert scales) โดยให้ใส่ระดับจำเป็นองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น/ทัศนคติ	คะแนน
มีความจำเป็นน้อยที่สุด	1
มีความจำเป็นน้อย	2
มีความจำเป็นปานกลาง	3
มีความจำเป็นมาก	4
มีความจำเป็นมากที่สุด	5

มีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความจำเป็น โดยที่

ช่วงระดับคะแนน		ระดับความคิดเห็น/ทัศนคติ
4.50-5.00	หมายถึง	มีความจำเป็นมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีความจำเป็นมาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีความจำเป็นปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีความจำเป็นน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีความจำเป็นน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือแล้ว ได้มีการนำไปให้คณะกรรมการ-ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบความเหมาะสม และทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) เพื่อให้ข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ โดยนำแบบสอบถามไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จำนวน 5 ท่าน

ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้ (1) ต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัย (2) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบและทักษะในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of Item Objective Congruence--IOC) ระหว่างประเด็นที่ต้องการศึกษากับคำถามที่สร้างขึ้น ได้คะแนนเฉลี่ยทุกข้อในแบบสอบถาม 0.88 และมีค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.6-1 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป แสดงว่า สามารถใช้ข้อคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์, 2548)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (reliability) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรจำนวน 30 ชุด โดยการหาค่า Cronbach's Alpha พบว่า มีค่า 0.836 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้เป็นอย่างดี จากนั้นให้คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำเป็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจริง จำนวน 390 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม-คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*)

3. หาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) แบบ Exploratory Factor Analysis (EFA)

ขั้นตอนที่ 2 สร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยนำผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างโปรแกรมฯ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ด้านการบริหารจัดการและด้านกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สิน รวมถึงวิธีการทวงถามหนี้

2. นำผลการศึกษาองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างโครงร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3. การสร้างโครงร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1 ออกแบบโครงสร้างโปรแกรมสำหรับการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3.2 กำหนดส่วนประกอบของโครงร่างโปรแกรมสำหรับการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จากองค์ประกอบการทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.2.1 กำหนดสภาพปัญหาและความจำเป็นของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยพิจารณาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน และจากการสำรวจองค์ประกอบที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อกำหนดขอบเขตของปัญหา ความจำเป็นในการปฏิบัติงานมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของโปรแกรมฯ ให้สอดคล้องกับปัญหา ความจำเป็นสำหรับการบริหารหนี้สิน

3.2.2 กำหนดจุดมุ่งหมายของโปรแกรมฯ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความจำเป็นเกี่ยวกับทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3.2.3 กำหนดหน่วยการอบรมสำหรับการพัฒนาทักษะให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อย ดังนี้

3.2.3.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรม กำหนดไว้เพื่อเป็นจุดมุ่งหมายหรือเป็นเกณฑ์ในแต่ละหน่วยของโปรแกรมฯ

3.2.3.2 เนื้อหาของโปรแกรมฯ ที่กำหนดไว้โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมทักษะในแต่ละเรื่องเป็นขอบเขต และดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาอันเป็นทักษะที่สำคัญหรือทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

3.2.3.3 กิจกรรมและวิธีการสำหรับการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

3.2.3.4 วิธีการวัดผลและประเมินผล ซึ่งกำหนดไว้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมที่ต้องการเพิ่มทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

4. นำร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน พิจารณาความเหมาะสมของร่างโปรแกรมฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารหนี้สิน จำนวน 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละด้านมีคุณสมบัติ ดังนี้

4.1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จบการศึกษาด้านการบริหารหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และมีประสบการณ์ด้านการบริหารหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

4.2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารหนี้สิน จะต้องมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริหารหนี้สิน ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

4.3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย จบการศึกษาด้านกฎหมายไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ด้านกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายไม่ต่ำกว่า 10 ปี

4.4 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบสนับสนุนเทคโนโลยี จะต้องมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

5. เครื่องมือที่ใช้ประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน คือ แบบประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒินั้น ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้คะแนนความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งถ้าค่าคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีระดับคะแนน 0.6 ขึ้นไป เป็นค่าระดับความเหมาะสมที่ใช้ได้ และในการตรวจสอบเพื่อคำนวณค่าคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒินั้น มีวิธีคำนวณด้วยการให้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาในแบบสอบถาม (Mehrens & Lehmann, 1991) ดังต่อไปนี้

1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
–1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงตามเนื้อหา

7. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินไปใช้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินค่า โดยกำหนดช่วงคะแนน (class internal) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	โปรแกรมฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	โปรแกรมฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	โปรแกรมฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	โปรแกรมฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	โปรแกรมฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานในการคำนวณและพรรณาข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*)

9. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม ได้แก่ (1) ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (2) มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี และ (3) ให้ความร่วมมือในการเข้ารับการอบรมตลอดการอบรม มีจำนวน 32 คน โดยทำการอบรมทั้งสิ้น 4 วัน

2. แนวทางการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งในการประเมินโปรแกรมฯ โดยการนำโปรแกรมฯ ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วในขั้นตอนที่ 2 ไปทดลองฝึกอบรมกับผู้ที่ปฏิบัติงานของธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

กำหนดแบบแผนการทดลองใช้โปรแกรมฯ โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังทดลอง (the one group pre-test and post-test design) ดังนี้

กลุ่มทดลอง	ทดสอบก่อนการฝึกอบรม	ทดสอบหลังการฝึกอบรม	ทดสอบหลังการฝึกอบรมผ่านไป 3 เดือน
O_1	X	O_2	O_3

เมื่อ

O_1 แทน ทดสอบก่อนการฝึกอบรม

X แทน โปรแกรมฝึกอบรม

O_2 แทน ทดสอบหลักการฝึกอบรม

O_3 แทน ทดสอบหลักการฝึกอบรมผ่านไป 3 เดือน

3. วิธีการดำเนินการทดลองโปรแกรมฯ ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมฯ ที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทำการทดลองฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 32 คน ตามแผนการทดลองใช้โปรแกรมฯ และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในโปรแกรมฯ

4. เริ่มดำเนินการทดลองโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยอบรม จำนวน 4 วัน มีหัวข้อในการอบรม ดังนี้

4.1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย (1) การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ (2) กระบวนการปฏิบัติงาน (3) การรักษาผลประโยชน์ และ (4) การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้

4.2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย ประกอบด้วย (1) ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และ (2) การบริหารจัดการลูกหนี้

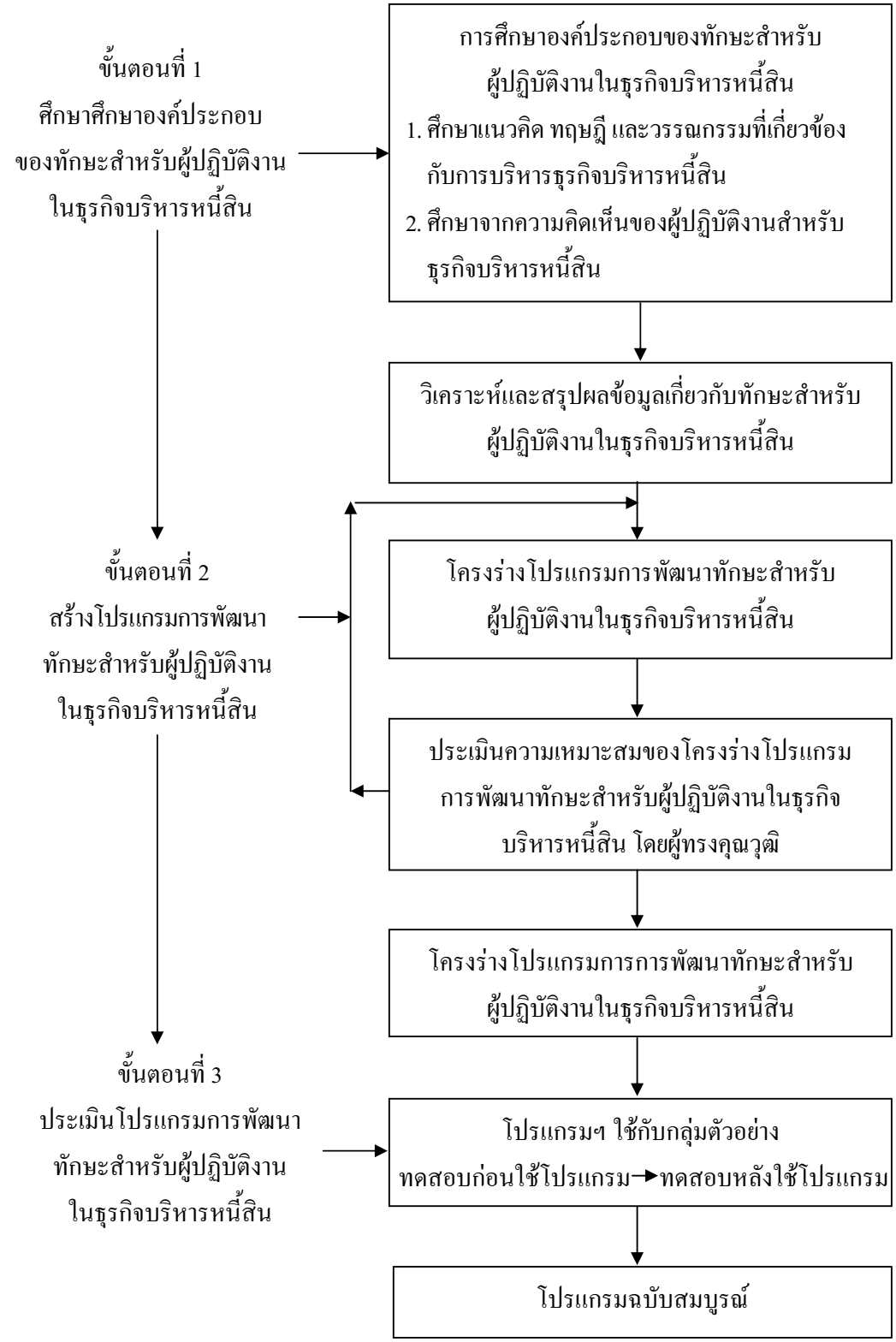
4.3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) ความสามารถด้านเทคโนโลยี และ (2) เทคนิคการสื่อสาร

5. ประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงร่างของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินของเนื้อหาในแต่ละหัวข้อที่กำหนดไว้ในจุดมุ่งหมายของโปรแกรมฯ และวัตถุประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรม

6. เปรียบเทียบผลของการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จากผลคะแนนทดสอบก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นทันที ด้วยสถิติ Paired-samples *t* test

7. ประเมินความคงทนของผลฝึกอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จากการเปรียบเทียบผลการทดสอบการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินภายหลังการทดลองเสร็จสิ้นทันทีกับหลังจากทดลองจบแล้ว 3 เดือน ด้วยสถิติ Paired-samples *t* test

สรุปขั้นตอนในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 6



ภาพ 6 ขั้นตอนในการวิจัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (2) เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน และ (3) เพื่อประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ได้ผลการวิจัยในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ขั้นตอนที่ 2 ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

จากการศึกษาองค์ประกอบของทักษะผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 390 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 5-6)

ตาราง 5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	135	34.62
หญิง	255	65.38
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	121	31.03
31-40 ปี	119	30.51
41-50 ปี	122	31.28
50 ปีขึ้นไป	28	7.18
ระดับการศึกษา		
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	57	14.62
อนุปริญญา/ปวส.	116	29.74
ปริญญาตรี	188	48.21
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.44
สถานภาพ		
โสด	131	33.59
สมรส	188	48.21
หม้าย/หย่าร้าง	71	18.21
รายได้		
ไม่เกิน 15,000 บาท	51	13.08
15,000-25,000 บาท	95	24.36
25,001-35,000 บาท	83	21.28
35,001-45,000 บาท	70	17.95
45,001-55,000 บาท	73	18.72
55,000 บาท ขึ้นไป	18	4.62

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	44	11.28
ตั้งแต่ 1-5 ปี	176	45.13
ตั้งแต่ 6-10 ปี	123	31.54
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	47	12.05
รวม	390	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.21 รายได้อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.36 และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.13

ตาราง 6

ความจำเป็นของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	$\overline{X}$	*SD*	ระดับความจำเป็น
1. ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง	3.91	1.124	จำเป็นมาก
2. ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้	3.91	1.020	จำเป็นมาก
3. ทักษะวางแผนการชำระเงินให้ลูกหนี้	3.92	1.032	จำเป็นมาก
4. ทักษะด้านการบริหารจัดการลูกหนี้	3.84	.934	จำเป็นมาก
5. ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.90	.941	จำเป็นมาก
6. ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง	3.76	.827	จำเป็นมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	$\overline{X}$	*SD*	ระดับความจำเป็น
7. ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้	3.88	.911	จำเป็นมาก
8. ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน	3.69	.861	จำเป็นมาก
9. ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	3.47	.791	จำเป็นปานกลาง
10. ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี	3.88	1.004	จำเป็นมาก
11. ทักษะการประนีประนอมยอมความ	3.78	.877	จำเป็นมาก
12. ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ความเข้าใจในเชิงแนวคิด	3.43	.827	จำเป็นปานกลาง
13. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม	3.51	.794	จำเป็นมาก
14. ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	3.59	.858	จำเป็นมาก
15. ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.44	.759	จำเป็นปานกลาง
16. ทักษะการปรับปรุงซ่อมแซมเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการใช้งาน	3.47	.744	จำเป็นปานกลาง
17. ทักษะการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	3.72	.765	จำเป็นมาก
18. ทักษะในการเลือกใช้ระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	3.72	.873	จำเป็นมาก
19. ทักษะการเร่งรัดหนี้	3.89	.928	จำเป็นมาก
20. ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง	3.81	.895	จำเป็นมาก
21. ทักษะกระบวนการติดตามหนี้	3.85	.941	จำเป็นมาก
22. ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า	3.88	.920	จำเป็นมาก
23. ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ มีกับผู้ว่าจ้าง	3.82	.929	จำเป็นมาก
24. ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม	3.94	1.007	จำเป็นมาก
25. ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย	3.99	1.062	จำเป็นมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	$\overline{X}$	*SD*	ระดับความจำเป็น
26. ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้	4.01	1.046	จำเป็นมาก
27. ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน	4.09	1.051	จำเป็นมาก
รวม	3.78	0.186	จำเป็นมาก

จากตาราง 6 พบว่า ความจำเป็นของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวมมีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย 3 อันดับแรก คือ ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน ($\overline{X}$ = 4.09) ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้ ($\overline{X}$ = 4.01) และทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย ($\overline{X}$ = 3.99) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ความเข้าใจในเชิงแนวคิด ($\overline{X}$ = 3.43)

ตาราง 7

ผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลโดยใช้สถิติ KMO และ Bartlett's Test

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ตัวแปร)	KMO	Bartlett's Test of Sphericity		
			Approx. Chi-square	*df*	Sig.
ทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	27	.957	9190.721	351	0.000

จากตาราง 7 ปรากฏว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.957 และค่า Bartlett's Test มีค่า 9190.721 แสดงถึงความเหมาะสมของข้อมูล นั่นคือ ข้อมูลเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินได้ในระดับดีมาก

ตาราง 8

ค่า Initial Eigenvalues เพื่อพิจารณากลุ่มของ Factor

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative%	Total	% of Variance	Cumulative%	Total	% of Variance	Cumulative%
1	14.509	53.737	53.737	14.509	53.737	53.737	10.028	37.139	37.139
2	2.199	8.144	61.882	2.199	8.144	61.882	4.307	15.952	53.091
3	1.464	5.421	67.303	1.464	5.421	67.303	3.837	14.212	67.303
4	.964	3.572	70.875						
5	.825	3.054	73.928						
6	.703	2.604	76.533						
7	.609	2.255	78.788						
8	.546	2.023	80.811						
9	.484	1.792	82.604						
10	.432	1.599	84.203						
11	.413	1.529	85.732						
12	.409	1.514	87.246						
13	.375	1.388	88.634						
14	.360	1.333	89.967						
15	.312	1.154	91.122						
16	.279	1.034	92.156						
17	.277	1.026	93.182						
18	.259	.959	94.141						
19	.250	.927	95.068						
20	.227	.840	95.908						
21	.216	.801	96.709						
22	.186	.690	97.399						
23	.170	.628	98.027						
24	.162	.600	98.627						
25	.147	.543	99.170						
26	.119	.441	99.611						
27	.105	.389	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis

จากตาราง 8 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละปัจจัย ทั้งก่อนและหลัง จะพบว่า ควรมีปัจจัยเพียง 3 ปัจจัย สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เนื่องจากมี 3 ปัจจัยแรกเท่านั้นที่มีค่า Eigenvalues มากกว่า 1 ค่า ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยที่ 1 เนื่องจากอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.737 ส่วนปัจจัยที่ 2 จะสำคัญรองลงมา และปัจจัยที่ 3 มีความสำคัญในลำดับต่อมา โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 8.144 และ 5.421 ตามลำดับ และมี Cumulative% เป็นการแสดงค่าความแปรปรวนเป็นร้อยละสะสม (% of variance) Cumulative% ของปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้ง 3 ปัจจัยเท่ากับ 67.303 ซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่ 1-3 สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรทั้ง 27 ตัว ได้ 67.303%

ตาราง 9

ค่า Factor Loading ของแต่ละองค์ประกอบ

ตัวแปร	Factor loading		
	1	2	3
26. ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้	.865	.246	.199
27.ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน	.812	.253	.190
25. ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย	.804	.301	.182
24. ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม	.795	.257	.187
2. ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้	.772	.393	.084
1. ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง	.770	.358	.065
3. ทักษะวางแผนการชำระเงินให้ลูกหนี้	.741	.429	.149
11. ทักษะการประนีประนอมยอมความ	.732	.195	.231
10. ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี	.720	.337	.233
19. ทักษะการเร่งรัดหนี้	.711	.220	.208
21. ทักษะกระบวนการติดตามหนี้	.710	.288	.196
23. ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯมีกับผู้ว่าจ้าง	.710	.231	.275

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	Factor loading		
	1	2	3
18. ทักษะในการเลือกใช้ระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.693	.173	.213
20. ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง	.688	.233	.231
22. ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า	.666	.284	.313
17. ทักษะการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	.666	.103	.287
7. ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้	.358	.781	.171
8. ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน	.287	.720	.275
9. ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	.153	.692	.235
6. ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง	.327	.670	.180
4. ทักษะด้านการบริหารจัดการลูกหนี้	.512	.648	.141
5. ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.544	.642	.107
16. ทักษะการปรับปรุงซ่อมแซมเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการใช้งาน	.128	.185	.791
15. ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	.127	.217	.789
13. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม	.220	.103	.761
12. ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเชิงแนวคิด	.292	.131	.730
14. ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	.359	.222	.730

จากตาราง 9 ภายหลังการหมุนแกนแล้วจะได้องค์ประกอบของทักษะ 3 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย ตัวแปร 16 ตัว คือ (1) ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้ (2) ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน (3) ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย (4) ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (5) ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้ (6) ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหา

ขาดสภาพคล่อง (7) ทักษะวางแผนการชำระเงินลูกหนี้ (8) ทักษะการประนีประนอมยอมความ (9) ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี (10) ทักษะการเร่งรัดหนี้ (11) ทักษะกระบวนการติดตามหนี้ (12) ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ ผู้ว่าจ้าง (13) ทักษะในการเลือกใช้ระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (14) ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง (15) ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า และ (16) ทักษะการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย ตัวแปร 6 ตัว คือ (1) ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้ (2) ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน (3) ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (4) ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง (5) ทักษะการบริหารลูกหนี้ และ (6) ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย ตัวแปร 5 ตัว คือ (1) ทักษะการปรับปรุงซ่อมแซมเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการใช้งาน (2) ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (3) ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม (4) ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเชิงแนวคิด และ (5) ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 2 ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การสร้างโปรแกรมฯ นั้น ผู้วิจัยนำผลการศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

โครงร่างของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน

โครงร่างของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน ประกอบด้วย 8 หัวข้อหลัก ได้แก่

1. ความจำเป็นของโปรแกรม
2. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม
3. โครงสร้างของโปรแกรม

4. กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม

5. รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

5.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

5.2 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

5.3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

6. การวัดผลและประเมินผล

7. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

8. ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

จากโครงร่างของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม ปัจจุบันพัฒนาการของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในมิติต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทำให้เกิดพลวัตรของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับองค์กร สังคม และบุคคล ซึ่งทุกระดับต่างต้องการสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคง ด้วยการช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การมุ่งกอบโกยผลประโยชน์ ผลกำไร เพื่อให้สามารถอยู่รอด เติบโต ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน จึงเป็นความท้าทายที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งจะนำไปสู่การร้อยเรียง Value Chain ช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงสามารถคาดการณ์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ (Carnall & Roebuck, 2015, pp. 99-100)

หากพิจารณาถึงระบบเศรษฐกิจโลก ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาโลกได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจหลายครั้ง ส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างรุนแรง เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังกรณีที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบอย่างรุนแรง เช่น

1. วิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 อุตสาหกรรมการเงินในประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้เข้ายึดใบอนุญาตการประกอบกิจการของสถาบันการเงิน

(ประกอบไปด้วย ประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟรองซิเอร์ เป็นต้น) โดยสรุปรวมได้แล้วถึง 58 แห่ง ทำให้จำนวนดังกล่าวต้องมีการปิดกิจการลงอย่างเด็ดขาด มีเพียงแค่ 2 บริษัทเท่านั้น คือ บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน คือ ธนาคารเกียรตินาคิน) และบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์บางกอกอินเวสต์เมนท์ จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน คือ บริษัท อยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ที่สามารถกลับมาประกอบกิจการได้ตามปกติ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ก)

2. วิกฤตเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ของสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2550 ภาวะฟองสบู่ในตลาดที่อยู่อาศัยของสหรัฐอเมริกาแตก และการผิดชำระหนี้ของสินเชื่อซับไพรม์และสินเชื่อดอกเบี้ยลอยตัวที่เริ่มต้นขึ้นในช่วง พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2549 ผู้กู้ยืมนั้นกู้ยืมสินเชื่อที่เกินกำลัง โดยคิดว่าตนจะสามารถปรับโครงสร้างเงินกู้ได้โดยง่าย และแนวโน้มราคาบ้านที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ว่าการปรับโครงสร้างเงินกู้กลับเป็นไปได้ยากขึ้นเมื่ออัตราดอกเบี้ยเริ่มสูงขึ้นและราคาบ้านเริ่มต่ำลงในปี พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2550 ในหลายพื้นที่ในสหรัฐฯ การผิดชำระหนี้และการยึดทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และทำให้ปัญหาทางการเงินนั้นแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลกในปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2551 (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ข)

3. วิกฤตเศรษฐกิจในสวีเดน กรีซ อิตาลี และกลุ่มประเทศยุโรป ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา วิกฤตเศรษฐกิจยุโรปเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นในยุโรป โดยมีประเทศกรีซเป็นจุดเริ่มต้นของวิกฤตในครั้งนี้ และสาเหตุสำคัญมาจากประเทศมีการก่อหนี้สาธารณะในสัดส่วนที่สูง มีอัตราหนี้สินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Debt to GDP Ratio) ประมาณกว่า 100% อันเป็นผลมาจากการกู้ยืมเพื่อชดเชยงบประมาณขาดดุลของรัฐบาล นอกจากประเทศกรีซแล้ว ปัญหาหนี้สาธารณะสูงยังก่อตัวขึ้นในหลายประเทศของยูโรโซน อาทิ ไอร์แลนด์ และอิตาลี เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557)

จากการติดต่อระหว่างกันในระบบการเงินโลกนั้น การที่ประเทศหนึ่งผิดนัดชำระหนี้สาธารณะหรือเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมทำให้หนี้เอกชนภายนอกบางส่วนอยู่ในความเสี่ยง รวมทั้งระบบสถาบันการเงินของประเทศเจ้าหนี้ ก็เผชิญความสูญเสีย ผลกระทบจึงส่งผ่านกันไปเป็นวงกว้าง จนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งทำให้กลุ่มประเทศดังกล่าวตกอยู่ในสภาวะถดถอย ทั้งในด้านการพัฒนาประเทศและวิถีชีวิตของพลเมืองนั่นเอง เพราะฉะนั้น ไม่ว่าปัญหาจะเกิดอยู่แห่งใดในโลกก็ย่อมส่งผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

องค์กรและบริษัทต่าง ๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา

ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจระลอกใหม่ที่คล้ายคลึงกับวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้งในอดีต หากแต่เกิดขึ้นในภาคเกษตรกรรม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจหลักของประเทศไทย และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากผลกระทบด้านเสถียรภาพและการบริหารงานของรัฐบาลในยุคสมัยต่าง ๆ ทั้งสองส่วนล้วนเกิดจากความบกพร่องความหย่อนยานในการบังคับใช้และควบคุมวินัยด้านการบริหารการเงินการธนาคาร ซึ่งจะเห็นได้ว่า บริษัทขนาดใหญ่ที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ในระดับโลก และประเทศไทยต่างตกอยู่ในสภาวะขาดทุนสะสมเป็นจำนวนมาก และบางบริษัทก็ต้องปิดกิจการลงในที่สุด

สภาพปัญหาและวิกฤตการณ์ข้างต้น ส่งผลให้คนไทยประสบกับปัญหาหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้น โดยนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐและเอกชน เช่น การเปิดการค้าเสรี การปล่อยสินเชื่อแก่ครัวเรือน หรือการเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ กลับส่งผลในเชิงลบและทำให้ภาคครัวเรือนประสบปัญหาหนี้สินที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) อธิบายว่า ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2543 มีปริมาณหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 68,405 บาท และในปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณหนี้สินเพิ่มเป็น 134,900 บาทต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงหนี้สินเฉพาะครัวเรือนที่มีหนี้สิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีหนี้สินเฉลี่ย 241,760 บาทต่อครัวเรือน โดยภาคกลางมีหนี้สินเฉลี่ย มากกว่า 400,000 บาทต่อครัวเรือน ขณะที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ส่วนใหญ่มีหนี้สินไม่เกิน 200,000 บาทต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้ พบว่า ในแต่ละครัวเรือนมีความสามารถในการชำระหนี้ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละปี แต่แนวโน้มหนี้สินในแต่ละครัวเรือนกลับมีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ปัญหาหนี้นอกระบบ ถือเป็นปัญหาระดับชาติที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและกว้างขวางทั่วทั้งประเทศ และอาจเป็นมูลเหตุจูงใจในการก่ออาชญากรรมรูปแบบต่าง ๆ การดำเนินชีวิตจึงของบุคคลในปัจจุบันจึงถูกยึดโยงให้ข้องเกี่ยวกับหนี้สินไปโดยปริยาย และก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างกันในสถานะของ “เจ้าหนี้” และ “ลูกหนี้” ซึ่งจะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ต่อกันตามกฎหมาย หากมีการผิดนัดชำระหนี้ก็จะเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายในการฟ้องร้องเพื่อบังคับให้ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกัน

หรือมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่กัน หรือนำไปสู่การอายัดทรัพย์สินเพื่อนำมาชำระราคาตามมูลหนี้ และหากการชำระราคาตามมูลหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จตามข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ ก็อาจยกระดับไปสู่การฟ้องร้องลูกหนี้ให้เป็นบุคคลล้มละลาย โดยมูลหนี้ดังกล่าวก็จะเปลี่ยนสถานะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan--NPL) เป็นจำนวนมากจนไม่สามารถควบคุมได้ ก็อาจส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่เช่นเดียวกับในปี พ.ศ. 2540

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงส่งผลให้เกิดระบบการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งในการติดตามทวงถามหนี้ โดยปกติจะต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานของตัวบทกฎหมาย ตาม “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ในปัจจุบันได้มีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการทวง-ถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งก็คือ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น พรบ.ฯ ดังกล่าวจึงมีผลใช้บังคับในวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา

อย่างไรก็ตาม แม้ในปัจจุบัน “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) จะมีผลบังคับใช้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารจัดการหนี้สินก็ยังไม่มีรูปแบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการหนี้สินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดทางกฎหมายที่บัญญัติคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีประสิทธิภาพจึงอาจเป็นสิ่งยืนยันถึงการสร้างจุดสมดุลระหว่างผลประโยชน์และผลกำไรของบริษัทกับสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองของลูกหนี้ตามครรลองแห่งกฎหมาย เพื่อให้เกิดการบริหารหนี้สินมีรูปแบบและลักษณะที่เหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับการดำเนินกิจการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการทวงถามหนี้ไปในแนวทางที่ถูกต้องตามหลักของกฎหมาย อันจะทำให้การจัดการกับปัญหาการบริหารหนี้สินเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเอื้อให้ธุรกิจการบริหารหนี้สินมีส่วนช่วยลูกหนี้และสังคมในระดับที่กว้างขวางขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีรูปแบบการบริหารหนี้สิน

และทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างมีมาตรฐาน ก็จะทำให้การบริหารหนี้สินเกิดประสิทธิภาพ หรือก็คือ มีความสามารถที่จะกระทำการให้ได้มาซึ่งมูลหนี้ประเภทต่าง ๆ บนพื้นฐานแห่งกฎหมาย หนี้ในระบบต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลง ส่งผลให้บุคคลและองค์กรเกิดสภาพคล่องที่สูงขึ้นในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งจะทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และหากมีการบริหารสินทรัพย์ที่ดีในวงกว้างทั่วทั้งประเทศก็จะเป็นการส่งเสริมให้ประเทศเกิดการพัฒนาทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ เพราะรัฐมีรายได้จากการเก็บภาษี รวมถึงสามารถนำมาซึ่งการสร้างนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ให้กับประเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและอาชญากรรม อันเป็นผลสืบเนื่องกันซึ่งถือเป็นปัญหาระดับชาติได้ในเวลาเดียวกันอย่างมีประสิทธิผล

จุดมุ่งหมายของโปรแกรม โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบริหารจัดการหนี้ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โครงสร้างของโปรแกรม โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งได้จากการศึกษาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) แบบ Exploratory Factor Analysis (EFA) แต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันเพื่อนำมาสร้างเป็นโปรแกรมฯ ได้ ดังนี้

1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

    1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ

    1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน

    1.3 การรักษาผลประโยชน์

    1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้

2. ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้

3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี

3.2 เทคนิคการสื่อสาร

จากโครงสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วยทักษะหลัก ๆ 3 ทักษะ และทักษะย่อย 8 ทักษะ สามารถนำเสนอโครงสร้างโปรแกรมฯ โดยภาพรวม ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 10)

ตาราง 10

โครงสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อทักษะ	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	3
	1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน	3
	1.3 การรักษาผลประโยชน์	2
	1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	4
2. ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย	2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	4
	2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้	3
3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี	3
	3.2 เทคนิคการสื่อสาร	3
รวมระยะเวลาในการอบรมโปรแกรมทั้งสิ้น		25

กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วยกิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย
2. การอภิปราย
3. การตั้งประเด็นคำถามในแง่มุมต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงาน
4. การเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
5. การฝึกปฏิบัติ
6. การตอบข้อซักถาม

การวัดผลและประเมินผล มีดังนี้

1. ประเมินผลจากการทำแบบทดสอบความเข้าใจก่อนเข้าฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม
2. ประเมินผลจากการประเมินและการทดสอบด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติระหว่างเรียน
3. ประเมินจากการทดลองปฏิบัติและการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการมีส่วนร่วมระหว่างการอบรมโปรแกรม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล มีดังนี้

1. แบบทดสอบก่อนและหลังฝึกอบรม
2. แบบทดสอบ แบบประเมินด้านความรู้ ทักษะ สำหรับการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินความพึงพอใจต่อโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยภาพรวม

รายละเอียดของโครงร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการธุรกิจบริหารหนี้สิน รายละเอียดของโปรแกรมที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีกำหนดทั้งสิ้น 25 ชั่วโมง มีรายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 11)

ตาราง 11

รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	1.1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหนี้สิน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้	- การบรรยาย - การให้คำแนะนำในการปฏิบัติ	- การทดสอบความรู้ - ผลการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
		1.1.2 การเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแนวทางในการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย	- การบรรยาย - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - ผลการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
		1.1.3 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้	- เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องตามมาตรฐานการทวงหนี้	- การบรรยาย - การยกกรณีตัวอย่าง	- การทดสอบ - การฝึกปฏิบัติที่ถูกต้อง	1 ชั่วโมง
	1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน	1.2.1 กระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์	- เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ได้ถูกต้อง	- การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- ผลการฝึกปฏิบัติได้ตรงตามเกณฑ์ตามกฎหมาย	30 นาที
		1.2.2 กระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินภาคสนาม	- เพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานติดตามทวงหนี้สินภาคสนามได้ชัดเจน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานติดตามหนี้สินภาคสนามได้อย่างถูกต้อง	- การสาธิต - การทดลองปฏิบัติ	- ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	1.30 ชั่วโมง

ตาราง 11 (ต่อ)

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		1.2.3 กระบวนการปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้	- เพื่อให้เข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้ได้ถูกต้อง - เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	- การฝึกปฏิบัติ - การให้คำแนะนำ	- การทดสอบ - ผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	1 ชั่วโมง
	1.3 การรักษาผลประโยชน์	1.3.1 การรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจในการรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การอภิปราย	- การทดสอบ - การตระหนักถึงประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง	1 ชั่วโมง
		1.3.2 การรักษาผลประโยชน์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการรักษาผลประโยชน์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย	- การบรรยาย - การวิเคราะห์ - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ	30 นาที
		1.3.3 การรักษาผลประโยชน์ทำธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักถึงการรักษาผลประโยชน์ ทำธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพที่ดี	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ - ผลการฝึกปฏิบัติ	30 นาที

ตาราง 11 (ต่อ)

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
	1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	1.4.1 การไกล่เกลี่ยและเจรจา	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจวิธีการในการไกล่เกลี่ยและการเจรจา - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการไกล่เกลี่ยและการเจรจาที่ถูกต้อง	- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การให้คำแนะนำ - การฝึกปฏิบัติ	- ผลการทดลองปฏิบัติ	1.30 ชั่วโมง
		1.4.2 การทำสัญญา	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสัญญา - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการจัดทำสัญญาได้ถูกต้อง	- การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- ความถูกต้องของการจัดทำสัญญา	1.30 ชั่วโมง
		1.4.3 การประนีประนอมยอมความ	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการประนีประนอม-ยอมความ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการประนีประนอม-ยอมความ	- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- หลักการประนีประนอมที่เหมาะสม	1 ชั่วโมง
2. ทักษะความสามารถด้านกฎหมาย	2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	2.1.1 หลักกฎหมายประมวลกฎหมาย-แพ่งและพาณิชย์	- เพื่อให้เกิดความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมายพาณิชย์	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	- การทดสอบ - ความเข้าใจหลักกฎหมาย	1.30 ชั่วโมง
		2.1.2 หลักกฎหมายว่าด้วยการการกู้ยืม	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหลักกฎหมายว่าด้วยการยืม - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมายว่าด้วยการยืม	- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสาธิต	- การทดสอบ	1.30 ชั่วโมง

ตาราง 11 (ต่อ)

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		2.1.3 การดำเนินการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้การบังคับคดี	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในการดำเนินการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้การบังคับคดี - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้	- การสาธิต - การฝึกเขียนคำฟ้อง	- การทดสอบ - การปฏิบัติในการบังคับคดี	1 ชั่วโมง
	2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้	2.2.1 กระบวนการจัดการลูกหนี้	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการลูกหนี้ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติต่อลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ	1 ชั่วโมง
		2.2.2 กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแนวทางในการปฏิบัติงาน	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การสาธิต	- การทดสอบ	1 ชั่วโมง
3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี	3.1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งานด้านกฎหมาย	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งาน	- การบรรยาย - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบความสามารถในการใช้โปรแกรม	1 ชั่วโมง

ตาราง 11 (ต่อ)

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		3.1.2 โปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้า	- เพื่อให้มีความเข้าใจในการนำงานโปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้โปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การบรรยาย - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - การนำโปรแกรมมาใช้ในการเก็บข้อมูล	1 ชั่วโมง
		3.1.3 เทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	- เพื่อให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสาธิต	- การทดสอบ - เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
	3.2 เทคนิคการสื่อสาร	3.2.1 เทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้า	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้า - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	- การเล่าประสบการณ์ - การฝึกปฏิบัติ	- การทดลอง - เทคนิคการเจรจากับลูกค้า	1.30 ชั่วโมง
		3.2.2 เทคนิคการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้า	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจเทคนิคการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้า - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การบรรยาย - การสาธิต - การแลกเปลี่ยน - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - เทคนิคการเกลี้ยกล่อม	1.30 ชั่วโมง

ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน

ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ท่าน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และประสบการณ์ทำงาน รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 12-13)

ตาราง 12

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5	83.33
หญิง	1	16.67
อายุ		
ต่ำกว่า 40 ปี	3	50.00
ระหว่าง 40-45 ปี	1	16.67
ระหว่าง 46-50 ปี	2	33.33
51 ปีขึ้นไป	0	00.00
ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	5	83.33
หน่วยงานเอกชน	1	16.67
ประสบการณ์		
ระหว่าง 10-15 ปี	3	50.00
ระหว่าง 16-20 ปี	2	33.33
ระหว่าง 21-25 ปี	1	16.67
ระหว่าง 26 ปีขึ้นไป	0	0.00

ตาราง 12 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	1	16.67
ปริญญาโท	3	50.00
ปริญญาเอก	2	33.33
รวม	6	100.00

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีอายุต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 40-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีอายุระหว่าง 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 เป็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเป็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.67 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 13

ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	*SD*	ความหมาย
1. ความจำเป็นของโปรแกรม	4.67	.52	เหมาะสมมากที่สุด
2. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม	4.67	.52	เหมาะสมมากที่สุด
3. โครงสร้างของโปรแกรม	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
4. กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม	4.17	.75	เหมาะสมมาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	*SD*	ความหมาย
5. รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน			
5.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน			
5.1.1 เนื้อหา	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.1.2 สาระสำคัญ	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.3 เนื้อหาการเรียนรู้	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.4 วัตถุประสงค์	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.5 หน่วยการเรียน	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม	4.33	.82	เหมาะสมมาก
5.1.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.1.9 การวัดผลและประเมินผล	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.1.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.2 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะและความสามารถด้านกฎหมาย			
5.2.1 เนื้อหา	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.2.2 สาระสำคัญ	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.2.3 เนื้อหาหารเรียนรู้	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.2.4 วัตถุประสงค์	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.2.5 หน่วยการเรียน	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.2.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม	4.33	.82	เหมาะสมมาก
5.2.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง	4.17	.41	เหมาะสมมาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	*SD*	ความหมาย
5.2.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.2.9 การวัดผลและประเมินผล	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.2.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	4.33	.82	เหมาะสมมาก
5.3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ด้านเทคโนโลยี-การสื่อสาร			
5.3.1 เนื้อหา	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.3.2 สาระสำคัญ	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.3.3 เนื้อหาการเรียนรู้	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.3.4 วัตถุประสงค์	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.3.5 หน่วยการเรียนรู้	4.17	.41	เหมาะสมมาก
5.3.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม	4.50	.84	เหมาะสมมากที่สุด
5.3.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.3.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม	4.50	.55	เหมาะสมมากที่สุด
5.3.9 การวัดผลและประเมินผล	4.33	.52	เหมาะสมมาก
5.3.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	4.33	.82	เหมาะสมมาก
6. การวัดผลและประเมินผล	4.17	.41	เหมาะสมมาก
7. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	4.33	.52	เหมาะสมมาก
8. ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	5.00	.00	เหมาะสมมากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า การวิเคราะห์ความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม จะแบ่งเป็น 8 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ (1) ความจำเป็นของโปรแกรม (2) ความเหมาะสมของโปรแกรม (3) โครงสร้างของโปรแกรม (4) กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีฝึกอบรม (5) รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (6) การวัดผลและประเมินผล (7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล และ (8) ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 8 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมากและเหมาะสมมากที่สุด ทำให้ทราบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านประเมินความเหมาะสมด้านความจำเป็นของโปรแกรมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) ด้านจุดมุ่งหมายของโปรแกรมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) ด้านโครงสร้างของโปรแกรมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ส่วนในด้านรายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน จัดถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อย คือ ด้านทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอยู่ 2 หัวข้อย่อย ได้แก่ สื่อการประกอบการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.50) และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ($\overline{X}$ = 4.50) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ในหัวข้อย่อยต่อมา คือ ทักษะความสามารถด้านกฎหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอยู่ 2 หัวข้อย่อย ได้แก่ เนื้อหาด้านกฎหมาย ($\overline{X}$ = 4.50) และเนื้อหาการเรียนรู้ด้านกฎหมาย ($\overline{X}$ = 4.50) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด และหัวข้อย่อยสุดท้าย คือ ด้านเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอยู่ 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ ด้านเนื้อหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.50) ด้านกิจกรรมและวิธีฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.50) และสื่อประกอบการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.50) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด และสุดท้ายในด้านของภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 5.00)

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยประเมินจากผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 32 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงการบริหารหนี้สิน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 14)

ตาราง 14

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน
เพศ		
ชาย	9	28.13
หญิง	23	71.87
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	8	25.00
ระหว่าง 31-40 ปี	15	46.87
ระหว่าง 41-50 ปี	9	28.13
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	71.87
ปริญญาตรี	9	28.13
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วน
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	27	84.38
ระหว่าง 11-20 ปี	4	12.50
ระหว่าง 21-30 ปี	1	3.12
31 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	32	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 32 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 71.87 เป็นชาย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 71.87 ปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 ตั้งแต่ 11-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และตั้งแต่ 21-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12

ผลการเปรียบเทียบทักษะก่อนฝึกอบรม (pre-test) หลังการฝึกอบรม (post-test) และการทดสอบความคงทนโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนฝึกอบรม (pre-test) และคะแนนหลังจัดการฝึกอบรม (post-test) โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 15)

ตาราง 15

ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม โดยการประเมินตนเอง

รายการ	ก่อนอบรม		หลังอบรม		*t*
	$\overline{X}_1$	SD_1	$\overline{X}_2$	SD_2	
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	5.69	.834	8.53	.313	–4.349**
1. ด้านการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	5.57	1.040	8.43	.935	–2.870**
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	6.07	.944	8.00	.000	–3.209
3. ด้านการรักษาผลประโยชน์	7.27	1.388	9.70	.595	–2.547
4. ด้านการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองประนอมหนี้	3.87	2.209	8.00	.000	–2.931**
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย	3.92	1.190	7.72	.568	–4.153**
1. ด้านความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	4.40	1.940	7.43	1.135	–2.267**
2. ด้านการบริหารจัดการลูกหนี้	3.43	1.073	8.00	.000	–5.096**
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ด้านทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	6.43	.898	9.30	.428	–2.980**
1. ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยี	6.47	.937	9.57	.626	–2.158**
2. ด้านเทคนิคการสื่อสาร	6.40	1.276	9.03	.669	–2.569**

**$p < .01$

จากตาราง 15 พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

ตาราง 16

ผลการทดสอบความคงทนของทักษะในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการเปรียบเทียบทักษะหลังสิ้นสุดการอบรมและหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือน

รายการ	หลังสิ้นสุดการอบรม		หลังการอบรมผ่านไป 3 เดือน		*t*
	$\overline{X}_1$	SD_1	$\overline{X}_2$	SD_2	
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	8.53	.313	8.52	.365	.465
1. ด้านการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	8.43	.935	8.47	.900	–.441
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	8.00	.000	8.03	.414	–.441
3. ด้านการรักษาผลประโยชน์	9.70	.596	9.67	.606	1.000
4. ด้านการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองประนอมหนี้	8.00	.000	7.90	.403	1.361
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย	7.72	.568	7.70	.502	.372
1. ด้านความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	7.43	1.135	7.37	.928	.812
2. ด้านการบริหารจัดการลูกหนี้	8.00	.000	8.03	.320	–.571

ตาราง 16 (ต่อ)

รายการ	หลังสิ้นสุดการอบรม		หลังการอบรมผ่านไป 3 เดือน		*t*
	$\overline{X}_1$	SD_1	$\overline{X}_2$	SD_2	
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	9.30	.428	9.20	.466	1.439
1. ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยี	9.57	.626	9.43	.679	1.682
2. ด้านเทคนิคการสื่อสาร	9.03	.669	8.97	.765	.812

จากตาราง 16 พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังสิ้นสุดการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ไม่แตกต่างจากทักษะการปฏิบัติงานหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ นั่นคือ โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ทำให้ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินมีความคงทน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังต่อไปนี้

1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน รายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 17)

ตาราง 17

ผลการประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมฝึกอบรม

รายการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.64	มากที่สุด
2. ด้านการลงทะเบียนและการต้อนรับ	4.69	.69	มากที่สุด
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.56	.76	มากที่สุด
4. สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	4.66	.60	มากที่สุด
5. อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม	4.59	.71	มากที่สุด
6. วิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ	4.72	.52	มากที่สุด
7. ระยะเวลาในการฝึกอบรม	4.47	.72	มาก
8. ความพึงพอใจต่อการบรรยาย			
8.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	4.59	.67	มากที่สุด
8.2 กระบวนการปฏิบัติงาน	4.63	.61	มากที่สุด
8.3 การรักษาผลประโยชน์	4.63	.66	มากที่สุด
8.4 การไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรอง-ประนอมหนี้	4.72	.52	มากที่สุด
8.5 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	4.78	.49	มากที่สุด
8.6 การบริหารการจัดการลูกหนี้	4.78	.42	มากที่สุด
8.7 การบริหารจัดการลูกหนี้	4.63	.61	มากที่สุด
8.8 เทคนิคการสื่อสาร	4.59	.67	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน	4.63	.61	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า การประเมินความพึงพอใจของการจัดฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยแบ่งเป็น 9 ด้าน คือ (1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ด้านการลงทะเบียนและการต้อนรับ (3) เอกสารประกอบการฝึกอบรม (4) สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม (5) อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม (6) วิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ (7) ระยะเวลาในการฝึกอบรม (8) ความพึงพอใจต่อการบรรยาย และ (9) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 9 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด

ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.47) ซึ่งในแต่ละด้านจะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.69) ด้านลงทะเบียนและการต้อนรับ ($\overline{X}$ = 4.69) ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.56) ด้านสื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.66) ด้านอาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.59) ด้านวิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.72) ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อการบรรยาย จัดถูกแบ่งออกเป็น 8 กลุ่มย่อย และมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ คือ ด้านการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ ($\overline{X}$ = 4.59) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.63) ด้านการรักษาผลประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.63) ด้านการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองประนอมหนี้ ($\overline{X}$ = 4.72) ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ($\overline{X}$ = 4.78) ด้านการบริหารการจัดการลูกหนี้ ($\overline{X}$ = 4.63) และด้านเทคนิคการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.63) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินผลไปในทางเดียวกันว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน ($\overline{X}$ = 4.63)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (2) เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน และ (3) เพื่อประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) กลุ่มตัวอย่าง (sampling) คือ ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน จากบริษัทบริหารหนี้สินที่จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีการจดแจ้งวัตถุประสงค์หรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารหนี้สิน รวมถึงได้ยื่นจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามความในมาตรา 5 แห่ง “พระราชบัญญัติ-การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) และผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ตาม “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 346 ราย โดยประมาณ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นจำนวน 390 ราย จากบริษัทบริหารหนี้สินที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จำนวน 20 แห่ง (2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารหนี้สิน จำนวน 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน และ (3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน คือ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 32 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหาร

หนี้สิน สถิติที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ Factor Analysis แบบ Exploratory Factor Analysis (EFA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากกระบวนการวิจัยสรุปผลตามประเด็นหลักได้ 3 ส่วนสำคัญ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

องค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยเทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ได้ 3 องค์ประกอบหลัก และ 8 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย รายการข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ (1) ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้ (2) ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน (3) ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย (4) ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (5) ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้ (6) ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง (7) ทักษะวางแผนการชำระเงินลูกหนี้ (8) ทักษะการประนีประนอมยอมความ (9) ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี (10) ทักษะการเร่งรัดหนี้ (11) ทักษะกระบวนการติดตามหนี้ (12) ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ ผู้ว่าจ้าง (13) ทักษะในการเลือกใช้ระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (14) ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง (15) ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า และ (16) ทักษะการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งนำมาจัดเป็นโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ได้เป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ (2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (3) ด้านการรักษาผลประโยชน์ และ (4) ด้านการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้

2. องค์ประกอบที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย ประกอบด้วย รายการข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ (1) ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้ (2) ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน (3) ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ของ

ผู้ปฏิบัติงาน (4) ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง (5) ทักษะการบริหารลูกหนี้ และ (6) ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาจัดเป็นโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ได้เป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และ (2) ด้านการบริหารจัดการลูกหนี้

3. องค์ประกอบที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบด้วย รายการข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ (1) ทักษะการปรับปรุงซ่อมแซมเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการใช้งาน (2) ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (3) ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม (4) ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเชิงแนวคิด และ (5) ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ซึ่งนำมาจัดเป็นโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ได้เป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยี และ (2) ด้านเทคนิคการสื่อสาร

ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

1. โครงร่างของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน ซึ่งประกอบด้วย 8 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) ความจำเป็นของโปรแกรม (2) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (3) โครงสร้างของโปรแกรม (4) กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม (5) รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (6) การวัดผลและประเมินผล (7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล และ (8) ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

2. เนื้อหาที่สำคัญของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีดังนี้

2.1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

2.1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ ประกอบด้วย (1) การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดในธุรกิจ (2) การเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน และ (3) ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้

2.1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) กระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ (2) กระบวนการฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินภาคสนาม และ (3) กระบวนการปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

2.1.3 การรักษาผลประโยชน์ ประกอบด้วย (1) การรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง (2) การรักษาผลประโยชน์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย และ (3) การรักษาผลประโยชน์ทำธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

2.1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ ประกอบด้วย (1) การไกล่เกลี่ยและเจรจา (2) การทำสัญญา และ (3) การประนีประนอมยอมความ

2.2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

2.2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ประกอบด้วย (1) หลักกฎหมายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (2) หลักกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืม และ (3) การดำเนินการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ การบังคับคดี

2.2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้ ประกอบด้วย (1) กระบวนการจัดการลูกหนี้ และ (2) กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งานด้านกฎหมาย (2) โปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้า และ (3) เทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

2.3.2 เทคนิคการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) เทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้า และ (2) เทคนิคการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้า

3. ความเหมาะสมของร่างโปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม แบ่งเป็น 8 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ (1) ความจำเป็นของโปรแกรม (2) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (3) โครงสร้างของโปรแกรม (4) กิจกรรมการเรียนรู้

และวิธีการฝึกอบรม (5) รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (6) การวัดผลและประเมินผล (7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล และ (8) ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 8 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมากและเหมาะสมมากที่สุด

ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

การนำเสนอผลการศึกษาการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สิน สามารถนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

2. ผลการทดสอบความคงทนของทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังสิ้นสุดการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ไม่แตกต่างจากทักษะการปฏิบัติงานหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ นั่นคือ โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ทำให้ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินมีความคงทน

3. การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ด้านการลงทะเบียนและการต้อนรับ (3) เอกสารประกอบการฝึกอบรม (4) สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม (5) อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม (6) วิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ (7) ระยะเวลาในการฝึกอบรม (8) ความพึงพอใจต่อการบรรยาย และ (9) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 9 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สามารถอภิปรายผลโดยแยกอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้ดังนี้

ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

องค์ประกอบของทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยเทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) แบบ Exploratory Factor Analysis (EFA) ได้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ (2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (3) ด้านการรักษาผลประโยชน์ และ (4) ด้านการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ โดยทักษะที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการหนี้สินที่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริหารจัดการหนี้สินเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดประเด็นปัญหาหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการติดตามทวงหนี้หรือการบริหารหนี้สินเพื่อให้ได้หนี้นั้นกลับคืนมา สอดคล้องกับแนวคิดของคณะกรรมการการค้ากลาง (Federal Trade Commission) ที่ได้มีการกำหนดกรอบแนวทางในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556)

1. การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับความคุ้มครอง หนี้ที่ได้รับความคุ้มครองจะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันโดยปกติของลูกหนี้ เช่น หนี้ที่เกิดจากการติดต่อทางการซื้อขายสินค้า ประกัน บริการต่าง ๆ ของบุคคลหรือครอบครัว แต่ไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้ยืมธนาคารหรือสถาบันการเงิน หนี้ภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภริยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตร หรือสิทธิเรียกร้องอันเกิดจากการกระทำละเมิดลูกหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจะต้องเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น ส่วนเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ และให้หมายความรวมถึงลูกจ้าง หุ้นส่วนบริษัทในเครือธุรกิจของเจ้าหนี้ที่มิได้ใช้ชื่อตนเอง รวมถึงทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ในนามของเจ้าหนี้ด้วย

2. ข้อปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ คือ (1) การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้จากบุคคลอื่น ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเองให้บุคคลนั้นทราบ ในกรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ทราบว่าลูกหนี้ได้แต่งตั้งทนายความโดยทราบชื่อและที่อยู่ของทนายความ จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นนอกจากทนายความของลูกหนี้ เว้นแต่จะมีความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น และ (2) การแจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้สามารถกระทำได้หลังจากพ้นระยะเวลาห้าวัน นับแต่วันที่ได้ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ เป็นครั้งแรก โดยจะต้องทำหนังสือส่งไปยังลูกหนี้ มีเนื้อหาที่ระบุถึงจำนวนหนี้ ชื่อเจ้าหนี้ รายงานการเงิน และผลบังคับของหนี้ หากลูกหนี้มีข้อโต้แย้งประการใดจะต้องแจ้งเป็นหนังสือภายในสามสิบวัน หลังจากนั้นผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องหยุดการติดตามทวงถามหนี้ไว้จนกว่าจะได้รับการพิสูจน์ว่าหนี้นั้นมีผลบังคับได้จริง หรือได้จัดส่งชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ให้กับลูกหนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3. ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ (1) ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้ใด ๆ กับบุคคลภายนอก ไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใด ๆ เกินกว่าหนึ่งครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอ หรือมีเหตุผลอันน่าเชื่อได้ว่า การตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาดและบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์ (2) ไม่ติดต่อโดยทางไปรษณีย์บัตร ไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์บนซองวัตถุที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้ (3) ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่รู้หรือควรจะรู้ได้ว่าลูกหนี้จะไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้ (4) จะต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธที่จะชำระหนี้เป็นหนังสือหรือประสงค์จะให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร (5) จะต้องไม่กระทำใด ๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคาม บังคับ การใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ในทางที่ผิดเพื่อการติดต่อสื่อสารหรือในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น การใช้หรือการคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรง (6) ไม่ใช้การปลอมหรือหลอกลวงในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น การแสดงออกโดยหลอกลวงว่ามีการรับรองโดยรัฐ หลอกลวงว่าเป็นทนายความ การแสดงออกว่าหากไม่ชำระหนี้จะมีผลทำให้เกิดการยึดทรัพย์สิน หรือจับกุม จำคุก หรือขายทรัพย์สิน หรืออายัดเงินเดือน ยกเว้นการกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมาย และผู้ติดตามทวงถามหนี้มีเจตนาที่จะกระทำการนั้น และ (7) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่ปฏิบัติการโดยไม่เป็นธรรม หรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสาร

4. บทกำหนดโทษ หากผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้แล้ว จะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่แท้จริงและค่าเสียหายเพิ่มเติมให้กับลูกหนี้ โดยการกำหนดจำนวนความรับผิดทางแพ่ง ศาลต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคลโดยศาลจะพิจารณาจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจไม่ต้องรับผิดในการฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้ หากผู้ติดตามทวงถามหนี้มีพยานหลักฐานว่าการฝ่าฝืนนั้นเป็นไปโดยไม่จงใจและเป็นความผิดพลาดโดยสุจริต นอกจากนี้ ศาลยังอาจพิจารณาให้ลูกหนี้สามารถเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจ ความเสียหายเพื่อการทำให้เสียเกียรติ การลำบากใจ ความทุกข์ทรมานทางจิตใจ ความเศร้าโศกทางอารมณ์ที่บุคคลได้รับและค่าเสียหายเชิงลงโทษได้ด้วย

5. คณะกรรมการตามกฎหมาย คณะกรรมการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้โดยตรง คือ Federal Trade Commission (คณะกรรมการการค้ากลาง) ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ภายใต้พระราชบัญญัติเว้นแต่จะมีกฎหมายอื่นกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น คณะกรรมการ-การค้ากลางมีหน้าที่จะต้องวินิจฉัยข้อร้องเรียนว่ามีการฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่ อันเป็นการกำกับติดตามให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคมที่อาจจะต้องมีแนวทางในการช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ แต่ส่วนที่สำคัญ คือ การกำหนดนโยบายที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นรูปธรรมในการปรับโครงสร้างหนี้หรือการสร้างหลักประกันในการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรารถนา เชียงส่ง และคนอื่น ๆ (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย” ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน แบ่งเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้

ในการติดตามหนี้มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ และด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านงบประมาณในการติดตามหนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ จิตร์ทะวงค์ (2559) ศึกษาเรื่อง *การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่* ผลการศึกษาพบว่า บริษัทได้นำหลักการจัดการติดตามทวงหนี้แบบเดมมิ่ง (Deming circle) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ Plan บริษัทมีการวางแผนการแบ่งงานกันทำวิเคราะห์สถานการณ์และจำแนกปัญหาของลูกหนี้ Do ลงมือปฏิบัติโดยการติดตามที่บ้านและที่ทำงาน วิเคราะห์ศึกษาวิธีการติดตามใหม่ Check ทำการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค นำมาวิเคราะห์กระบวนการติดตามลูกหนี้ เลือกทางเลือกให้สอดคล้องกับปัญหาในการลงพื้นที่ติดตามลูกหนี้ Action ปรับปรุงการติดตามลูกหนี้นำไปสู่การทำงานที่แตกต่างและมีมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามลูกหนี้

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และ (2) ด้านการบริหารจัดการลูกหนี้ โดยความรู้ความสามารถด้านกฎหมายนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญสำหรับให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการหนี้สินใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเพื่อให้การบริหารจัดการลูกหนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดแนวทางหรือมาตรการไว้เพื่อไม่ให้เกิดความเดือนร้อนหรือผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักนโยบายและความเสี่ยง (2551) ที่ได้กำหนดแนวนโยบายในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้กำกับให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรมกับลูกหนี้ โดยได้ประกาศ “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้” ลงวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง ด้วยเหตุผลว่า “เนื่องจากปรากฏว่าประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้ออกแนวปฏิบัติเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน” โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้ (1) ติดตามทวงถามได้เฉพาะภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งตามกฎหมายกำหนดไว้ในวันจันทร์-วันศุกร์ ภายในเวลา 08.00-20.00 น. ส่วนวันหยุดราชการภายในเวลา 08.00-18.00 น. โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม (2) ต้องแสดงตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น กรณีเป็นสถาบันการเงิน ต้องแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้อง เหมาะสม กรณีเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ (ตัวแทนสถาบันการเงิน) ต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทน (3) ต้องใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม คือ ไม่เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่ใช้คำพูดที่รุนแรง หรือหยาบคาย ข่มขู่และคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้นั้นออกหรือได้รับอนุญาต หรือรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต (4) ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ คือ ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบระหว่างติดต่อทวงถามหนี้ แม้จะเป็นบุคคลในครอบครัว ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ และต้องมีหลักฐานแสดงการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย และ (5) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเองต้องให้ข้อมูลกับลูกหนี้ว่ามีผู้ดำเนินการแทนในการติดตามทวงหนี้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ถูกต้องในการติดตามถูกหนี้ของเจ้าหนี้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชเนตตี พิพัฒนางกูร (2552) ศึกษาเรื่อง “วิเคราะห์การติดตามทวงถามหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน” ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหนี้ส่วนมากไม่ใช้สิทธิการฟ้องคดีแพ่ง แต่หันมาใช้บริการบริษัทรับจ้างทวงหนี้ ซึ่งปัญหามักเกิดขึ้นเมื่อบริษัทรับจ้างทวงหนี้ติดตามลูกหนี้โดยใช้วิธีการรุนแรง บังคับขู่เข็ญและกดดันให้ชำระหนี้โดยเร็ว บางบริษัทใช้วิธีการหลอกลวงลูกหนี้ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทั้งสิ้น

องค์ประกอบที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยี (2) ด้านทักษะเทคนิคการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะโลกปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตต้องอาศัยนวัตกรรมในการดำเนินกิจการขององค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจหรือการแข่งขันของธุรกิจ สอดคล้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวง-ศึกษาธิการ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2560) ที่อธิบายว่า ในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องคำนึงถึงความสอดคล้องระหว่างธุรกิจ เทคโนโลยี และการตัดสินใจที่ต้องกระทำอย่างสอดคล้องกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Man, Lau, and Snape (2008) ศึกษาเรื่อง “Entrepreneurial Competencies and the Performance of Small and Medium Enterprises: An Investigation through a Framework of Competitiveness” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการแข่งขัน และความสามารถหลักขององค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในขณะเดียวกัน ทักษะเทคนิคการสื่อสารนั้นที่จะส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหนี้สินที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน โดยเฉพาะประเด็นข้อกฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการปฏิบัติหน้าที่หรือการบังคับตามกฎหมายที่จะต้องให้เกิดการยอมรับร่วมกันอันเป็นผลมาจากการสื่อสารและการทำความเข้าใจร่วมกันที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือข้อตกลงในการบริหารจัดการหนี้สินในภายหลังที่อาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ “พระราชบัญญัติ-ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) ที่ใช้บังคับกับข้อสัญญาที่ทำขึ้นหลังวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติฯ มีผลบังคับใช้แล้วเท่านั้น โดยจากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมาย

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมเงินสามารถพิจารณา ดังนี้ (1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติทั่วไปเกี่ยวกับการทำสัญญา ทั้งการกู้ยืมเงิน การขายฝาก การเช่าซื้อ และการจำนำทรัพย์สิน รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การทำนิติกรรมระหว่างบุคคลธรรมดาด้วยกันเองหรือบุคคลธรรมดากับสถาบันการเงิน ก็ยังคงใช้บทบัญญัติทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (2) การกู้ยืมเงินนอกระบบที่ก่อให้เกิดปัญหากับลูกหนี้ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ลูกหนี้กู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดา ไม่ใช่การกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงิน โดยเจ้าหนี้ดังกล่าวเรียกอัตราดอกเบี้ยจำนวนที่สูงเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่ง-และพาณิชย์ซึ่งกำหนดไว้ และเป็นการกระทำที่ขัดต่อประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และ “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475) (3) การกู้ยืมเงินนอกระบบมีการกระทำกันอยู่ในปัจจุบัน มีการดำเนินการหลายรูปแบบ ได้แก่ การกู้ยืมเงินโดยการทำสัญญากู้ยืมเงินปกติโดยเจ้าหนี้จะอาศัยอำนาจต่อรองที่มีเหนือกว่า ลูกหนี้ในการกำหนดให้ลูกหนี้ทำสัญญากู้ยืมเงินโดยอาจกำหนดจำนวนเงินต้นสูงกว่าความเป็นจริงเพื่อจะได้บังคับชำระหนี้กับลูกหนี้โดยอาศัยช่องทางตามกฎหมาย และเมื่อลูกหนี้ยอมลงนามในสัญญาการนำสืบในขั้นตอนการพิจารณาของศาลก็จะทำให้ลูกหนี้เสียเปรียบเจ้าหนี้ เนื่องจากเจ้าหนี้มีสัญญาและลูกหนี้เป็นผู้ลงนามผูกพันตามสัญญาประกอบกับข้อตกลงที่ปรากฏในสัญญาก็มิได้ขัดต่อกฎหมาย (4) การกู้ยืมเงินโดยทำสัญญาเป็นการขายฝากทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาในลักษณะเลี่ยงกฎหมาย เนื่องจากในอดีตสัญญาขายฝากทรัพย์สินไม่ได้กำหนดจำนวนสูงสุดของสินไถ่ไว้ เจ้าหนี้จึงให้ลูกหนี้กู้ยืมเงินโดยทำสัญญาขายฝากทรัพย์สินแทนการทำสัญญากู้ยืมเงิน และกำหนดสินไถ่เป็นจำนวนที่สูง ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องขายฝาก โดยกำหนดประโยชน์ที่ได้จากการขายฝากเมื่อคำนวณรวมกันแล้วจะต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากันกับกรณีการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมกรณีการขายฝาก รัฐบาลได้ออก “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) โดยสัญญาขายฝากหากกำหนดประโยชน์เกินสมควร ข้อกำหนดดังกล่าวจะเป็นข้อสัญญาไม่เป็นธรรมซึ่งศาลจะพิจารณาให้สามารถบังคับใช้ได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี (5) การกู้ยืมเงินโดยทำเป็นลักษณะการเช่าซื้อทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาลักษณะ

ของการเลี่ยงกฎหมายโดยเจ้าหนี้จะให้ลูกหนี้ทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าจากร้านค้าซึ่งอาจเป็นร้านค้าของเจ้าหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้ โดยลูกหนี้จะได้รับเงินตามราคาสินค้าที่เช่าซื้อ แต่เจ้าหนี้จะหักค่าธรรมเนียมไว้ส่วนหนึ่ง (6) กรณีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรานั้น แม้ว่ามี “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475” (2475) ที่มีโทษทางอาญาก็ตาม แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะกับการกู้ยืมเงินเท่านั้น ดังนั้น เมื่อรูปแบบของหนี้นอกระบบที่เลี่ยงไปทำสัญญาเป็นการขายฝากหรือการเช่าซื้อ แม้เรียกเอาประโยชน์เกินร้อยละ 15 ต่อปี ก็จะไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติดังกล่าว นอกจากนี้ แม้ว่าหนี้นอกระบบจะกระทำในรูปแบบของสัญญากู้ยืมเงิน แต่เนื่องจากโทษของการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรามีกำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 พันบาท ในชั้นการพิจารณาคดี หากศาลพิจารณาความประพฤติ สภาพความผิด และเห็นว่าควรปราณีแล้ว ศาลก็มีอำนาจพิจารณากำหนดโทษในความผิดนั้น แต่เพียงให้รอการลงโทษและปล่อยตัวจำเลยก็ได้ ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 56 ดังนั้น พระราชบัญญัติดังกล่าวมีการกำหนดโทษที่ยังไม่สามารถทำให้เจ้าหนี้เกรงกลัวต่อการกระทำความผิด เรื่องการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราได้ และ (7) การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2558 แม้ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งเป็นลักษณะคล้ายกับการที่ลูกหนี้ไปขอกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ แต่ก็เป็นการแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ได้เพียงบางกลุ่มเท่านั้น เนื่องจากหลักเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อของผู้ประกอบการยังคงพิจารณาจากรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ จึงทำให้ผู้ขอสินเชื่อบางกลุ่มยังไม่สามารถขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้ และยังไม่มีความจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ

ผลการสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

โปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยภาพรวมจะแบ่งเป็น 8 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ (1) ความจำเป็นของโปรแกรม (2) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (3) โครงสร้างของโปรแกรม (4) กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม (5) รายละเอียดของโปรเกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน (6) การวัดผล

และประเมินผล (7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล และ (8) ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler (1982, pp. 11-13) ที่กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมออกเป็น 9 ขั้นตอน ดังนี้ (1) หาความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร (2) กำหนดงานเฉพาะที่ต้องการปฏิบัติ (3) หาความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (4) กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (5) สร้างโปรแกรม (6) เลือกเทคนิคการฝึกอบรม (7) สร้างสื่อการฝึกอบรม (8) ดำเนิน-การฝึกอบรม และ (9) ประเมินผลการฝึกอบรม โดยพบว่า โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม ทั้ง 8 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมากและเหมาะสมมากที่สุด โดยหัวข้อของโปรแกรมฯ ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ครอบคลุมตามแนวทางของการพัฒนา ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สุรพัฒน์ มังคะลี (2557) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าชุดปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย* ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ประกอบด้วย (1) หลักการและเหตุผล (2) แนวคิดของโปรแกรมฝึกอบรม (3) ปรัชญาของโปรแกรมฝึกอบรม (4) สมรรถนะของหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย (5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (6) วัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ (7) โครงสร้างของโปรแกรม (8) เนื้อหาสาระของโปรแกรม และ (9) การประเมินโปรแกรม และภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 8 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมากและเหมาะสมมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะด้วยคุณลักษณะที่สำคัญของโปรแกรมไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามแต่ เป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาทักษะที่สำคัญให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล (2554, หน้า 95) ที่กล่าวว่า โปรแกรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดหรือใช้กับกลุ่มเป้าหมายใดจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (1) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม หมายถึง คุณภาพของผู้เรียนเมื่อเรียนรู้จบโปรแกรม ประกอบด้วย ความรู้ในเนื้อหาสาระ ทักษะกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดขั้นสูง และคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมอันพึงประสงค์ (2) เนื้อหาสาระ หมายถึง สาระการเรียนรู้ วิชาความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้

ไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมายที่โปรแกรมกำหนดไว้ (3) การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการใช้โปรแกรมกับผู้เรียนในเชิงบูรณาการซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่จะต้องดำเนินการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งมีทักษะในการเรียนรู้ มีกระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่งดงาม และ (4) การวัดและประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของผู้เรียนภายหลังการจัดการเรียนรู้ การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการประเมินความเหมาะสมของจุดมุ่งหมายและเนื้อหาสาระของโปรแกรมที่จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถยกระดับขีดความสามารถให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและการออกแบบโปรแกรม ซึ่งถ้าโปรแกรมออกแบบได้ตรงกับการพัฒนาจะช่วยยกระดับขีดความสามารถให้กับบุคลากรที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้ออกแบบควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะของโปรแกรมให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฒนัท ธาตุทอง (2550, หน้า 20-21) ที่ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของโปรแกรมว่า โปรแกรมที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้ (1) มีความคล่องตัวและสามารถปรับปรุงและยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี (2) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การเรียนการสอนได้บรรลุตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (3) ได้รับการจัดทำหรือพัฒนาจากคณะบุคคลหลายฝ่าย เช่น ครู ผู้ปกครอง ประชาชน นักวิชาการ นักพัฒนาโปรแกรม และผู้บริหารได้มีส่วนร่วมและรับรู้ในการจัดทำโปรแกรม (4) จัดได้ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษาแห่งชาติ (5) มีกิจกรรม กระบวนการ และเนื้อหาสาระของเรื่องที่สอนบริบูรณ์เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และพัฒนาการเรียนของผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน (6) บอกแนวทางด้านสื่อการสอน การใช้สื่อ การวัดและประเมินผลไว้อย่างชัดเจน (7) มีลักษณะที่สนองความต้องการและความสนใจทั้งของนักเรียนและสังคม (8) ส่งเสริมความเจริญงอกงามในตัวผู้เรียนทุกด้าน รวมทั้งส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (9) ชี้แนะแนวทางกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติได้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว (10) จัดทำมาจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เช่น ข้อมูลทางด้านปรัชญาการศึกษา จิตวิทยา สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น (11) ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื้อหาและกิจกรรมต้อง

เหมาะสมกับธรรมชาติและความต้องการของผู้เรียน และ (12) เนื้อหาและประสบการณ์ต้องสอดคล้องกับสภาพการดำรงชีวิตและประสบการณ์ ต้องเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้เรียน โปรแกรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรหรือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554, หน้า 469-473) กล่าวว่า โปรแกรมมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาทุกระบบ เนื่องจากข้อกำหนดต่าง ๆ ของโปรแกรมจะเป็นมาตรฐานในการจัดการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในแต่ละช่วงวัย อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้สอนในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายทั้งในด้านความรู้ในเนื้อหาสาระ ทักษะ กระบวนการเรียนรู้และการคิด ทักษะทางสังคม และที่สำคัญ คือ คุณภาพทางด้านคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ นอกจากนี้ ความสำคัญของโปรแกรมยังมีความสำคัญต่อการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ด้วยที่จะต้องตอบคำถามได้ว่า การจัดการศึกษานั้นบรรลุความคาดหวังของโปรแกรมหรือไม่ซึ่งจะเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการปรับปรุง

ผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

สำหรับการอภิปรายผลการประเมินโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน แบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพราะผลจากการเรียนรู้โดยการเข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจหนี้สินย่อมทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่มากขึ้นตามหลักการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมที่จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการฝึกอบรมของ สมคิด บางโม (2551, หน้า 14) ที่ได้จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้ (1) เพื่อเพิ่มพูน

ความรู้ (Knowledge--K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน (2) เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand--U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (3) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill--S) ทักษะ คือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ การขี่จักรยาน เป็นต้น และ (4) เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude--A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงาน ไม่เบื่อ ไม่เซ็ง) ความกระตือรือร้น เป็นต้น ดังนั้น ผลที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมจึงเห็นได้อย่างชัดเจนระหว่างก่อนการฝึกอบรมกับหลักฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมย่อมมีองค์ความรู้หรือมีความสามารถที่เพิ่มขึ้นเพราะได้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์ (2552) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การวิจัยและพัฒนางานวิชาการ* ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ เฉลี่ย 8.76 คะแนนภายหลังการอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนเฉลี่ย 14.04 คะแนน ผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ร้อยละ 20

2. ผลการทดสอบความคงทนของทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการประเมินตนเองหลังสิ้นสุดการอบรมด้วยโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ไม่แตกต่างจากทักษะการปฏิบัติงานหลังการอบรมผ่านไป 3 เดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 3 หน่วยการเรียนรู้และทุกด้านในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพราะความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาแล้วและนำไปปฏิบัติจะเกิดเป็นทักษะและความชำนาญที่เพิ่มขึ้นอันเป็นประโยชน์โดยตรงที่เกิดจากการฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมของโปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานจึงมีคุณค่า มีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะและเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์การ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเองด้วย

เช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2551, หน้า 16) ที่ได้สรุปให้เห็นถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้ (1) ระดับองค์การหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ในระดับองค์การ ดังเช่น การเพิ่มผลผลิตขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม การลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ การลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้ข่าวสารภายในองค์การดีขึ้น การทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (2) ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังเช่น การช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนงานของตนให้สูงขึ้น การลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน การลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา การช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และ (3) ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังเช่น การเพิ่มความรู้ ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง การลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ การทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ การเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน การลดเวลาในการเรียนรู้งาน การสร้างความรู้สึกที่ดี ๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้-กระเปร่า เหมือนการเคาะสนิม มีกำลังใจมากขึ้น การทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น การมีความรู้กว้างขวาง ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ และสังคมที่เปลี่ยนไป

3. การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งมีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ด้านการลงทะเบียนและการต้อนรับ (3) เอกสารประกอบการฝึกฝน (4) สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม (5) อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม (6) วิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ (7) ระยะเวลาในการฝึกอบรม (8) ความพึงพอใจต่อการบรรยาย และ (9) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน พบว่า ทั้ง 9 หัวข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะในการฝึกอบรมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับ

ผู้ปฏิบัติงานนั้นจะช่วยให้บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Blanchard and Thacker (2007, pp. 4-9) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ ที่ได้นำมาใช้เพื่อทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการอบรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ทั้งผู้ปฏิบัติงานเองและองค์กรย่อมได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2551, หน้า 16) ที่ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้ (1) ระดับองค์การหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ในระดับองค์การ ดังนี้ เพิ่มผลผลิตขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้ข่าวสารภายในองค์การดีขึ้น และทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (2) ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้ ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนงานของตนให้สูงขึ้น ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และ (3) ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้ เพิ่มความรู้ ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน ลดเวลาในการเรียนรู้งาน สร้างความรู้สึกที่ดี ๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า เหมือนการเคาะสนิม มีกำลังใจมากขึ้น ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น และความรู้กว้างขวาง ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ และสังคมที่เปลี่ยนไป ดังนั้นแล้ว การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนที่ช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความภาคภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ตนสามาถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและบรรลุเป้าหมาย การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงมาก สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ จิราภรณ์ จีนตุ้ม และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี” ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมโปรแกรมหลักสูตร พบว่า ผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากกระบวนการวิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นแนวนโยบายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติ การตรวจสอบ การควบคุม การพิจารณาและการให้ความช่วยเหลือทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ รวมถึงเป็นการให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงลูกหนี้และสังคมที่จะเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและการยอมรับในกฎเกณฑ์และกติกาที่ถูกต้องร่วมกัน และเป็นการนำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับสังคมที่ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดหลักกฎหมายโดยให้สิทธิกับลูกหนี้ในการชำระหนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการนำโปรแกรมฯ ไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานจริงเพื่อดูผลประกอบการและประสิทธิภาพของการปฏิบัติจริงของบุคลากร

2. ควรมีศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) ของบุคลากรที่สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

3. ควรมีการศึกษารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการธุรกิจหนี้สินของประเทศไทย

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน

ความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์อรวรรณ พจนานุรัตน์
   อาจารย์บัณฑิตพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. รองศาสตราจารย์ประเทือง ธนิยผล
   อาจารย์ประจำภาควิชากฎหมายทั่วไป
   คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. นางสาวฐิตาภรณ์ วรเดช
   กรรมการผู้จัดการ
   บริษัท ธรรมโรชน์ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด
4. นายณรงค์เดช วรสารนันท์
   กรรมการผู้จัดการ
   บริษัท เอ็น แอนด์ เอฟ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
5. อาจารย์ ดร. กิตติ ชุณหศรีวงค์
   อาจารย์ประจำคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
   มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จำนวน 6 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
   1.1 รองศาสตราจารย์ ดร. อภิชา แดงจำรูญ
   อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรและการสอน
   คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
   1.2 รองศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์
   อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการหนี้สิน
   2.1 นายพิธกิตต์ เกิดมี
   กรรมการผู้จัดการ
   บริษัท กฎหมายฐิตธรรม จำกัด
3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย
   3.1 นายปิยะพงษ์ ปานสมบัติ
   ทนายความ
   บริษัท กฎหมายฐิตธรรม จำกัด
   3.2 พันตำรวจเอก สมคิด ศรีนาเมือง
   ทนายความ
   บริษัท คอปส์ ลอว์ แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด
4. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบสารสนเทศ
   4.1 นายไพรบูรณ์ สาระบัน
   พนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
   บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
   บริษัท มลลัดดา ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง: โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คำชี้แจง: ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับข้อมูลและความเห็นของท่านมากที่สุด

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 30 ปี ☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง

5. รายได้

☐ ไม่เกิน 15,000 บาท ☐ 15,000-25,000 บาท

☐ 25,001-35,000 บาท ☐ 35,001-45,000 บาท

☐ 45,001-55,000 บาท ☐ 55,000 บาท ขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ ตั้งแต่ 1-5 ปี

☐ ตั้งแต่ 6-10 ปี ☐ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในธุรกิจบริหารหนี้สิน	ระดับความจำเป็นของทักษะ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ทักษะการกำหนดการชำระเงินที่ทำให้กิจการไม่มีปัญหาขาดสภาพคล่อง					
2. ทักษะการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้					
3. ทักษะวางแผนการชำระเงินให้ลูกหนี้					
4. ทักษะด้านการบริหารจัดการลูกหนี้					
5. ทักษะด้านความถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
6. ทักษะการควบคุมปัจจัยเสี่ยง					
7. ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการทวงถามหนี้					
8. ทักษะด้านการสื่อสารเจรจาของผู้ปฏิบัติงาน					
9. ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน					
10. ทักษะในกระบวนการฟ้องร้องบังคับคดี					
11. ทักษะการประนีประนอมยอมความ					
12. ทักษะการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเชิงแนวคิด					
13. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม					
14. ทักษะในการติดต่อสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี					
15. ทักษะในการดูแลรักษาเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					

ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในธุรกิจบริหารหนี้สิน	ระดับความจำเป็นของทักษะ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
16. ทักษะการปรับปรุงซ่อมแซมเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการใช้งาน					
17. ทักษะการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล					
18. ทักษะในการเลือกใช้ระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ					
19. ทักษะการเร่งรัดหนี้					
20. ทักษะการติดตามชำระหนี้จากผู้ว่าจ้าง					
21. ทักษะกระบวนการติดตามหนี้					
22. ทักษะการเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้า					
23. ทักษะการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่บริษัทฯ มีกับผู้ว่าจ้าง					
24. ทักษะการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม					
25. ทักษะการแสดงพฤติกรรมที่ชอบด้วยกฎหมาย					
26. ทักษะในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในมูลหนี้					
27. ทักษะการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการหนี้สิน					

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ค

แบบประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

แบบประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คำแนะนำในการตอบแบบประเมินร่างโปรแกรม

1. แบบประเมินนี้เป็นแบบประเมินที่ใช้ในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยแบบประเมินแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยภาพรวม

2. ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นความจริง เพื่อจะได้นำผลการศึกษานี้ไปปรับปรุงและแก้ไขร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินให้มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหนี้สิน ซึ่งคำตอบของท่านจะนำเสนอโดยภาพรวมที่แสดงถึงความเหมาะสมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาในการพิจารณาความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินในครั้งนี้

นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์
นักศึกษาโครงการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 40 ปี ☐ ระหว่าง 40-45 ปี

☐ ระหว่าง 46-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทหน่วยงาน

☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ หน่วยงานภาคเอกชน

4. ประสบการณ์

☐ ระหว่าง 10-15 ปี ☐ ระหว่าง 16-20 ปี

☐ ระหว่าง 21-25 ปี ☐ 26 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ 2: แบบประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยภาพรวม

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินโดยภาพรวม แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. ความจำเป็นของโปรแกรม ข้อเสนอแนะ.....					
2. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม ข้อเสนอแนะ.....					
3. โครงสร้างของโปรแกรม ข้อเสนอแนะ.....					
4. กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะ.....					

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5. รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน					
5.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน					
5.1.1 เนื้อหา ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.2 สาระสำคัญ ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.3 เนื้อหาการเรียนรู้ ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.4 วัตถุประสงค์ ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.5 หน่วยการเรียน ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง ข้อเสนอแนะ.....					

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5.1.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.9 การวัดผลและประเมินผล ข้อเสนอแนะ.....					
5.1.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ข้อเสนอแนะ.....					
5.2 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย					
5.2.1 เนื้อหา ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.2 สาระสำคัญ ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.3 เนื้อหาการเรียนรู้ ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.4 วัตถุประสงค์ ข้อเสนอแนะ.....					

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5.2.5 หน่วยการเรียน ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.9 การวัดผลและประเมินผล ข้อเสนอแนะ.....					
5.2.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ข้อเสนอแนะ.....					
5.3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร					
5.3.1 เนื้อหา ข้อเสนอแนะ.....					

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5.3.2 สาระสำคัญ ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.3 เนื้อหาการเรียนรู้ ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.4 วัตถุประสงค์ ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.5 หน่วยการเรียน ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.6 กิจกรรมและวิธีการอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.7 เวลาและจำนวนชั่วโมง ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.8 สื่อประกอบการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะ.....					
5.3.9 การวัดผลและประเมินผล ข้อเสนอแนะ.....					

ความเหมาะสมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5.3.10 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ข้อเสนอแนะ.....					
6. ภาพรวมของร่างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ข้อเสนอแนะ.....					

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

...../...../.....

ภาคผนวก ง

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์
รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข

พัฒนาโดย
นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์
นักศึกษาโครงการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำนำ

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการจัดการฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหนี้สิน ซึ่งมีเนื้อหาสาระสำคัญที่จะช่วยผลักดันหรือเป็นการเสริมสร้างทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจการบริหารหนี้สิน

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิจัยโดยได้ทำการศึกษาทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารหนี้สิน แล้วนำผลการศึกษาดังกล่าวมาสร้างเป็นโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบรวมถึงพิจารณาความสมบูรณ์ของโปรแกรมฯ ก่อนที่จะนำโปรแกรมฯ ไปใช้ในการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินต่อไป

นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	207
สารบัญ	208
บทนำ	209
ความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม	209
จุดมุ่งหมายของโปรแกรม	213
โครงสร้างของโปรแกรม	213
กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม	215
การวัดผลและประเมินผล	221
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	221
โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้สิน	221
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	222
การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	223
กระบวนการปฏิบัติงาน	227
การรักษาผลประโยชน์	228
การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	231
แบบทดสอบท้ายหน่วย	234
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย	246
ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน และกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับ การทวงถามหนี้	247
การบริหารจัดการลูกหนี้	255
แบบทดสอบท้ายหน่วย	271
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	278
ความสามารถด้านเทคโนโลยี	279
เทคนิคการสื่อสาร	284
แบบทดสอบท้ายหน่วย	289

บทนำ

ความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม

ปัจจุบันพัฒนาการของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในมิติต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทำให้เกิดพลวัตรของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างกว้างขวางทั้งในระดับองค์กร สังคม และบุคคล ซึ่งทุกระดับต่างต้องการสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคง ด้วยการช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การมุ่งกอบโกยผลประโยชน์ผลกำไร เพื่อให้สามารถอยู่รอด เติบโต ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน จึงเป็นความท้าทายที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งจะนำไปสู่การร้อยเรียง Value Chain ช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงสามารถคาดการณ์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ (Carnall & Roebuck, 2015, pp. 99-100)

หากพิจารณาถึงระบบเศรษฐกิจโลก ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาโลกได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจหลายครั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างรุนแรงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังกรณีที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบอย่างรุนแรง เช่น

1. วิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 อุตสาหกรรมการเงินในประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้เข้ายึดใบอนุญาตการประกอบกิจการของสถาบันการเงิน (ประกอบไปด้วย ประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟรองซิเอร์ เป็นต้น) โดยสรุปรวมได้แล้วถึง 58 แห่ง ทำให้จำนวนดังกล่าวต้องมีการปิดกิจการลงอย่างเด็ดขาด มีเพียงแค่ 2 บริษัทเท่านั้น คือ บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน คือ ธนาคารเกียรตินาคิน) และบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์บางกอกอินเวสต์เมนท์ จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน คือ บริษัท อยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ที่สามารถกลับมาประกอบกิจการได้ตามปกติ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ก)

2. วิกฤตเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ของสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2550 ภาวะฟองสบู่ในตลาดที่อยู่อาศัยของสหรัฐอเมริกาแตก และการผิดชำระหนี้ของสินเชื่อซับไพรม์และสินเชื่อดอกเบี้ยลอยตัวที่เริ่มต้นขึ้นในช่วง พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2549 ผู้กู้ยืมนั้นกู้ยืมสินเชื่อที่เกินกำลัง โดยคิดว่าตนจะสามารถปรับโครงสร้างเงินกู้ได้โดยง่าย และแนวโน้มราคาบ้านที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ว่าการปรับโครงสร้างเงินกู้กลับเป็นไปได้ยากขึ้นเมื่ออัตราดอกเบี้ยเริ่มสูงขึ้น และราคาบ้านเริ่มต่ำลงในปี พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2550 ในหลายพื้นที่ในสหรัฐฯ การผิดชำระหนี้และการยึดทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และทำให้ปัญหาทางการเงินนั้นแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลกในปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2551 (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561ข)

3. วิกฤตเศรษฐกิจในสวีเดน กรีซ อิตาลี และกลุ่มประเทศยุโรป ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา วิกฤตเศรษฐกิจยุโรปเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นในยุโรป โดยมีประเทศกรีซเป็นจุดเริ่มต้นของวิกฤตในครั้งนี้ และสาเหตุสำคัญมาจากประเทศมีการก่อหนี้สาธารณะในสัดส่วนที่สูง มีอัตราหนี้สินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Gross Debt to GDP Ratio) ประมาณกว่า 100% อันเป็นผลมาจากการกู้ยืมเพื่อชดเชยงบประมาณขาดดุลของรัฐบาล นอกจากประเทศกรีซแล้ว ปัญหาหนี้สาธารณะสูงยังก่อตัวขึ้นในหลายประเทศของยูโร โซน อาทิ ไอร์แลนด์ และอิตาลี เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557)

จากการติดต่อระหว่างกันในระบบการเงินโลกนั้น การที่ประเทศหนึ่งผิดนัดชำระหนี้สาธารณะหรือเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมทำให้หนี้เอกชนภายนอกบางส่วนอยู่ในความเสี่ยง รวมทั้งระบบสถาบันการเงินของประเทศเจ้าหนี้ก็เผชิญความสูญเสีย ผลกระทบจึงส่งผ่านกันไปเป็นวงกว้าง จนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งทำให้กลุ่มประเทศดังกล่าวตกอยู่ในสภาวะถดถอย ทั้งในด้านการพัฒนาประเทศและวิถีชีวิตของพลเมืองนั่นเอง เพราะฉะนั้น ไม่ว่าปัญหาจะเกิดอยู่แห่งใดในโลกก็ย่อมส่งผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรและบริษัทต่าง ๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา

ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจระลอกใหม่ที่คล้ายคลึงกับวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้งในอดีต หากแต่เกิดขึ้นในภาคเกษตรกรรม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจหลักของประเทศไทย และอีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากผลกระทบด้านเสถียรภาพและการบริหารงานของรัฐบาลในยุคสมัยต่าง ๆ ทั้งสองส่วนล้วนเกิดจากความบกพร่อง

ความหย่อนยานในการบังคับใช้และควบคุมวินัยด้านการบริหารการเงินการธนาคาร ซึ่งจะเห็นได้ว่า บริษัทขนาดใหญ่ที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ในระดับโลกและประเทศไทย ต่างตกอยู่ในสภาวะขาดทุนสะสมเป็นจำนวนมาก และบางบริษัทก็ต้องปิดกิจการลงในที่สุด

สภาพปัญหาและวิกฤตการณ์ข้างต้น ส่งผลให้คนไทยประสบกับปัญหาหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้น โดยข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2543 มีปริมาณหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 68,405 บาท และในปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณหนี้สินเพิ่มเป็น จำนวน 134,900 บาท ต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงหนี้สินเฉพาะครัวเรือนที่มีหนี้ พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีหนี้สินเฉลี่ย 241,760 บาทต่อครัวเรือน โดยภาคกลางมีหนี้สินเฉลี่ยมากกว่า 400,000 บาทต่อครัวเรือน ขณะที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ส่วนใหญ่มีหนี้สินไม่เกิน 200,000 บาทต่อครัวเรือน หากพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้ พบว่า ในแต่ละครัวเรือนมีความสามารถในการชำระหนี้ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละปี แต่แนวโน้มหนี้สินในแต่ละครัวเรือนกลับมีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ปัญหาหนี้นอกระบบ ถือเป็นปัญหาระดับชาติที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและกว้างขวางทั่วทั้งประเทศ และอาจเป็นมูลเหตุจูงใจในการก่ออาชญากรรมรูปแบบต่าง ๆ การดำเนินชีวิตจึงของบุคคลในปัจจุบันจึงถูกยึดโยงให้ข้องเกี่ยวกับหนี้สินไปโดยปริยาย และก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างกันในสถานะของ “เจ้าหนี้” และ “ลูกหนี้” ซึ่งจะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ต่อกันตามกฎหมาย หากมีการผิดนัดชำระหนี้ก็จะเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายในการฟ้องร้องเพื่อบังคับให้ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกัน หรือมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่กัน หรือนำไปสู่การอายัดทรัพย์สินเพื่อนำมาชำระราคาตามมูลหนี้ และหากการชำระราคาตามมูลหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จตามข้อตกลง หรือการประนีประนอมยอมความก็อาจยกระดับไปสู่การฟ้องร้องลูกหนี้ให้เป็นบุคคลล้มละลาย โดยมูลหนี้ดังกล่าวก็จะเปลี่ยนสถานะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan--NPL) เป็นจำนวนมากจนไม่สามารถควบคุมได้ ก็อาจส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่เช่นเดียวกับในปี พ.ศ. 2540

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงส่งผลให้เกิดระบบการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งในการติดตามทวงถามหนี้ โดยปกติจะต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานของตัวบทกฎหมาย ตาม “พระราชบัญญัติ-

การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ในปัจจุบันได้มีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งก็คือ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น พรบ.ฯ ดังกล่าวจึงมีผลใช้บังคับในวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา

อย่างไรก็ตาม แม้ในปัจจุบัน “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) จะมีผลบังคับใช้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานธุรกิจทวงถามหนี้หรือบริหารจัดการหนี้สินก็ยังไม่มีรูปแบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการหนี้สินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดทางกฎหมายที่บัญญัติคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีประสิทธิภาพจึงอาจเป็นสิ่งยืนยันถึงการสร้างจุดสมดุลระหว่างผลประโยชน์และผลกำไรของบริษัทกับสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองของลูกหนี้ตามครรลองแห่งกฎหมาย เพื่อให้เกิดการบริหารหนี้สินมีรูปแบบและลักษณะที่เหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับการดำเนินกิจการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการทวงถามหนี้ไปในแนวทางที่ถูกต้องตามหลักของกฎหมาย อันจะทำให้การจัดการกับปัญหาการบริหารหนี้สินเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเอื้อให้ธุรกิจการบริหารหนี้สินมีส่วนช่วยลูกหนี้และสังคมในระดับที่กว้างขวางขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีรูปแบบการบริหารหนี้สินและทักษะที่จำเป็นในการบริหารหนี้สินอย่างมีมาตรฐาน ก็จะทำให้การบริหารหนี้สินเกิดประสิทธิภาพ หรือก็คือ มีความสามารถที่จะกระทำการให้ได้มาซึ่งมูลหนี้ประเภทต่าง ๆ บนพื้นฐานแห่งกฎหมาย หนี้ในระบบต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลง ส่งผลให้บุคคลและองค์กรเกิดสภาพคล่องที่สูงขึ้นในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งจะทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และหากมีการบริหารสินทรัพย์ที่ดีในวงกว้างทั่วทั้งประเทศก็จะเป็นการส่งเสริมให้ประเทศเกิดการพัฒนาทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ เพราะรัฐมีรายได้จากการเก็บภาษี รวมถึงสามารถนำมาซึ่งการสร้างนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ให้กับประเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและอาชญากรรม อันเป็นผลสืบเนื่องกันซึ่งถือเป็นปัญหาระดับชาติได้ในเวลาเดียวกันอย่างมีประสิทธิผล

จุดมุ่งหมายของโปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะให้กับผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบริหารจัดการหนี้ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โครงสร้างของโปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ซึ่งได้จากการศึกษาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ (multivariate analysis) ด้วยเทคนิคการสกัดองค์ประกอบที่สำคัญ (principle component analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อจัดกลุ่มทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรขององค์กรบริหารหนี้สิน โดยมีโครงสร้างของโปรแกรม ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน
   1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ
   1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน
   1.3 การรักษาผลประโยชน์
   1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้
2. ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย
   2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
   2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้

3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี

3.2 เทคนิคการสื่อสาร

จากโครงสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วยทักษะหลัก ๆ 3 ทักษะ และทักษะย่อย 8 ทักษะ สามารถนำเสนอโครงสร้างโปรแกรมฯ โดยภาพรวม ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อทักษะ	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	3
	1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน	3
	1.3 การรักษาผลประโยชน์	2
	1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	4
2. ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย	2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	4
	2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้	3
3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี	3
	3.2 เทคนิคการสื่อสาร	3
รวมระยะเวลาในการอบรมโปรแกรมทั้งสิ้น		25

กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ประกอบด้วยกิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย

2. การอภิปราย

3. การตั้งประเด็นคำถามในแง่มุมต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงาน

4. การเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

5. การฝึกปฏิบัติ

6. การตอบข้อซักถาม

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีกำหนดทั้งสิ้น 25 ชั่วโมง ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
1. ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน	1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	1.1.1 การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหนี้สิน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้	- การบรรยาย - การให้คำแนะนำในการปฏิบัติ	- การทดสอบความรู้ - ผลการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
		1.1.2 การเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแนวทางในการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย	- การบรรยาย - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - ผลการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
		1.1.3 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้	- เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องตามมาตรฐานการทวงหนี้	- การบรรยาย - การยกกรณีตัวอย่าง	- การทดสอบ - การฝึกปฏิบัติที่ถูกต้อง	1 ชั่วโมง
	1.2 กระบวนการปฏิบัติงาน	1.2.1 กระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์	- เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ได้ถูกต้อง	- การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- ผลการฝึกปฏิบัติได้ตรงตามเกณฑ์ตามกฎหมาย	30 นาที
		1.2.2 กระบวนการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินภาคสนาม	- เพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานติดตามทวงหนี้สินภาคสนามได้ชัดเจน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานติดตามหนี้สินภาคสนามได้อย่างถูกต้อง	- การสาธิต - การทดลองปฏิบัติ	- ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	1.30 ชั่วโมง

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		1.2.3 กระบวนการปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้	- เพื่อให้เข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานด้านการยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้ได้ถูกต้อง - เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	- การฝึกปฏิบัติ - การให้คำแนะนำ	- การทดสอบ - ผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย	1 ชั่วโมง
	1.3 การรักษาผลประโยชน์	1.3.1 การรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจในการรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาผลประโยชน์ผู้ว่าจ้าง	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การอภิปราย	- การทดสอบ - การตระหนักถึงประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง	1 ชั่วโมง
		1.3.2 การรักษาผลประโยชน์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการรักษาผลประโยชน์ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย	- การบรรยาย - การวิเคราะห์ - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ	30 นาที
		1.3.3 การรักษาผลประโยชน์ทำธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักถึงการรักษาผลประโยชน์ ทำธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพที่ดี	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ - ผลการฝึกปฏิบัติ	30 นาที

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
	1.4 การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	1.4.1 การไกล่เกลี่ยและเจรจา	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจวิธีการในการไกล่เกลี่ยและการเจรจา - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการไกล่เกลี่ยและการเจรจาที่ถูกต้อง	- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การให้คำแนะนำ - การฝึกปฏิบัติ	- ผลการทดลองปฏิบัติ	1.30 ชั่วโมง
		1.4.2 การทำสัญญา	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสัญญา - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการจัดทำสัญญาได้ถูกต้อง	- การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- ความถูกต้องของการจัดทำสัญญา	1.30 ชั่วโมง
		1.4.3 การประนีประนอมยอมความ	- เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการประนีประนอม-ยอมความ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการประนีประนอม-ยอมความ	- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- หลักการประนี-ประนอมที่เหมาะสม	1 ชั่วโมง
2. ทักษะความสามารถด้านกฎหมาย	2.1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	2.1.1 หลักกฎหมายประมวลกฎหมาย-แพ่งและพาณิชย์	- เพื่อให้เกิดความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายประมวล-กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมายพาณิชย์	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	- การทดสอบ - ความเข้าใจหลักกฎหมาย	1.30 ชั่วโมง
		2.1.2 หลักกฎหมายว่าด้วยการการกู้ยืม	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหลักกฎหมายว่าด้วยการยืม - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมายว่าด้วยการยืม	- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสาธิต	- การทดสอบ	1.30 ชั่วโมง

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		2.1.3 การดำเนินการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้การบังคับคดี	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในการดำเนินการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้การบังคับคดี - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้	- การสาธิต - การฝึกเขียนคำฟ้อง	- การทดสอบ - การปฏิบัติในการบังคับคดี	1 ชั่วโมง
	2.2 การบริหารจัดการลูกหนี้	2.2.1 กระบวนการจัดการลูกหนี้	- เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการลูกหนี้ - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติต่อลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- การทดสอบ	1 ชั่วโมง
		2.2.2 กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแนวทางในการปฏิบัติงาน	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ - การสาธิต	- การทดสอบ	1 ชั่วโมง
3. ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	3.1 ความสามารถด้านเทคโนโลยี	3.1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งานด้านกฎหมาย	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการใช้งาน	- การบรรยาย - การสาธิต - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบความสามารถในการใช้โปรแกรม	1 ชั่วโมง

หน่วยการเรียนรู้	หัวข้อ	เนื้อหาการเรียนรู้	จุดประสงค์โปรแกรมฝึกอบรม	กิจกรรมการเรียนรู้	การวัดผล	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
		3.1.2 โปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้า	- เพื่อให้มีความเข้าใจในการนำงานโปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้โปรแกรมเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การบรรยาย - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - การนำโปรแกรมมาใช้ในการเก็บข้อมูล	1 ชั่วโมง
		3.1.3 เทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	- เพื่อให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	- การบรรยาย - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสาธิต	- การทดสอบ - เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	1 ชั่วโมง
	3.2 เทคนิคการสื่อสาร	3.2.1 เทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้า	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้า - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเทคนิคการสื่อสารเจรจากับลูกค้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	- การเล่าประสบการณ์ - การฝึกปฏิบัติ	- การทดลอง - เทคนิคการเจรจากับลูกค้า	1.30 ชั่วโมง
		3.2.2 เทคนิคการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้า	- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจเทคนิคการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้า - เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารเกลี้ยกล่อมลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การบรรยาย - การสาธิต - การแลกเปลี่ยน - การฝึกปฏิบัติ	- การทดสอบ - เทคนิคการเกลี้ยกล่อม	1.30 ชั่วโมง

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินผลจากการทำแบบทดสอบด้วนความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

2. ประเมินผลจากการประเมินและการทดสอบด้านความรู้ ทักษะ ระหว่างเรียน

3. ประเมินจากการทดลองปฏิบัติและการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการมีส่วนร่วมระหว่างการอบรมโปรแกรม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

1. แบบทดสอบก่อนและหลังฝึกอบรม

2. แบบทดสอบ แบบประเมินด้านความรู้ ทักษะ สำหรับการปฏิบัติงาน

3. แบบประเมินความพึงพอใจต่อโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน โดยภาพรวม

โปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในธุรกิจบริหารหนี้สิน

รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน แบ่งออกเป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ทักษะการบริหารจัดการหนี้สิน

ระยะเวลา

12 ชั่วโมง

เนื้อหา

ทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ กระบวนการปฏิบัติงาน การรักษาผลประโยชน์ และการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้

วิทยากร

คุณรัฐวิชญ์ จิระอัคราพงศ์

Manger บริษัท มลลัดดา ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

วันที่

11 มีนาคม และวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2562

สาระสำคัญ

การดำเนินธุรกิจการบริหารหนี้สินในปัจจุบันต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานแห่งหลักกฎหมายซึ่งบัญญัติขึ้น คือ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558” (2558) ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการวางหลักเกณฑ์สำหรับการทวงถามหนี้ที่เหมาะสม

เนื้อหาการเรียนรู้

ทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ กระบวนการปฏิบัติงาน การรักษาผลประโยชน์ และการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ มีรายละเอียดดังนี้

การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 3 ประเภท คือ (1) ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ (2) ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ และ (3) ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

1.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน ประกอบด้วย

1.1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนนโยบายการจัดการหนี้ด้อยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง ที่ผ่านมา กลุ่มผู้ว่าจ้างมีนโยบายว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่งรัดหนี้ด้อยคุณภาพ เนื่องจากต้องการลดภาระการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการติดตามเร่งรัดหนี้ แต่ระยะหลัง ผู้ว่าจ้างบางรายมีการปรับเปลี่ยนนโยบายโดยดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือจำหน่ายหนี้สินด้อยคุณภาพ เนื่องจากผู้ว่าจ้างเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ หรือเพื่อลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง รวมถึงเพื่อลดอัตราหนี้เสียต่อสินเชื่อรวมของผู้ว่าจ้าง ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้จากการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และประสบปัญหาการบริหารงานบุคคล นอกจากนี้ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นธุรกิจที่ผู้ว่าจ้างมีอำนาจในการต่อรอง กล่าวคือ ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดราคาค่าจ้าง ลักษณะของพอร์ตลูกหนี้ที่ว่าจ้าง ปริมาณลูกหนี้ที่ว่าจ้าง และระยะเวลาจ้าง ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจึงมีอิทธิพลต่อผลประกอบการของบริษัทฯ

1.1.2 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (commission rate) ประกอบกับธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนัก และมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่ไม่ซับซ้อน จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติหรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้บริหารหนี้ด้อยคุณภาพ

เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ อาจเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงและอาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ

1.1.3 ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

1.1.4 ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ประกอบกับการที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้ในลักษณะที่สร้างความรำคาญและก่อกวนจนถึงขั้นทำการข่มขู่ เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

1.2 ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ

1.2.1 ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อหนี้ด้อยคุณภาพมาบริหาร บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนซื้อหนี้ด้อยคุณภาพจากบริษัทเช่าซื้อ และสถาบันการเงินมาดำเนินการจัดเก็บและติดตามหนี้ด้วยตนเอง โดยในการกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาจากประเภทหนี้ คุณภาพของหนี้แต่ละประเภท ระยะเวลาที่ค้างชำระ และเป้าหมายในการจัดเก็บหนี้ของบริษัทฯ

1.2.2 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม ธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพเป็นธุรกิจที่ยังมีคู่แข่งขันไม่มากนัก จึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาประมูลซื้อ ซึ่งผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้ามาแข่งขันอาจเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกฎหมายผู้ฟ้องร้องคดี ผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีความเสี่ยงที่ผู้จำหน่ายหนี้จะดำเนินการติดตามหนี้เอง หรือว่าจ้างบุคคลภายนอกในการติดตามหนี้ แทนการจำหน่ายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอก

1.2.3 ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ที่ซื้อมาบริหาร บริษัทฯ มีความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากลูกหนี้ อันเป็นผลจากการติดตามเร่งรัดหนี้ที่บริษัทฯ ซื้อมาบริหารโดยการติดตามหนี้ มีทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเอง

และว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (outsource) ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกับลูกหนี้ที่ถูกติดตามหนี้

1.2.4 ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพโดยการจัดเก็บและติดตามหนี้ทั้งที่บริษัทฯ ติดตามเองและว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการ (outsource) ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้ ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงจะถูกกล่าวหาหรือถูกจัดรวมว่ามีการดำเนินธุรกิจไม่เหมาะสมจนอาจเสื่อมเสียถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้

1.3 ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

1.3.1 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม ตลาดรถยนต์ เป็นตลาดที่มีการขยายตัวสูงขึ้นมากในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เกิดการแข่งขันกันสูงขึ้น และส่งผลให้เกิดผู้ประกอบการธุรกิจเช่าซื้อรายใหม่มากขึ้นตามไปด้วย

1.3.2 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย รายได้หลักของธุรกิจการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มาจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ ซึ่งบริษัทฯ จะคิดดอกเบี้ยกับลูกค้าในอัตราคงที่ตลอดระยะเวลาเช่าซื้อที่ 36-72 งวด ในขณะที่เงินกู้ยืม ซึ่งเป็นต้นทุนหลักในการปล่อยสินเชื่อดังกล่าวมีอัตราดอกเบี้ยคงที่และลอยตัว โดยระยะเวลาของเงินกู้ยืมไม่เกิน 12 เดือน และคาดว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดมีแนวโน้มจะปรับสูงขึ้นในระยะสั้นนี้ ดังนั้น มูลค่าของสินเชื่อที่บริษัทฯ มีอยู่จะถูกปรับลดมากกว่าการปรับลดมูลค่าของเงินกู้ยืม ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนต่างของอัตรากำไรลดลงไปตามสัดส่วน

1.3.3 ความเสี่ยงจากนโยบายของรัฐบาล นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถยนต์ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ การเปลี่ยนแปลงนโยบายที่เกี่ยวข้องจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ดังเช่น นโยบายให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีสำหรับรถยนต์ใหม่คันแรกที่รัฐบาลประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2554 ส่งผลให้ประชาชนหันไปซื้อและเช่าซื้อรถยนต์ใหม่มากขึ้นแทนการซื้อและเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว เป็นต้น

2. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากร การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพาความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารและบุคลากรเป็นหลัก

ทั้งในด้านสายสัมพันธ์กับธุรกิจต่าง ๆ ในการหาลูกค้าและในด้านการบริหารงานบริหารหนี้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการติดต่อลูกค้าและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และยังเป็นผู้กำหนดกรอบและนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการพึ่งพิงดังกล่าว จึงได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานด้านต่าง ๆ มีการวางระบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสร้างทีมงานที่มีศักยภาพในการบริหารงานและดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.1 ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

3.1.1 ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

3.1.2 ความเสี่ยงในการจัดเก็บหนี้ที่อาจไม่ได้ตามเป้าหมายที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.1.3 ความเสี่ยงในการขาดแคลนบุคลากร

3.1.4 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

3.1.5 ความเสี่ยงจากการถูกยกเลิกสัญญาจากการพึ่งพิงผู้ว่าจ้างรายใหญ่และการพึ่งพิงกลุ่มลูกค้าหลักน้อยราย

3.1.6 ความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ

3.2 ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

3.2.1 ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพมาบริหาร

3.2.2 ความเสี่ยงของการบริหารหนี้ไม่มีหลักประกันที่อาจจะไม่ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนคืน

3.2.3 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรมหรือความเสี่ยงจากการที่บริษัทไม่สามารถประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพใหม่

3.2.4 ความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้จากกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

3.2.5 ความเสี่ยงจากการถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค (consumer loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเร่งรัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัทฯ เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงินกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ กลุ่มผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มสถาบันการเงิน

1.2 กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล/สินเชื่อเช่าซื้อ

1.3 กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง

1.4 กลุ่มอื่น ๆ

2. กลยุทธ์การแข่งขัน ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขายและผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากว่า 10 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ และสามารถบริหารจัดการการจัดเก็บหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้และพฤติกรรมของลูกหนี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัย ควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติต่อลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ และผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

3. ประสบการณ์ในการติดตามหนี้และการรักษาชื่อเสียงผู้ขายและผู้ว่าจ้าง

4. ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้ด้อยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้อยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลัก ซึ่งกลุ่ม

ดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือการว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือการว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับต้นทุนในการติดตาม และมีภาระต้องตั้งสำรองหนี้ด้อยคุณภาพ แต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หากเป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตามเร่งรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้และมีภาระต้องตั้งสำรองการด้อยค่า ซึ่งโดยปกติราคาซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็มเพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

5. การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ ลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่าง ๆ ที่บริษัทฯ กำหนด เช่น เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์ และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น

การรักษาผลประโยชน์ มีรายละเอียด ดังนี้

สำหรับการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ บริษัทฯ จะได้รับรายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลประโยชน์จากจำนวนเงินที่บริษัทฯ สามารถจัดเก็บได้จากลูกหนี้ (commission) ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะขึ้นกับอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ (success rate) และอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (commission rate) ที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้

รายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในแต่ละกลุ่ม = มูลหนี้ที่ติดตาม x อัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้

= เงินสดที่เก็บได้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระเป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยาก จึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำ แต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้ บริษัทฯ มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3-5 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22-24 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่งผลประโยชน์ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายใด ๆ กับผู้ว่าจ้าง หากไม่สามารถติดตามและจัดเก็บหนี้ดังกล่าวได้ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ในการติดตามหนี้ เช่น ค่าโทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ ค่าดำเนินการติดตามภาคสนาม ค่าคัดสำเนาเอกสาร เป็นต้น

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจหากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโต ย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น

2. สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้ด้อยคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อสัดส่วนหนี้สินด้อยคุณภาพในระบบ

3. สภาพการแข่งขันและคู่แข่งในอุตสาหกรรม การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวในอุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่งรัดหนี้ด้วย ในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงาน

มีมาตรฐาน มีประสบการณ์ และผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้งการที่กระทรวงการคลังพิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัดเสียงขณะสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง เมื่อประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ด้อยคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่งรัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ทำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถครองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และยังได้เปรียบในธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้อยคุณภาพ จะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการรับบริการติดตามเร่งรัดหนี้ และเป็นที่ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่งรัดหนี้เป็นหลัก แล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ด้อยคุณภาพอย่างเต็มตัว ซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ ซึ่งซื้อหนี้-ด้อยคุณภาพภาคธุรกิจมาบริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อย ๆ โดยมีผู้ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่มีรายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจเอ็มที กลุ่มบริษัท เชฎฐ์ คอลเลคชั่น และกลุ่มบริษัท ลีดเดอร์ คอลเลคชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันที สำหรับกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ ได้แก่ กลุ่มบริษัท เชฎฐ์ คอลเลคชั่น และเจเอ็มที นอกจากบริษัทในประเทศแล้ว ยังมีบริษัท/นิติบุคคลต่างประเทศ เช่น กองทุนต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัทต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม บริษัทดังกล่าวจำเป็นต้อง

ว่าจ้างบริษัทภายนอก (outsource) ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน จากปัจจัยดังกล่าวจึงอาจจะส่งผลกระทบให้บริษัทฯ อาจจะมีต้นทุนในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

การทำสัญญาประนีประนอมยอมความต้องมีการทำหลักฐานเป็นหนังสือ ในกรณีที่เจ้าหนี้ลูกหนี้หรือคู่ความแต่ละฝ่ายตกลงกันได้ที่จะชำระหนี้กันอย่างไร สามารถกระทำได้ ดังนี้

1. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล อาจจะตกลงทำสัญญายอมกันนอกศาลด้วยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย แต่หากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามสัญญา ต้องนำมาฟ้องร้องต่อศาลอีกครั้งหนึ่ง

2. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล เป็นการทำสัญญายอมกันต่อหน้าศาล เมื่อทำแล้ว ถือว่าผูกพันทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งบังคับแก่ฝ่ายที่ผิดสัญญาได้ทันที ไม่ต้องนำคดีมาฟ้องร้องคดีอีกครั้งหนึ่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านสินเชื่อมูลหนี้และหลักการบริหารหนี้สิน ความเข้าใจอย่างถูกต้อง และสามารถปฏิบัติงานได้จริง เกี่ยวกับการจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจถึงกระบวนการในการบริหารจัดการหนี้สินอย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนและรอบด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เห็นความสำคัญของผลประโยชน์และให้ความสำคัญกับการรักษาผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะความชำนาญในการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรอง และสามารถนำมาปฏิบัติงานจริงได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

กิจกรรมและวิธีการอบรม

เวลา	หน่วยการเรียน	กิจกรรมและวิธีการอบรม
9.00-12.00	1. การจัดการหนี้สิน และมาตรฐานการจัดการ	- การบรรยาย สินเชื่อมูลหนี้ ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจกลยุทธ์การแข่งขัน
13.00-16.00	2. กระบวนการปฏิบัติงาน	- การสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติจริงจากการกำหนดสถานการณ์
10.00-12.00	3. การรักษาผลประโยชน์	- การตั้งประเด็นคำถามแล้วร่วมกันหาคำตอบโดยวิทยากร ยกตัวอย่างนามธรรมให้เห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น ค่าตอบแทน ความน่าเชื่อถือ ค่านิยม จริยธรรม
13.00-17.00	4. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้	- การสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติโดยนำมาจากจากประสบการณ์ของผู้อบรมในการลงมือปฏิบัติจริง และกลุ่มผู้เข้าอบรมโปรแกรมด้วยกัน และการแสดงบทบาทสมมุติ

จำนวนผู้เข้าอบรม

32 คน

สื่อประกอบการฝึกอบรม

สื่อประกอบที่ใช้ในการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจบริหารหนี้สิน ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม ประกอบด้วย สื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย เอกสารประกอบการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม ใบงานของแต่ละกิจกรรม แบบฟอร์มสังเกตพฤติกรรมผู้เข้ารับการฝึอกบรม Flip Chart กระดาษบันทึกในงานที่ใช้ประกอบ

การทำกิจกรรมกลุ่ม แบบทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและหลักการฝึกอบรมของโปรแกรมฯ และสื่อประกอบอื่น ๆ เป็นต้น

1. เอกสารใบงานกรณีตัวอย่าง/สถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการอภิปราย วิเคราะห์ ระดมสมอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แก้ไขปัญหา ฝึกปฏิบัติ และสรุปการเรียนรู้ ตามกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียน

2. PowerPoint ประกอบการบรรยาย

3. คอมพิวเตอร์

4. วีดิทัศน์

5. กระดานบอร์ด (flip chart)

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินผลจากการบรรยาย สินเชื่อมูลหนี้ ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ และกลยุทธ์ในการแข่งขัน

2. จากการสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติจริงจากการกำหนดสถานการณ์

3. จากการตอบคำถามแล้วร่วมกันหาคำตอบโดยวิทยากร ยกตัวอย่างการกระทำให้เห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น ค่าตอบแทน ความน่าเชื่อถือ ค่านิยม จริยธรรม

4. ประเมินจากการสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติโดยนำมาจากประสบการณ์ที่พบ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

2. แบบทดสอบ แบบประเมินผลด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ

แบบทดสอบ
การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. หลักการบริหารจัดการหนี้สินของผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามกฎหมายเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ว่าจ้างจากสถาบันการเงิน และหน่วยงานอื่น ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

(ก.) ต้องจดทะเบียนบริษัทที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

ข. ต้องจดทะเบียนการค้าที่ศาลากลางจังหวัด แจ้งวัตถุประสงค์ทำธุรกิจบริหารจัดการหนี้สิน

ค. ต้องจดทะเบียนการค้าที่ว่าการอำเภอ แจ้งวัตถุประสงค์ทำธุรกิจบริหารจัดการหนี้สิน

ง. ไม่จำเป็นต้องจดทะเบียนการค้า

2. หลักการบริหารจัดการหนี้สินของผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐานหน่วยงานรัฐใดที่เข้ามาควบคุมดูแลพฤติกรรมและผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. ในจังหวัดหนึ่งให้มีคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้ประจำจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน

ข. ในกรุงเทพมหานครให้มีคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ มีผู้บัญชาการตำรวจนครบาลเป็นประธาน

ค. ในอำเภอหนึ่งให้มีคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้ประจำอำเภอ มีนายอำเภอเป็นประธาน

(ง.) ข้อ ก. และข้อ ข. ถูกต้อง

3. หลักการบริหารจัดการหนี้สินที่ได้มาตรฐานของผู้ประกอบการธุรกิจบริหารหนี้สิน บุคคลใดจะประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกระทรวง ตรงกับมาตราใด

(ก.) มาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ข. มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ค. มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ง. มาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

4. หลักการบริหารหนี้สินที่ได้มาตรฐานของผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานต้องผ่านการอบรมกฎหมายใหม่ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2557

(ข.) ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ค. ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2559

ค. ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2560

5. หลักการบริหารหนี้สินที่ได้มาตรฐานในการจัดการหนี้ หนี้ด้อยคุณภาพ ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อหนี้ด้อยคุณภาพมาบริหาร จัดเก็บยอดหนี้ไม่ได้เป้าหมาย มาตรการจัดการหนี้ที่ได้มาตรฐานกลุ่มนี้ควรทำอย่างไร ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ส่งฟ้องต่อศาลให้ศาลมีคำพิพากษา

ข. ตั้งเรื่องบังคับคดีที่กรมบังคับคดี

ค. อายัดเงินเดือน โบนัส บัญชีเงินฝากลูกหนี้

(ง.) ถูกต้องทุกข้อ

6. ทักษะการบริหารหนี้สินและมาตรฐานในการจัดการธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพจากการลงทุนซื้อหนี้ด้อยคุณภาพมาบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานในการจัดการหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

(ก.) ซื้อหนี้ด้อยคุณภาพ มีการวางแผนรอบคอบ ตรวจสอบข้อมูลหนี้ให้ละเอียด จากข้อมูลที่ผู้ขายจัดเตรียมให้และวิเคราะห์

ข. ซื้อหนี้ด้อยคุณภาพตามตลาดโฆษณาชวนเชื่อไม่ได้ไตร่ตรองเท่าที่ควร

ค. ซื้อหนี้ด้อยคุณภาพตามเศรษฐกิจนโยบายของรัฐ

ง. ซื้อหนี้ด้อยคุณภาพตามความรู้สึกความพึงพอใจของกรรมการและผู้ถือหุ้น

7. การจัดการหนี้สินที่ได้มาตฐานในการจัดการและไม่ให้เกิดผลเสีย กระทบต่อสังคมและลูกหนี้ ควรมีลักษณะอย่างไร

ก.พรหมวิหาร 4 ข. ข่มขู่ คุกคาม

ค. บังคับขู่เข็ญ ง. ไม่มีข้อไหนถูก

8. หลักการการบริหารหนี้สินและมาตรฐานในการจัดการในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ประกอบการทวงถามหนี้ ปัจจัยเสี่ยงในการทำธุรกิจทวงถามหนี้ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม เช่น คู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

ข. ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ค. ความเสี่ยงจากนโยบายรัฐบาลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจรถยนต์ เช่น รถคันแรก

ง.ถูกต้องทุกข้อ

9. หลักการการบริหารหนี้สินและมาตรฐานในการจัดการความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

ก. ทำให้ในการเจรจากับลูกหนี้อาจมีการโต้แย้งหรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ถูกติดตามหนี้

ข. การที่มีผู้เร่งรัดหนี้บางรายในกลุ่มอุตสาหกรรมกระทำการเร่งรัดหนี้ในแนวทางที่ไม่เหมาะสม ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ติดตามหนี้

ค. ข้อ ก. และ ข. ถูกต้อง

ง.การที่เจ้าที่ผู้ทวงถามหนี้แบบหมวกกันน็อก เผาบ้านลูกหนี้

10. หลักการการบริหารหนี้สินและมาตรฐานในการจัดการที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจบริหารหนี้สิน ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

ก. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนนโยบายการจัดการหนี้ด้อยคุณภาพและอำนาจต่อรองของผู้ว่าจ้าง

ข. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม ความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสังคม

ค. ความเสี่ยงจากการฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการติดตามหนี้ของลูกหนี้และ พ.ร.บ. ทวงถามหนี้

ง.ถูกต้องทุกข้อ

แบบทดสอบ
กระบวนการปฏิบัติงาน

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้มี 3 ขั้นตอน ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ติดตามหนี้สินทางโทรศัพท์ ติดตามเร่งรัดภาคสนาม การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

ข. ติตามหนี้สินทางอีเมล ติดตามหนี้ทางภูมิลำเนา ติดตามหนี้สินที่อยู่ปัจจุบัน

ค. ติตามหนี้สินทางแฟ็กซ์ ติตามหนี้สินทางไลน์ ตามหนี้สินทางเฟซบุ๊ค

ง. ไม่มีข้อใดถูก

2. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในการทวงถามหนี้ ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้อง

ก. ติดตามหนี้สินทางโทรศัพท์

ข. ติดตามเร่งรัดภาคสนาม

ค. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

ง. นำเจ้าหน้าของรัฐไปทวงถามลูกหนี้ถึงที่บ้าน

3. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์มีข้อดีอย่างใดข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ข. ลดปัญหาข้อโต้แย้ง

ค. ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ ด่าลูกหนี้ได้ถนัด ไม่เห็นหน้า

ง. ไม่มีข้อถูก

4. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุดในขั้นตอนทวงถามหนี้ทางภาคสนาม

ก. นายขาวไปทวงถามหนี้ที่สนามม้านางเหลิ้ง

ข. นายแดงไปทวงถามหนี้ที่สนามกีฬาบังคลาเทศ

(ค.)นายดำไปทวงหนี้ลูกหนี้ถึงที่บ้านและที่ทำงาน

ง. ถูกทุกข้อ

5. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุดในขั้นตอนการยื่นฟ้องร้องต่อศาลเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

(ก.)ฟ้องสถานที่เกิดเหตุที่ทำสัญญาและที่ภูมิลำเนาของลูกหนี้

ข. ฟ้องสถานที่กดบัตรเครดิต

ค. ฟ้องสถานที่ที่ลูกค้าให้ส่งใบเรียกเก็บหนี้ที่อยู่ปัจจุบันที่ไม่ใช่ภูมิลำเนาของลูกหนี้

ง. ฟ้องสถานที่ที่ทำงานปัจจุบันของลูกหนี้

6. กระบวนการผู้ปฏิบัตรงานในธุรกิจบริหารจัดการหนี้สินทวงถามหนี้ขั้นตอนใดใช้การทวงถามหนี้ประเภทลูกหนี้ไม่รับสายโทรศัพท์ไม่ยอมเจรจาชำระหนี้ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีและได้ผลข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. ส่งข้อความทวงหนี้ทางโทรศัพท์

ข. ส่งข้อความทวงถามหนี้ทางไลน์

ค. ส่งข้อวามทวงถามหนี้ทางอีเมล์

(ง.)ทวงถามหนี้ภาคสนาม

7. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้กรณีติดต่อลูกหนี้ไม่ได้เลย ท่านควรทำการอย่างไรเพื่อหาข้อมูลติดต่อลูกหนี้ให้ได้ ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

(ก.)สืบค้นข้อมูลหาที่อยู่ที่ทำงาน และสืบค้นข้อมูลทะเบียนราษฎร์

ข. สืบค้นข้อมูล บิดา มารดาของลูกหนี้

ค. สืบค้นข้อมูลทางนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด ของลูกหนี้

ง. สืบค้นข้อมูลจากสถานีตำรวจ

8. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ในกรณีลูกหนี้มีงานทำแต่ลูกหนี้ปฏิเสธการชำระหนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรทวงหนี้ในรูปแบบลักษณะใดกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

ก. ทวงถามหนี้ เจรจาปกติ จ่ายไม่จ่าย ไม่สนใจขอให้ได้ทวง

ข. ทวงถามหนี้ลักษณะ ข่มขู่ คุกคาม พูดจากเหยียดหยามลูกหนี้

ค. ทวงถามหนี้ทุก ๆ ชั่วโมงจนกว่าลูกหนี้ยอมชำระหนี้

(ง.) ทวงถามหนี้ แจ้งลูกหนี้ดำเนินการทางกฎหมาย จะส่งฟ้องต่อศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งอายัดเงินเดือนลูกหนี้

9. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ลูกหนี้ประเภทไม่มี ไม่หนี ไม่จ่าย ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. เจรจาหว่านล้อมชักแม่น้ำทั้งห้าให้ลูกหนี้เปลี่ยนใจชำระหนี้

ข. เจรจาข่มขู่ คุกคาม

ค. ถูกทั้ง ข้อ ก. และข้อ ข.

(ง.) เจรจา แจ้งส่งฟ้องต่อศาล บังคับคดี อายัดทรัพย์สิน

10. กระบวนการของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ คำนิยามการทวงหนี้ ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. ทวงถามหนี้เท่าที่ทวงได้

ข. ทวงตามใจชอบอยากทวงหนี้เมื่อไหร่ก็ทวง

ค. ถูกทั้งข้อ ก. และข้อ ข.

(ง.) เราไม่ทวงหนี้ลูกหนี้ก็ไม่จ่าย

แบบทดสอบ
การรักษาผลประโยชน์

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. การรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างธนาคาร นอนแบงก์ และบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ผู้ปฏิบัติงานทวงถามหนี้ให้ส่วนลดน้อย

ข. ผู้ปฏิบัติงาทวงถามหนี้ให้ส่วนลดปานกลาง

ค. ผู้ปฏิบัติงานทวงถามหนี้ให้ส่วนลดเยอะมาก

(ง.) ผู้ปฏิบัติงานทวงถามหนี้ลูกหนี้ให้ลูกหนี้จ่ายตามความเป็นจริงที่ค้างชำระหนี้ธนาคารไม่ให้ส่วนลด

2. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ต้องจัดเก็บมูลหนี้ให้ได้ตามเป้าหมายผู้ว่าจ้างต้องการ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. เพื่อที่ผู้ว่าจ้างมีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (ข.) เพื่อที่ผู้ว่าจ้างต่อสัญญา

ค. เพื่อที่ผู้ว่าจ้างมองเห็นความสำคัญ ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

3. การรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างและบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของผู้ว่าจ้างอย่างเคร่งครัด ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ปฏิบัติงานตามเงื่อนไขผู้ว่าจ้าง

ข. ปฏิบัติงานตามสัญญาว่าจ้าง

ค. ปฏิบัติงานตามความต้องการ ไม่ยึดติดเงื่อนไขและสัญญาผู้ว่าจ้าง

(ง.) ถูกทั้งข้อ ก. และข้อ ข.

4. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. จัดอบรมหลักสูตรปฏิบัติงานเสม่ำเสมอ

ข. มีกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในขณะปฏิบัติงาน

ค. มีความสามสามัคคีกันช่วยเหลือกันภายในองค์กร

(ง.) ถูกทุกข้อ

5. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ต้องมีคุณสมบัติที่ดีอย่างไร

ก. มีความซื่อสัตย์ ค. มีความรอบคอบ

ข. คำนึงถึงความถูกต้อง (ง.) ถูกต้องทุกข้อ

6. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ข้อใดถือว่าไม่รักษาผลประโยชน์ของบริษัท

ก. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ให้ลูกหนี้โอนเงินเข้าบัญชีตัวเอง

ข. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน แจ้งให้ลูกหนี้โกหกว่าตกงานจะได้ส่วนลด

ค. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน เปิดเผยข้อมูลและมูลหนี้ของลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างให้บุคลอื่นทราบ

(ง.) ถูกต้องทุกข้อ

7. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน การทวงถามหนี้ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลรายได้ให้คู่แข่งรู้

ข. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลวิธีการเจาะหาข้อมูลลูกหนี้ให้คู่แข่งรับรู้วิธีการ

ค. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเพื่อนร่วมงานให้คู่แข่งทราบ

(ง.) ไม่ถูกทุกข้อ

8. การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ผู้ว่าจ้าง เช่น ธนาคารบริษัท ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน จะเก็บข้อมูลลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างไม่ให้รั่วไหล ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. เก็บข้อมูลลูกหนี้ธนาคารไว้ที่มิดชิด

ข. เก็บความลับรายชื่อลูกหนี้ที่เป็นหนี้ไม่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ว่าเป็นหนี้

ค. เก็บข้อมูลลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างไว้ที่ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

(ง.) ถูกต้องทุกข้อ

9. การรักษาผลประโยชน์บริษัทของผู้ปฏิบัติงานและผู้ว่าจ้างในด้านบริหารจัดการหนี้สินของลูกหนี้ที่ค้างชำระ ข้อไหนกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

(ก.) ทวงถามหนี้ให้ได้ตามเป้าหมาย และให้ส่วนลดลูกหนี้ให้น้อยที่สุด

ข. ทวงถามหนี้ให้ได้ตามเป้าหมาย แต่ให้ส่วนลดมากที่สุด

ค. ถูกข้อ ก. และข้อ ข.

ง. ผู้ทวงถามหนี้แจ้งลูกหนี้ว่าเป็นหนี้สูญ

10. การรักษาผลประโยชน์บริษัทของผู้ว่าจ้างให้ทวงถามหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในด้านบริหารจัดการหนี้สิน ในการทวงถามหนี้ ข้อไหนกล่าวไว้ไม่ถูกต้อง

ก. เปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างให้บุคคลภายนอกรู้ว่าเป็นหนี้และมูลหนี้

ข. เปิดเผย ข้อมูลลูกหนี้ในการเจาะหาข้อมูลที่ทำงานปัจจุบันและทะเบียนราษฎร์

ค. เปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ในการเจาะหาข้อมูลที่บ้านพักปัจจุบันของที่ลูกหนี้ที่ไม่ได้ระบุไว้

(ง.) ถูกทุกข้อ

แบบทดสอบ
การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ผู้ไกล่เกลี่ยคือใคร ข้อใดกล่าวถูกต้อง
   ก. ผู้ประนอมหนี้ ผู้พิพากษา
   ข. ตุลาการผู้อาวุโส
   ค. บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากศาล
   (ง.) ถูกทั้งข้อ ก. และข้อ ค.
2. ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ ข้อใดกล่าวถูกต้อง
   ก. รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก
   ข. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
   ค. คู่กรณีสามารถตกลงกันได้
   (ง.) ถูกทุกข้อ
3. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล หากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามสัญญา ข้อใดกล่าวถูกต้อง
   ก. ตกลงทำสัญญายอมกันนอกศาล
   ข. ด้วยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย
   ค. ทั้งสองฝ่ายยังตกลงกันไม่ได้ตามที่ต้องการ
   (ง.) ต้องนำมาฟ้องร้องต่อศาลอีกครั้งหนึ่ง
4. ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ ข้อใดถูกต้อง
   ก. การเตรียมคดี
   ข. เริ่มการประชุมไกล่เกลี่ย
   ค. การค้นหาความต้องการแท้จริงของคู่กรณี
   (ง.) ถูกทุกข้อ

5. ผู้มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ หลายกลุ่มยกเว้นกลุ่มใด ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ศาลที่พิจารณาคดี ข. เจ้าพนักงานคดี

(ค.)ตำรวจ ง. บุคคลที่คู่ความตกลงกัน

6. สิ่งที่คู่ความจะต้องมีในการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. ความสมัครใจ ความพร้อม ความรับผิดชอบ

ข. ความร่วมมือ ความสุภาพ

ค. ความกดดัน ความเครียด ความกลัว

(ง.)ทุกทั้งข้อ ก. ข้อ ข.

7. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้นอกศาล เป็นการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

(ก.)คดีที่ยังมิได้ขึ้นศาล ข. คดีที่ขึ้นศาลแล้ว

ค. คดีที่รอการตัดสิน ง. คู่ความตกลงกันได้

8. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึงอะไร

(ก.)ยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความยินยอมของคู่ความโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเสนอแนะหาทางออก

ข. ยุติระงับข้อพิพาทไม่ได้

ค. ยุติข้อพิพาทฝ่ายเดียว

ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

9. การไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองประนอมหนี้ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความมี 2 ลักษณะ ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. ประนีประนอมยอมความที่ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน

ข. ประนีประนอมยอมความที่สถานีตำรวจ

ค. ประนีประนอมยอมความที่นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด

(ง.)การทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล และการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล

10. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล เป็นการทำสัญญายอมกันต่อหน้าศาล เมื่อทำแล้ว ถือว่าผูกพันทั้งสองฝ่าย หากฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งสามารถดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไปได้ ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

ก. นำคดีมาฟ้องใหม่

ข. แจ้งความร้องทุกข์

(ค.) บังคับคดีได้ทันที ไม่ต้องนำคดีมาฟ้องร้องคดีอีกครั้งหนึ่ง

ง. ไม่ถูกทุกข้อ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
เรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

ทักษะความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย

เวลา

7 ชั่วโมง

เนื้อหา

ทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้และการบริหารจัดการลูกหนี้

วิทยากร

คุณภูไท กลิ่นจันทร์

กรรมการผู้มีอำนาจ บริษัท สำนักงานปรัชญา-นิติ จำกัด (ทนายความ)

วันที่

4 เมษายน พ.ศ. 2562

สาระสำคัญ

หลักกฎหมายว่าด้วยการยืม การยืมถูกกำหนดอยู่ในจำพวกของเอกเทศสัญญาอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เนื่องจากมีบทบัญญัติกำหนดใช้บังคับไว้เป็นการเฉพาะ การยืมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ยืมใช้คงรูป และยืมใช้สิ้นเปลือง มีรายละเอียด ดังนี้ (1) ยืมใช้คงรูป ตามประมวล-

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 640 กำหนดความหมายของการยืมใช้คงรูปไว้ คือ “สัญญาที่บุคคลหนึ่งเรียกว่า ผู้ให้ยืม ให้บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ผู้ยืม ใช้สอยทรัพย์สินสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เปล่า และผู้ยืมตกลงว่าจะคืนทรัพย์สินนั้นเมื่อได้ใช้สอยเสร็จแล้ว” กล่าวคือ การยืมใช้คงรูปนั้น ผู้ยืมและผู้ให้ยืมมีสัญญาต่อกันว่า ผู้ให้ยืมจะให้ผู้ยืมใช้สอยทรัพย์สินสิ่งหนึ่งโดยไม่มีค่าตอบแทน และเมื่อผู้ยืมใช้ทรัพย์สินนั้นแล้วเสร็จก็จะส่งคืนทรัพย์สินอันเดียวกันนั้นให้แก่ผู้ยืม (2) ยืมใช้สิ้นเปลือง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 650 กำหนดความหมายของการยืมใช้สิ้นเปลืองไว้ คือ “สัญญาซึ่งผู้ให้ยืมโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินชนิดใช้ไปสิ้นไปนั้น เป็นปริมาณมีกำหนดให้แก่ผู้ยืม และผู้ยืมตกลงว่าจะคืนทรัพย์สินเป็นประเภท ชนิด และปริมาณเช่นเดียวกันให้แทนทรัพย์สินซึ่งให้ยืมนั้น” โดยสัญญายืมใช้สิ้นเปลืองนี้จะสมบูรณ์เมื่อผู้ให้ยืมได้ส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ยืมแล้ว สำหรับการยืมใช้สิ้นเปลือง เมื่อผู้ให้ยืมได้ส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ยืมแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นจะโอนไปยังผู้ยืมด้วย ซึ่งผู้ยืมมีสิทธิในทรัพย์สินที่ยืมนั้นเสมือนเป็นทรัพย์สินของตน โดยเมื่อครบกำหนดตามสัญญายืมแล้ว ผู้ยืมก็เพียงแต่ส่งคืนทรัพย์สินที่เป็นชนิดหรือประเภทเดียวกันในปริมาณเช่นเดียวกับทรัพย์ที่ยืมมานั้น ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นทรัพย์สินอันเดียวกับทรัพย์สินที่ยืมไป เนื่องจากทรัพย์สินประเภทยืมใช้สิ้นเปลืองจะเป็นทรัพย์สินที่ใช้แล้วหมดสิ้นไป เช่น เงิน ข้าวสาร เป็นต้น ดังนั้น การคืนทรัพย์สินจึงคืนได้เพียงทรัพย์สินที่เป็นชนิดหรือประเภทเดียวกันในปริมาณที่เท่ากันเท่านั้น นอกจากนี้ การยืมใช้สิ้นเปลืองอาจกำหนดให้มีค่าตอบแทนด้วยก็ได้

เนื้อหาการเรียนรู้

ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักกฎหมายว่าด้วยการยืมเงิน การกู้ยืมเงินนั้น จัดอยู่ในประเภทของการยืมใช้สิ้นเปลือง เนื่องจากเมื่อครบกำหนดตามสัญญายืมเงินแล้วนั้น ผู้ยืมเพียงแต่คืนเงินเป็นจำนวนเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในสัญญาเท่านั้น ไม่จำต้องคืนเงินที่เป็นอันเดียวกันกับที่ได้รับมอบจากผู้ให้ยืม นอกจากนี้ การกู้ยืมเงินเมื่อเป็นการยืมประเภทหนึ่งแล้ว ความสมบูรณ์ของการกู้ยืมก็จะมีผลสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบทรัพย์สินที่ยืม ซึ่งได้แก่

เงินตรานั้นเอง กรณีการกู้ยืมเงิน นอกจากกฎหมายจะกำหนดให้การกู้ยืมเงินมีผลสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบเงินตราแล้ว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 653 ยังได้กำหนดถึงเรื่องหลักฐานการกู้ยืมเงินไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดไว้ว่า “การกู้ยืมเงินกว่าสองพันบาทขึ้นไปนั้น ถ้ามิได้มีหลักฐานแห่งการกู้ยืมเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อผู้ยืมเป็นสำคัญ จะฟ้องร้องให้บังคับคดีหาได้ไม่” กรณีการกู้ยืมเงินไม่ถึงสองพันบาทนั้น กฎหมายมิได้กำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หากมีกรณีพิพาทระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ คู่กรณีสามารถนำสืบบุคคลเพื่อเป็นพยานในการกู้ยืมเงินดังกล่าวได้ สำหรับกรณีการกู้ยืมเงินที่มีจำนวนตั้งแต่สองพันบาทขึ้นไป กฎหมายได้กำหนดให้ต้องมีหลักฐานแห่งการกู้ยืมเงินเป็นหนังสือ ดังนั้น หากผู้ให้กู้มิได้ทำหลักฐานการกู้ยืมเงินเป็นหนังสือ ผู้ให้กู้จะไม่สามารถฟ้องร้องบังคับคดีเพื่อเรียกให้ลูกหนี้ชำระเงินที่กู้ยืมได้ นอกจากนี้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 653 วรรคสอง ยังกำหนดเกี่ยวกับการใช้คืนเงินที่กู้ยืมไว้ว่า “ในการกู้ยืมเงินมีหลักฐานเป็นหนังสือนั้น ท่านว่าจะนำสืบการใช้เงินได้ ต่อเมื่อมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อผู้ให้ยืมมาแสดงหรือเอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งการให้กู้ยืมนั้นได้เวนคืนแล้ว หรือได้แทงเพิกถอนลงในเอกสารนั้นแล้ว” การกู้ยืมเงินที่มีหลักฐานการกู้ยืมเป็นหนังสือนั้น การชำระคืนเงินกู้ดังกล่าวกฎหมายยังกำหนดให้ต้องมีหลักฐานแสดงถึงการใช้เงินเป็นหนังลือลงลายมือชื่อของเจ้าหนี้ไว้ด้วย ดังนั้น กรณีลูกหนี้ได้ชำระคืนเงินที่กู้ยืมให้แก่เจ้าหนี้แล้ว แต่มิได้ทำหลักฐานเป็นหนังสือถึงการชำระหนี้คืนจำนวนดังกล่าว หากเกิดกรณีพิพาทถึงการใช้คืนเงินกู้ยืมนั้น ลูกหนี้จะไม่สามารถยกเป็นข้ออ้างถึงการชำระหนี้คืนและไม่สามารถอ้างบุคคลอื่นเป็นพยานได้ ทั้งนี้ หลักฐานเป็นหนังสือสำหรับการชำระคืนเงินกู้ไม่จำเป็นต้องระบุว่า ได้มีการชำระหนี้นั้นโดยตรงก็ได้ เพียงแต่มีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ให้กู้ยืมพร้อมข้อความ แสดงให้เห็นว่า มีการชดใช้เงินกันก็สามารถใช้บังคับตามกฎหมายได้ การยืมเงินอาจมีการกำหนดให้มีการเรียกค่าตอบแทนในการยืมด้วยก็ได้ ซึ่งจะแตกต่างจากกรณีการยืมใช้คงรูปที่เป็นลักษณะของการยืมใช้เปล่าที่ไม่มีการกำหนดค่าตอบแทน โดยค่าตอบแทนกรณีการยืมเงินนั้น ได้แก่ ดอกเบี้ย ซึ่งจะคิดจากต้นเงินที่ยืม และหากการกู้ยืมเงินจะมีการคิดดอกเบี้ยจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนในสัญญากู้ยืมเงิน

ว่าผู้กู้และผู้ให้กู้ตกลงกันว่าจะมีการคิดดอกเบี้ยจากการกู้ยืมเงินนั้น หากไม่ได้ตกลงกันอย่างชัดเจนในสัญญา ก็จะไม่สามารถเรียกดอกเบี้ยกันได้

2. หลักกฎหมายว่าด้วยการขายฝาก การขายฝากเป็นการซื้อขายประเภทหนึ่ง ซึ่งทำสัญญาซื้อขายโดยมีการตกลงกันเป็นพิเศษเพิ่มจากสัญญาซื้อขายธรรมดาว่าผู้ขายจะสามารถไถ่ทรัพย์คืนได้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดหลักกฎหมายเกี่ยวกับการขายฝากไว้ใน มาตรา 491 ว่า “การขายฝากนั้น คือ สัญญาซื้อขายซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกไปยังผู้ซื้อโดยมีข้อตกลงกันว่าผู้ขายอาจไถ่ทรัพย์นั้นคืนได้”

3. หลักกฎหมายว่าด้วยการเช่าซื้อ การเช่าซื้อ ถือเป็นการทำสัญญาประเภทหนึ่ง โดยเป็นเสมือนการเช่าทรัพย์สินรวมกับการซื้อทรัพย์สิน กล่าวคือ ผู้เช่าซื้อจะได้สิทธิในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน แต่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินยังคงเป็นของผู้ให้เช่าซื้อ โดยผู้ให้เช่าซื้อให้คำมั่นว่า เมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินครบจำนวนครั้งที่ตกลงกันไว้ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินดังกล่าวจะตกเป็นของผู้เช่าซื้อ การเช่าซื้อเป็นที่นิยมในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยสามารถเป็นเจ้าของทรัพย์สินที่มีราคาสูงได้ด้วยการเช่าซื้อสินค้า ซึ่งผู้เช่าซื้อสามารถผ่อนชำระราคาได้เป็นระยะเวลานาน โดยการเช่าซื้อได้มีการวางหลักไว้เฉพาะในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ว่า “การเช่าซื้อนั้น คือ สัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า และให้คำมั่นว่า จะขายทรัพย์สินหรือจะให้ทรัพย์สินตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านี้คราว สัญญาเช่าซื้อนั้น ถ้าไม่ทำเป็นหนังสือ ท่านว่าเป็นโมฆะ”

4. หลักกฎหมายว่าด้วยการจำนำ การจำนำ คือ การเอาทรัพย์สินที่เป็นสังหาริมทรัพย์ไปเป็นหลักประกันการชำระหนี้ โดยผู้จำนำส่งมอบทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันดังกล่าวให้ไว้แก่ผู้รับจำนำตามที่มีกำหนดไว้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้วางหลักกฎหมายไว้ในมาตรา 747 ว่า “จำนำนั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่า ผู้จำนำส่งมอบสังหาริมทรัพย์สิ่งหนึ่งให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับจำนำ เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้” การจำนำจะเกิดขึ้นเมื่อมีการเป็นหนี้กัน กล่าวคือ มีการกู้ยืมเงินกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยฝ่ายลูกหนี้เป็นผู้วางหลักประกันด้วยการจำนำทรัพย์สินที่เป็นสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นประกันในการชำระหนี้ดังกล่าว โดยการจำนำจะสมบูรณ์เมื่อมีการส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้รับจำนำ หากไม่มีการส่งมอบก็จะไม่ถือว่าเป็นการจำนำ โดยลูกหนี้

อาจเป็นผู้จำนำทรัพย์สินเองก็ได้ หรือเป็นกรณีบุคคลอื่นนำทรัพย์สินมาจำนำเป็นประกันแทนลูกหนี้ก็ได้ แต่ผู้ที่จะสามารถจำนำได้ต้องเป็นเจ้าของทรัพย์สินที่จำนำนั้น ทั้งนี้ หากหนี้ที่ทรัพย์สินจำนำเป็นหลักประกันสิ้นสุดลง สัญญาประกันก็จะระงับตามไปด้วย นอกจากนี้ กรณีการจำนำทรัพย์สินเพื่อประกันหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้แล้ว ยังมีกรณีการจำนำทรัพย์สินกับโรงรับจำนำ ซึ่งเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงรับจำนำได้มี "พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505" (2505) กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ส่วนบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับกับสัญญาจำนำที่ทำกับโรงรับจำนำ ก็ยังใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนของการจำนำเหมือนกับกรณีสัญญาจำนำทั่วไป

5. กฎหมายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ กฎหมายฟ้องร้องบังคับคดี และการบริหารจัดการลูกหนี้

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป สาระสำคัญของ พ.ร.บ. ฉบับนี้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทวงหนี้ของเจ้าหนี้ ซึ่งก็มีความชัดเจนในแง่ของการปกป้องลูกหนี้ไม่ให้ถูกกระทำการอันเป็นการข่มขู่หรือทำร้ายจากเจ้าหนี้ โดยเนื้อหาและรายละเอียด มีดังต่อไปนี้

5.1 คำนิยามสำคัญของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (มาตรา 3)

ผู้ทวงถามหนี้ หมายถึง เจ้าหนี้ คือ ผู้ให้กู้เงิน ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ บริษัทรับทวงหนี้ เป็นต้น ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือผิดกฎหมาย หมายรวมทั้งการกู้เงินในระบบและนอกระบบ

ลูกหนี้ หมายถึง ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา และรวมถึงผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาด้วย

ธุรกิจทวงถามหนี้ หมายถึง การทำเป็นธุรกิจรับจ้างทวงหนี้ โดยต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียนด้วย (มาตรา 5)

5.2 ห้ามทวงหนี้กับคนที่ไม่ใช่ลูกหนี้ (มาตรา 8) อย่างไรก็ดี มีข้อยกเว้นในกรณีที่ลูกหนี้ระบุไว้ว่าให้ทวงถามไปยังบุคคลนี้ได้ ซึ่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

ผู้ทวงหนี้ต้องรายงานตัว แจ้งชื่อ-สกุล และแสดงเจตนาว่าจะถามหาข้อมูลเพื่อติดต่อกับลูกหนี้

ห้ามเล่าว่าลูกหนี้เป็นหนี้อะไร อย่างไร นอกเสียจากว่าผู้ที่เจ้าหนี้ไปติดต่อทวงหนี้นั้นเป็น สามี ภรรยา พ่อ แม่ ลูก (ของลูกหนี้) กรณีนี้สามารถเล่าให้ฟังได้เท่าที่จำเป็นและเหมาะสม เพราะถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายของลูกหนี้

ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายเพื่อให้ผู้อื่นเห็นแล้วทราบได้ทันทีว่าบุคคลนี้กำลังถูกทวงหนี้อยู่

ห้ามทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิด เช่น การหลอกถามผู้อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลติดต่อกับลูกหนี้

หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 39)

5.3 การทวงหนี้ให้ปฏิบัติ ดังนี้ (มาตรา 9)

ติดต่อลูกหนี้ตามที่อยู่ที่ให้ไว้ โดยติดต่อทางบุคคล โทรศัพท์ หรืออีเมล

สามารถติดต่อได้เฉพาะในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-20.00 น. และในวันหยุดราชการ 08.00-18.00 น. เท่านั้น ยกเว้นในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อได้ตามเวลาดังกล่าว ให้ติดต่อได้ในช่วงเวลาอื่น

ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่เหมาะสม

กรณีเป็นผู้รับมอบอำนาจให้ทวงหนี้ต้องแสดงหลักฐานด้วยว่าตนเองได้รับมอบหมายมา

5.4 ข้อห้ามในการทวงหนี้ (มาตรา 11)

ห้ามข่มขู่ ใช้ความรุนแรง ทำให้เกิดความเสียหายต่อร่างกายหรือทรัพย์สินของลูกหนี้

ห้ามพูดจาไม่สุภาพ ดูหมิ่น

ห้ามเปิดเผยข้อความที่เป็นหนี้กันให้ผู้อื่นรู้ เว้นแต่ไปทวงหนี้กับผู้ที่เป็นสามี ภรรยา พ่อ แม่ หรือลูก (ของลูกหนี้)

หากทวงหนี้ทางไปรษณีย์ เอกสารเปิดผนึก แฟกซ์ ห้ามระบุข้อความที่ทำให้ทราบว่าเป็นการทวงหนี้อย่างชัดเจน ยกเว้นบอกกล่าวบังคับจำนองด้วยการประกาศทางหนังสือพิมพ์ ในกรณีที่เจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้โดยวิธีการอื่น

ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย ชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมาย

หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5.5 ห้ามทวงหนี้แบบหลอกให้เข้าใจผิด (มาตรา 12)

ห้ามส่งเอกสารที่ทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการกระทำของศาล เช่น ผู้ทวงหนี้ส่งเอกสารที่มีตราครุฑมาให้ลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการกระทำของศาล

ห้ามทำให้ลูกหนี้เชื่อว่ามีการส่งหนังสือบอกกล่าวทวงถาม (notice) จากทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย

ห้ามทวงถามหนี้ด้วยข้อความที่ทำให้ลูกหนี้เข้าใจว่าจะถูกดำเนินคดี หรือถูกยึด หรืออายัดทรัพย์ หรือเงินเดือน

หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5.6 การทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรม (มาตรา 13)

ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ในอัตราเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

ห้ามเสนอให้ลูกหนี้สั่งจ่ายเช็คชำระหนี้ ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าลูกหนี้ไม่มีเงินชำระหนี้ตามเช็ค หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5.7 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับการทวงหนี้ (มาตรา 14)

เจ้าหน้าที่รัฐ เช่น ทหาร ตำรวจ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการ ห้ามประกอบธุรกิจรับทวงหนี้ หรือไปช่วยคนอื่นทวงหนี้ที่ไม่ใช่หนี้ของตัวเอง (มาตรา 14) ยกเว้นถ้าหนี้นั้นเป็นหนี้ของสามี ภรรยา พ่อ แม่ หรือลูก จึงสามารถทำได้ภายใต้กรอบของกฎหมาย หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

6. กฎหมายฟ้องร้องบังคับคดีและการบริหารจัดการลูกหนี้ผิดนัดชำระ

เมื่อเจ้าหนี้ดำเนินการติดตามทวงถามแก่ลูกหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เมื่อเจ้าหนี้จะฟ้องร้องเรียกหนี้ที่ค้างชำระ เจ้าหนี้ต้องเตรียมการให้พร้อม ไม่ว่าทั้งพยานหลักฐาน พยานเอกสาร พยานบุคคล เช่น หนังสือสัญญากู้ หนังสือจำนอง หนังสือบอกกล่าวทวงถาม ซึ่งในการฟ้องร้องนี้ หากเป็นกรณีสหกรณ์ สหกรณ์จะฟ้องคดีเองก็ได้ แต่ต้องมอบหมายให้กรรมการหรือผู้จัดการเป็นผู้แทนนิติบุคคล มิใช่มอบอำนาจอย่างที่ทำกันทั่วไป

การฟ้องร้องคดีเรียกหนี้ที่ค้างชำระของสหกรณ์นั้น ต้องฟ้องต่อศาลที่สมาชิกลูกหนี้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลนั้นหรือต่อศาลที่มีมูลคดีเกิดขึ้น และต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อการดำเนินคดี เช่น หนังสือสัญญา หนังสือบอกกล่าวทวงถาม

เมื่อศาลพิพากษาคดีแล้ว ให้จำเลยชำระหนี้แก่โจทก์ ศาลจะออกคำบังคับกำหนดวิธีการที่จะปฏิบัติตามคำบังคับไปให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา แต่ถ้าในวันนั้นลูกหนี้ตามคำพิพากษาได้อยู่ในศาลด้วยในขณะที่ศาลมีคำบังคับ ศาลก็จะสั่งให้ลูกหนี้ลงลายมือชื่อรับทราบคำพิพากษานั้นไว้เลย ซึ่งคำบังคับจะมีการกำหนดให้ชำระหนี้ภายในกี่วัน หากมิได้ชำระหนี้แล้ว ต้องมีการยึดอายัดทรัพย์สิน หากครบกำหนดจำเลยไม่ชำระหนี้ให้แก่โจทก์ โจทก์ต้องยื่นคำขอต่อศาลให้ศาลออกหมายบังคับคดี ศาลก็จะมีการออกหมายบังคับคดีและแจ้งไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อแต่งตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นผู้ยึดหรืออายัดทรัพย์หรือจับจำเลย แต่หากจำเลยอุทธรณ์คำพิพากษาและยื่นคำร้องเพื่อขอทุเลาการบังคับคดีเพื่อรอให้ศาลบังคับคดีไว้ก่อนจนกว่าจะมีคำพิพากษายืนตามศาลชั้นต้น หากศาลอนุญาตให้ทุเลา จำเลยก็จะต้องนำหลักประกันวางต่อศาล แต่หลักประกันนี้ต้องเพียงพอต่อจำนวนเงินที่จำเลยต้องชดใช้แก่โจทก์

7. พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2423

การกู้ยืมเงินระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่กระทำกันโดยทั่วไปจะอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทั้งเรื่องการกู้ยืมเงินที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือเพื่อสามารถใช้ในการฟ้องร้องดำเนินคดี รวมถึงการตกลงกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยการให้กู้ยืมเงินที่กฎหมายกำหนดไว้อัตราสูงสุดไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี แต่สำหรับกรณีการกู้ยืมเงินที่ผู้ให้กู้ยืมเงินเป็นสถาบันการเงินนั้น การกำหนดเรื่องอัตราดอกเบี้ยจะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดยกเว้นบทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องอัตราดอกเบี้ย ดังนั้น กรณีสถาบันการเงินให้กู้ยืมเงินนั้น สถาบันการเงินจึงสามารถเรียกดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมเงินในอัตราสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปีได้ ตามกฎหมายว่าด้วยดอกเบี้ย

8. พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม

การทำสัญญาทางธุรกิจระหว่างคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกัน จะส่งผลให้ผู้ที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจมากกว่าถือโอกาสเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า และคู่สัญญาดังกล่าวก็มีความจำเป็นต้องยอมรับข้อตกลงของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งจะส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นระหว่างคู่สัญญา ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม คือ “พระราชบัญญัติว่าด้วย-ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมในสังคม โดยกำหนดกรอบข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเพื่อให้ศาลใช้ดุลพินิจในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมเงินสามารถพิจารณา ดังนี้

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติทั่วไปเกี่ยวกับการทำสัญญา ทั้งการกู้ยืมเงิน การขายฝาก การเช่าซื้อ และการจำนำทรัพย์สิน รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การทำนิติกรรมระหว่างบุคคลธรรมดาด้วยกันเองหรือบุคคลธรรมดากับสถาบันการเงิน ก็ยังคงใช้บทบัญญัติทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2. การกู้ยืมเงินนอกระบบที่ก่อให้เกิดปัญหากับลูกหนี้ ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ลูกหนี้กู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดา ไม่ใช่การกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบัน-การเงิน โดยเจ้าหนี้ดังกล่าวเรียกอัตราดอกเบี้ยจำนวนที่สูงเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดไว้ และเป็นการกระทำที่ขัดต่อประมวลกฎหมาย-แพ่งและพาณิชย์ และ “พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 (2475)

3. การกู้ยืมเงินนอกระบบมีการกระทำกันอยู่ในปัจจุบัน มีการดำเนินการหลายรูปแบบ ได้แก่ การกู้ยืมเงินโดยการทำสัญญากู้ยืมเงินปกติโดยเจ้าหนี้จะอาศัยอำนาจต่อรองที่มีเหนือกว่า ลูกหนี้ในการกำหนดให้ลูกหนี้ทำสัญญากู้ยืมเงิน โดยอาจกำหนดจำนวนเงินต้นสูงกว่าความเป็นจริงเพื่อจะได้บังคับชำระหนี้กับลูกหนี้โดยอาศัยช่องทางตามกฎหมาย และเมื่อลูกหนี้ยอมลงนามในสัญญา การนำสืบในขั้นตอนการพิจารณาของศาลก็จะทำให้

ลูกหนี้เสียเปรียบเจ้าหนี้ เนื่องจากเจ้าหนี้มีสัญญาและลูกหนี้เป็นผู้ลงนามผูกพันตามสัญญา ประกอบกับข้อตกลงที่ปรากฏในสัญญาก็มิได้ขัดต่อกฎหมาย

4. การกู้ยืมเงินโดยทำสัญญาเป็นการขายฝากทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาในลักษณะเลี่ยงกฎหมาย เนื่องจากในอดีตสัญญาขายฝากทรัพย์สินไม่ได้กำหนดจำนวนสูงสุดของสินไถ่ไว้ เจ้าหนี้จึงให้ลูกหนี้กู้ยืมเงินโดยทำสัญญาขายฝากทรัพย์สินแทนการทำสัญญากู้ยืมเงิน และกำหนดสินไถ่เป็นจำนวนที่สูง ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องขายฝาก โดยกำหนดประโยชน์ที่ได้จากการขายฝากเมื่อคำนวณรวมกันแล้วจะต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากันกับกรณีการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมกรณีการขายฝาก รัฐบาลได้ออก “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” (2540) โดยสัญญาขายฝากหากกำหนดประโยชน์เกินสมควรข้อกำหนดดังกล่าวจะเป็นข้อสัญญาไม่เป็นธรรม ซึ่งศาลจะพิจารณาให้สามารถบังคับใช้ได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี

5. การกู้ยืมเงินโดยทำเป็นลักษณะการเช่าซื้อทรัพย์สิน เป็นการทำสัญญาลักษณะของการเลี่ยงกฎหมาย โดยเจ้าหนี้จะให้ลูกหนี้ทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าจากร้านค้าซึ่งอาจเป็นร้านค้าของเจ้าหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้ โดยลูกหนี้จะได้รับเงินตามราคาสินค้าที่เช่าซื้อแต่เจ้าหนี้จะหักค่าธรรมเนียมไว้ส่วนหนึ่ง

การบริหารจัดการลูกหนี้ ประกอบด้วย (1) มูลหนี้ (2) ประเภทลูกหนี้ และ (3) การติดตามหนี้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การติดตามหนี้สินและการดำเนินคดี

ในการติดตามหนี้สินของธาคารพานิชย์ สถาบันการเงิน Non-Bank เช่าซื้อ มูลหนี้ โอนสิทธิ เรียกร้องสิทธิ หนี้ด้อยคุณภาพ จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังและความรอบคอบเพื่อแก้ปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ เพราะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหนี้หากเกิดความเสียหายเพราะไม่สามารถติดตามหนี้สินได้

“หนี้” หมายถึง ความผูกพันทางกฎหมายระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “ลูกหนี้” ต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “เจ้าหนี้” การกระทำของลูกหนี้ที่มีต่อเจ้าหนี้เราเรียกว่า “วัตถุแห่งหนี้” ซึ่งในทางกฎหมายย่อมหมายถึง การกระทำการ การงดเว้นกระทำการ และส่งมอบทรัพย์สิน ซึ่งหากจะให้เข้าใจ

อย่างง่าย หนี้ หมายถึง หน้าที่ของคู่กรณีหรือคู่สัญญาที่ต้องปฏิบัติต่อกัน เช่น นายไก่ซื้อสินค้าจากนายไข่ นายไก่ก็มีหน้าที่ที่ต้องชำระราคาสินค้าให้แก่นายไข่ ในขณะที่นายไข่ก็มีหน้าที่ที่ต้องส่งมอบสินค้าชนิดนั้นให้แก่นายไก่เช่นกัน หน้าที่ของแต่ละฝ่าย ภาษากฎหมายเรียกว่า “หนี้” ส่วนการชำระหนี้ที่อาจจะเกิดขึ้นด้วยการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การที่เราจ้างให้ช่างตัดผมตัดผมให้แก่เราอย่างนี้เรียกว่าเป็นการชำระหนี้ด้วยการกระทำ ส่วนการงดเว้นการกระทำที่เป็นการชำระหนี้ก็มีได้ เช่น การที่เราตกลงกับนายแดงมิให้ประกอบกิจการค้าขายแข่งกับเรา ทั้งหมดนี้หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่กระทำตามที่ตกลงกันไว้ ถือว่าฝ่ายนั้นเป็นผู้ผิดสัญญา

2. บ่อเกิดแห่งหนี้ หนี้จะเกิดขึ้นได้จาก 3 เหตุใหญ่ ๆ คือ

2.1 นิติสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่มีความสมัครใจตกลงกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายขึ้นไป เพื่อก่อให้เกิดหนี้ขึ้นตามกฎหมาย เช่น นายแดงกู้เงินจากนายขาวไป จึงเกิดเป็นสัญญากู้ยืมเงิน

2.2 นิติเหตุ คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามความรับผิดชอบของการกระทำซึ่งเป็นผลให้ต้องผูกพันเป็นหนี้โดยผลของกฎหมาย ซึ่งมี 3 กรณี ดังต่อไปนี้

2.2.1 จัดการงานนอกสั่ง การที่บุคคลหนึ่งได้เข้าไปจัดการงานให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยที่เขามิได้ไหว้วานหรือมอบหมาย แต่เป็นที่สมประโยชน์แก่บุคคลที่เจ้าของกิจการนั้นซึ่งบุคคลที่ได้เข้าจัดการไปนั้นมีสิทธิเรียกร้องเอาค่าใช้จ่ายที่ตนได้เสียไป รวมทั้งค่าเสียหายที่ตนได้รับ

2.2.2 ลาภมิควรได้ คือ การที่ได้ทรัพย์ใดมาโดยปราศจากเหตุผลที่จะกล่าวอ้างเพื่อยึดทรัพย์นั้นไว้โดยชอบ ซึ่งเป็นทางให้บุคคลอื่นต้องเสียเปรียบ บุคคลผู้ได้ทรัพย์ไว้จึงต้องมีหนี้หรือหน้าที่ต้องคืนทรัพย์นั้น ซึ่งไม่อาจคืนได้ก็ต้องใช้ราคาหรือค่าเสียหายแทน

2.2.3 ละเมิด คือ การจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่า ผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น ซึ่งค่าสินไหมทดแทนนี้เอง คือ หนี้ที่บุคคลผู้กระทำละเมิดต้องชำระให้แก่บุคคลผู้ได้รับความเสียหาย เช่น นายชิตขับรถชนนายชอบด้วยความประมาท นายชิตจึงเป็นผู้กระทำละเมิดต่อนายชอบ นายชิตจึงมีหน้าที่หรือหนี้ที่จ่ายค่าเสียหายแก่นายชอบ

2.3 นิติธรรมชาติ คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องขยายเผ่าพันธุ์ การสมัครใจผูกพันด้วยการอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว ซึ่งจะทำให้เกิดหน้าที่รับผิดชอบต่อกันระหว่างสามี ภริยา บิดา มารดา และบุตร ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดหน้าที่อีกฝ่ายหนึ่งก็มีสิทธิเรียกร้องให้อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติการชำระหนี้ได้ รวมถึงความสัมพันธ์ในเรื่องทายาทในทางมรดก ซึ่งหากขัดแย้งหรือพิพาทกัน ก็จะนำไปสู่การฟ้องร้องให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้

นอกจากนั้น หนี้บางประเภทก็อาจเกิดขึ้นด้วยอำนาจของกฎหมายมิใช่เกิดจากความสัมพนธ์ตาม 3 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น เช่น กฎหมายภาษีซึ่งบัญญัติให้บุคคลผู้ที่มีรายได้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากร ดังนั้น ภาษีอากร คือ หนี้ที่เกิดขึ้นโดยกฎหมาย

3. กำหนดเวลาชำระหนี้ เมื่อลูกหนี้และเจ้าหนี้มีหนี้ที่ต้องชำระหนี้ต่อกัน ต้องมีกำหนดเวลาที่จะชำระให้แก่กันเมื่อไร หากมีการกำหนดไว้แล้ว ต้องชำระให้ตามกำหนด แต่หากมิได้กำหนดไว้แล้ว ก็เป็นหนี้ที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาซึ่งจะมีผลแตกต่างกัน กล่าวคือ

3.1 หนี้ที่ไม่มีกำหนดเวลา เกิดจากการที่เจ้าหนี้และลูกหนี้มิได้ตกลงกำหนดเวลาในการชำระหนี้ไว้ กรณีนี้ลูกหนี้จึงไม่อาจผิดนัดได้เลย เมื่อลูกหนี้ยังไม่ผิดนัด เจ้าหนี้ก็ไม่อาจฟ้องร้องต่อศาลให้ลูกชำระหนี้ได้เลย ดังนั้น กฎหมายจึงกำหนดให้เมื่อเจ้าหนี้ทวงถามแก่ลูกหนี้ให้ชำระหนี้ภายในเวลาใดเวลาหนึ่งเสียก่อน เมื่อกำหนดเวลาแล้วลูกหนี้ก็ต้องชำระแก่เจ้าหนี้โดยทันทีเช่นกัน แต่ถ้าหากเจ้าหนี้ยังไม่ได้ทวงถามหรือกำหนดเวลาชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ลูกหนี้ยังไม่เป็นผู้ผิดนัด แต่ถ้าเจ้าหนี้ทวงถามแก่ลูกหนี้หรือกำหนดเวลาชำระหนี้แล้ว ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้จึงถือว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัด และเจ้าหนี้ย่อมมีอำนาจฟ้องร้องต่อศาลให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้

3.2 หนี้ที่มีกำหนดเวลาในการชำระหนี้ กล่าวคือ เมื่อเจ้าหนี้ตกลงกับลูกหนี้ว่าจะให้ลูกหนี้ชำระหนี้ในเวลาเท่าไร วันที่เท่าไร เมื่อถึงกำหนดวันเวลาดังที่ตกลงไว้ในสัญญาแล้ว หากลูกหนี้มิได้ชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ ลูกหนี้จึงตกเป็นผู้ผิดนัดทันที

3.3 หนี้ตามความรับผิดชอบ เช่น หนี้ตามนิติเหตุหรือหนี้ตามนิติธรรมชาติกำหนดนัดชำระหนี้ หรือจะเรียกว่า สิทธิเรียกร้องของฝ่ายหนึ่งย่อมเกิดขึ้นทันทีที่อีกฝ่ายหนึ่ง

กระทำหรืองดเว้นการกระทำตามหน้าที่ในนิติธรรมชาติ หรือเป็นผู้ก่อให้เกิดในนิติเหตุนั้น ๆ

4. ผลของการผิดนัด เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ ผลที่เกิดขึ้นต่อลูกหนี้ คือ

4.1 ลูกหนี้ต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดนัด คือ ถ้าลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ให้ตรงเวลา ถือว่าก่อความเสียหายแก่เจ้าหนี้ ลูกหนี้ต้องรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น

4.2 ถ้าเป็นการชำระหนี้ที่มีระยะเวลาเป็นสาระสำคัญ เจ้าหนี้อาจบอกปัดไม่ชำระหนี้ได้ เพราะอาจเป็นการไร้ประโยชน์แก่เจ้าหนี้แล้ว เช่น นางสาวอ้อยจ้างนางจอยตัดชุดแต่งงาน แต่เมื่อถึงวันแต่งงานแล้วยังตัดไม่เสร็จ นางสาวอ้อยสามารถบอกปัดไม่รับชุดแต่งงานได้

4.3 กรณีเป็นหนี้เงิน ในกรณีที่ไม่ได้ตกลงเรื่องดอกเบี้ยไว้ต้องเสียแก่เจ้าหนี้ในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีนับแต่ผิดนัด หากตกลงไว้ให้สูงกว่านั้นก็ได้แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี แต่จะเรียกดอกเบี้ย จะคิดดอกเบี้ยซ้อนดอกเบี้ยอีกไม่ได้

4.4 กรณีเป็นหนี้การส่งมอบ ลูกหนี้ต้องชดใช้ความเสียหายให้แก่เจ้าหนี้ ค่าเสียหายนี้จะต้องตีราคาทรัพย์สินก่อน ทรัพย์สินนั้นเป็นจำนวนเท่าใด จึงนำเงินจำนวนนี้ถือเป็นเงินต้นแล้วจึงนำมาคำนวณเป็นดอกเบี้ย

5. การทวงถามให้ชำระหนี้ เมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม สิ่งแรกที่เจ้าหนี้ควรต้องดำเนินการคือการทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ในเบื้องต้นอาจติดต่อทวงถามด้วยวาจาเสียก่อน หากไม่ได้ผลก็ต้องเป็นทำหนังสือทวงหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทวงด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ สำหรับหนี้เงินกู้นอกจากจะทวงถามลูกหนี้แล้ว ควรทวงผู้ค้ำประกันไปในคราวเดียวกันด้วย เพราะผู้ค้ำประกันจะเป็นตัวช่วยในการทวงหนี้จากลูกหนี้เร็วขึ้น ลูกหนี้บางคนเมื่อได้รับแล้วอาจจะรีบนำเงินมาชำระหนี้ แต่ลูกหนี้บางคนอาจนิ่งเฉยแม้จะได้รับหนังสือทวงหนี้มาหลายครั้งแล้ว จึงต้องนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาล หากเป็นหนี้ที่ไม่มีกำหนดเวลา จะต้องมีการกำหนดเวลาให้ลูกหนี้ชำระหนี้เสียก่อน เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระตามเวลาที่กำหนด ลูกหนี้ก็จะตกเป็นผู้ผิดนัดและเจ้าหนี้จะได้มีสิทธิคิดดอกเบี้ยหรือค่าเสียหายได้ ตรงกันข้ามกับหนี้ที่กำหนดเวลาในการชำระหนี้ หากไม่ชำระตามกำหนดนั้น เจ้าหนี้สามารถเรียกค่าเสียหายหรือดอกเบี้ยได้ทันที ในบางกรณี

ที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ จะทำให้เจ้าหนี้มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หรืออาจทำให้เกิดสิทธิฟ้องร้องคดีขึ้นมา เช่น กรณีที่จะมีการบังคับจำนองต้องมีหนังสือบอกกล่าวทวงถาม (notice) ไปกับผู้จำนองเสียก่อน แล้วจึงจะมีการฟ้องร้องบังคับจำนองได้

ตัวอย่างหนังสือบอกกล่าวทวงถามลูกหนี้

ที่ ..... /2562 ทำที่ ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้).....

วันที่ .....

เรื่อง ขอให้ชำระหนี้

เรียน นาย ..... (ลูกหนี้)

อ้างถึง สัญญากู้เลขที่.....

ตามสัญญาที่อ้างถึง ท่านได้กู้ยืมเงินไปจาก ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ..... จำกัด เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ..... บาท (.....) โดยกำหนดชำระหนี้เป็นงวด งวดละ ..... เดือน โดยชำระทุกวันที่ ..... รวม ..... งวด ดังความที่ท่านแจ้งอยู่แล้ว นั้น

บัดนี้ปรากฏว่า ในงวดที่ ..... ท่านมิได้ชำระหนี้งวดดังกล่าวแก่ธนาคารฯ กรณีจึงถือว่าท่านตกเป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้แก่ธนาคารฯ ซึ่งธนาคารมีสิทธิเรียกร้องให้ท่านลูกหนี้ชำระหนี้ที่ค้างอยู่ทั้งหมด ณ วันที่ครบกำหนดในงวดที่ผิดนัดดังกล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น ..... บาท (.....) แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้)

อนึ่ง หากท่านประสงค์จะขอประนอมหนี้ดังกล่าว ขอให้ท่านทั้งลูกหนี้และผู้ค้ำประกันไปพบข้าพเจ้าก่อนครบกำหนดตามหนังสือฉบับนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้)

ตัวอย่างหนังสือบอกกล่าวทวงถามผู้ค้ำประกัน

ที่ ..... /2562 ทำที่ ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้).....

วันที่ .....

เรื่อง ขอให้ชำระหนี้

เรียน นาย..... (ผู้ค้ำประกัน)

นาง..... (ผู้ค้ำประกัน)

อ้างถึง สัญญาค้ำประกัน ฉบับลงวันที่ .....

ตามสัญญาที่อ้างถึง ท่านได้ตกลงผูกพันตนเข้าค้ำประกันนาย ..... ลูกหนี้ ซึ่งได้กู้ยืมเงินไปจาก ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ..... จำกัด เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ..... บาท (.....) โดยกำหนดว่า หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน อันถือได้ว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัด ท่านจะต้องร่วมรับภาระชำระหนี้แทนแก่สหกรณ์ ดังความที่ท่านแจ้งอยู่แล้ว นั้น

บัดนี้ปรากฏว่า ในงวดที่ ..... ลูกหนี้มิได้ชำระหนี้งวดดังกล่าวแก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน กรณีจึงถือว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน ซึ่งธนาคาร/สถาบันการเงิน มีสิทธิเรียกร้องให้ทั้งลูกหนี้และท่านร่วมกันหรือแทนกันชำระหนี้ที่ค้างอยู่ทั้งหมด ณ วันที่ครบกำหนดในงวดที่ผิดนัดดังกล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น ..... บาท (.....) แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน ได้

อนึ่ง หากท่านประสงค์จะขอประนอมหนี้ดังกล่าว ขอให้ท่านทั้งลูกหนี้และผู้ค้ำประกันไปพบข้าพเจ้าก่อนครบกำหนดตามหนังสือฉบับนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้)

6. การรับสภาพหนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ยังไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้และคดีใกล้ขาดอายุความ หรือในกรณีที่หนี้ดังกล่าวไม่มีหลักฐานการกู้ยืม เจ้าหนี้ต้องพยายามต่อรองให้ลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้ก่อน เพราะเมื่อลูกหนี้ได้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้จะทำให้อายุความฟ้องร้องคดีสะดุดหยุดลง และในกรณีที่มูลหนี้นั้นมิได้มีหลักฐานก็จะทำให้เจ้าหนี้มีหลักฐานการกู้ยืมนั้นขึ้นมาใหม่ซึ่งเจ้าหนี้จึงมีสิทธินำไปเป็นหลักฐานการฟ้องร้องคดีได้ ทั้งยังทำให้เจ้าหนี้มีพยานเอกสารในการฟ้องร้องในหนี้นั้นเพิ่มขึ้นการที่ลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพหนี้

หากลูกหนี้ตายไปก่อน ผู้จัดการมรดกหรือทายาทผู้มีสิทธิได้รับมรดกของลูกหนี้ทั้งหมดสามารถทำหนังสือรับสภาพหนี้ของผู้ตายได้

หากมีทำหนังสือรับสภาพหนี้จะทำให้อายุความสะดุดหยุดลง ทำให้นับอายุความเริ่มต้นขึ้นใหม่ เช่น หนี้กู้ยืมเงินที่ไม่มีกำหนดเวลามีอายุความ 10 ปี นับแต่วันที่กู้ยืมเวลาล่วงเลยมาแล้ว 8 ปี ลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงในปีที่ 8 และเริ่มนับอายุความใหม่ไปอีก 10 ปี

ตัวอย่างหนังสือรับสภาพหนี้

ทำที่ ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) .....

วันที่ .....

ตามที่ข้าพเจ้า ……...….....…… อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ …….. ได้กู้ยืมเงินไปจาก ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) เป็นเงินจำนวน ..... บาท (.....) ตามหนังสือสัญญากู้ ฉบับลงวันที่ ..... นั้น

ข้าพเจ้าขอทำหนังสือรับสภาพหนี้ฉบับนี้ไว้แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) เพื่อเป็นหลักฐานว่า ข้าพเจ้ายังคงมีหนี้ค้างชำระเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ..... บาท (.....) ซึ่งข้าพเจ้าประสงค์จะชำระหนี้แก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ต่อไป โดยขอผ่อนชำระหนี้ที่ค้างชำระเป็นรายเดือน เดือนละ ..... บาท (.....) หากข้าพเจ้าผิดนัดงวดหนึ่งงวดใด ให้ถือว่าข้าพเจ้าผิดนัดทุกงวด ยอมให้ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ฟ้องบังคับคดีได้ทันที โดยมิต้องบอกกล่าวทวงถามอีก

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าจึงลงลายมือชื่อต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ……ลูกหนี้

(……)

ลงชื่อ……เจ้าหนี้

(……)

ลงชื่อ……พยาน

(……)

ลงชื่อ……พยาน

(……)

7. การรับสภาพความผิด ในกรณีที่หนี้ขาดอายุความ เจ้าหนี้ก็ยังสามารถฟ้องร้องได้ แต่ถ้าลูกหนี้ยกเรื่องขาดอายุความขึ้นเป็นข้อต่อสู้ เจ้าหนี้ก็จะแพ้คดี และลูกหนี้ก็ไม่ต้องชำระหนี้อีกต่อไป ดังนั้นในกรณีเช่นนี้ เจ้าหนี้ต้องเกลี่ยกล่อมให้ลูกหนี้รับว่าตนเป็นหนี้เจ้าหนี้จริง ไม่ว่าจะทำเป็นเป็นหนังสือหรือการประกันหนี้ด้วยหลักทรัพย์หรือกรณีการให้บุคคลอื่นค้ำประกัน เรียกว่า “รับสภาพความผิด” ซึ่งเมื่อมีการรับสภาพความผิดแล้ว ต่อมาลูกหนี้จะปฏิเสธไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ไม่ได้ ถ้าเป็นการทำหนังสือไว้ก่อนขาดอายุความ เรียกว่า รับสภาพหนี้ แต่ถ้าหากได้ทำหนังสือไว้ภายหลังที่หนี้นั้นขาดอายุความแล้ว เรียกว่า รับสภาพความผิด

ตัวอย่างหนังสือรับสภาพความผิด

ทำที่ ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้).....

วันที่.....

ตามที่ข้าพเจ้า …… อายุ .... ปี อยู่บ้านเลขที่ ……..... ได้กู้ยืมเงินไปจากธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) เป็นเงินจำนวน.....บาท (.....) ซึ่งข้าพเจ้ายังคงค้างชำระเป็นเงินจำนวน ..... บาท (.....) นั้น

ข้าพเจ้ามีความประสงค์รับสภาพความผิดและยอมรับผูกพันต่อหนี้ที่ข้าพเจ้าค้างชำระแก่ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ดังกล่าวต่อไป โดยข้าพเจ้าขอผ่อนชำระหนี้ที่ค้างชำระเป็นรายเดือน เดือนละ ..... บาท (.....) หากข้าพเจ้าผิดนัดงวดหนึ่งงวดใด ให้ถือว่าข้าพเจ้าผิดนัดทุกงวด ยอมให้ธนาคาร/สถาบันการเงิน (เจ้าหนี้) ฟ้องบังคับคดีได้ทันที โดยมิต้องบอกกล่าวทวงถามอีก

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าจึงลงลายมือชื่อต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ……ลูกหนี้

(……)

ลงชื่อ……เจ้าหนี้

(……)

ลงชื่อ……พยาน

(……)

ลงชื่อ……พยาน

(……)

8. อายุความ คือ การที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้คู่กรณีดำเนินการเรียกร้องสิทธิต่อกันภายในกำหนดระยะเวลาตามกำหนดนั้น หากคู่กรณีไม่ใช้สิทธิเรียกร้องภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ มีผลทำให้คู่กรณีสูญสิ้นสิทธิเรียกร้องต่อกันหรือที่เรียกว่า “คดีขาดอายุความ”

กรณีที่เจ้าหนี้มิได้ใช้สิทธิเรียกร้องจากลูกหนี้ตามกำหนด เจ้าหนี้ย่อมไม่สามารถเรียกร้องจากลูกหนี้ได้อีก เว้นแต่ในกรณีลูกหนี้มิได้ยกอายุความขึ้นต่อสู้ ซึ่งถือว่าเป็นการสละประโยชน์แห่งอายุความอย่างหนึ่ง

อายุความที่ควรทราบ มีดังต่อไปนี้

8.1 การกู้ยืมเงิน โดยปกติอายุความฟ้องร้องเรียกเงินกู้ตามสัญญา มีกำหนดอายุความ 10 ปี เว้นเสียแต่การชำระหนี้เงินต้านเป็นงวด ๆ มีกำหนดอายุความเพียง 5 ปี นับแต่วันผิดชำระหนี้

8.2 การจำนอง เมื่อมีการบอกกล่าวบังคับจำนองแล้ว สิทธิจำนองยังคงอยู่ตลอดไป แม้ว่าหนี้ประธานจะหมดอายุความแล้ว เจ้าหนี้ก็ยงสามารถฟ้องร้องบังคับจำนองได้ เพราะสิทธิจำนองยังคงอยู่ตลอดไปจนกว่าหนี้ประธานจะได้รับชำระ มิได้หมดไปตามอายุความของหนี้ประธานด้วย แต่การจะใช้สิทธินั้นบังคับให้ชำระดอกเบี้ยที่ค้างย้อนหลังเกินห้าปีขึ้นไปไม่ได้

8.3 การจำนำ ก็เช่นเดียวกันกับจำนอง กล่าวคือ เมื่อมีการบอกกล่าวบังคับจำนำแล้ว สิทธิจำนำยังคงอยู่ตลอดไป แม้ว่าหนี้ประธานจะหมดอายุความแล้ว แต่สิทธิจำนำยังคงอยู่ตลอดไปไม่หมดไปตามอายุความด้วย แต่ทั้งนี้ จะใช้สิทธินั้นบังคับให้ชำระดอกเบี้ยที่ค้างย้อนหลังเกินห้าปีขึ้นไปไม่ได้

8.4 การค้ำประกัน มิได้กำหนดไว้จึงใช้หลักทั่วไป คือ อายุความ 10 ปี

8.5 ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยที่ค้างส่งหรือที่มีการค้างชำระก่อนที่มีการฟ้องร้องคดีมีอายุความ 5 ปี เช่น ถ้าค้างส่งดอกเบี้ยเป็นเวลา 10 ปีเต็มจนถึงวันฟ้องดอกเบี้ยที่ค้างส่งเกินกว่า 5 ปี ได้แก่ ใน 5 ปีหลัง ไม่สามารถเรียกจากลูกหนี้ได้ คงเรียกได้เฉพาะ 5 ปีแรกก่อนวันฟ้องเท่านั้น

ตัวอย่าง นายแดงนำที่ดินไปจำนองไว้กับนายดำ เป็นเงิน 1 ล้านบาท กำหนดชำระคืนในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2535 เมื่อถึงกำหนดชำระแล้วนายดำมิได้ติดตามทวงถาม

จากนายแดง เลยจนถึงวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2548 จึงได้บังคับจำนอง ซึ่งหนี้เงินกู้นั้นต้องฟ้องชำระภายใน 10 ปีนับแต่วันที่ถึงกำหนดชำระ ซึ่งกรณีหนี้เงินกู้นั้นได้ขาดอายุความไปนานแล้ว แต่นายแดงยังคงต้องรับผิดตามสัญญาจำนองอยู่ เพราะแม้หนี้เงินกู้จะขาดอายุความแต่สิทธิตามสัญญาจำนองยังคงอยู่มิได้หมดตามอายุความไปด้วย นายดำจึงมีสิทธิที่จะบังคับจำนองที่ดินดังกล่าวได้ แต่นายดำจะบังคับจำนองในส่วนดอกเบี้ยที่ค้างชำระเกิน 5 ปีไม่ได้

9. อายุความสะดุดหยุดลง คือ การที่มีพฤติการณ์ทำให้อายุความซึ่งกำลังเดินอยู่หยุดลง ไม่มีการนับอายุต่อไป ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ ไม่นับระยะเวลาที่เดินมาจนถึงเวลาที่อายุความสะดุดหยุดลง โดยถือว่าอายุความที่ผ่านมาทั้งหมดเท่าใดให้ตัดทิ้งทั้งหมด เมื่อเหตุอันทำให้อายุความสะดุดหยุดลงนั้นสิ้นสุดลงไปเมื่อใด ก็จะทำให้นับอายุความขึ้นใหม่

สาเหตุที่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงเกิดจากการที่ลูกหนี้รับสภาพหนี้ต่อเจ้าหนี้ตามสิทธิเรียกร้อง โดยทำเป็นหนังสือรับสภาพหนี้ ชำระหนี้ให้บางส่วน ชำระดอกเบี้ย ให้ประกันหรือกระทำการใด ๆ ที่เป็นการแสดงให้เห็นว่าเป็นการยอมรับสภาพหนี้ตามสิทธิเรียกร้อง หรือแม้แต่การที่เจ้าหนี้ฟ้องร้องคดีหรือการทำการใด ๆ ที่เป็นการฟ้องร้องคดี ระยะเวลาที่ได้ผ่านมาหรือล่วงมาแล้วในระหว่านั้นก็ตัดทิ้งไป ไม่นับเข้ามาคำนวณในกำหนดระยะเวลาแห่งอายุความด้วย ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงและจะต้องมีการนับอายุความขึ้นมาใหม่อีกครั้งหนึ่ง เช่น การที่นายดำกู้เงินนายไข่ไป ต่อมาอีก 8 ปี นายดำได้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ให้กับนายไข่ ย่อมทำให้อายุความที่เดินมา 8 ปีนั้นสะดุดหยุดลง และนับเริ่มต้นใหม่นับแต่วันที่นายดำได้มาทำหนังสือรับสภาพหนี้นั้น หรือในกรณีที่อายุความได้ดำเนินมาถึงปีที่ 8 แล้ว นายไข่ได้ยื่นฟ้องนายดำเพื่อเรียกเงินตามสิทธิเรียกร้องที่มีต่อนายดำ หากศาลพิพากษาให้นายไข่เป็นฝ่ายชนะคดี ถือว่าอายุความที่เดินมาตั้งแต่ต้นจนถึงวันที่ศาลมีคำพิพากษาให้ตัดทิ้งไปหมด และเริ่มนับอายุความใหม่ตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นไป

การสละประโยชน์อายุความ คือ หนี้นั้นได้หมดอายุความไปแล้ว แต่ลูกหนี้มิได้นำอายุความนั้นขึ้นต่อสู้หรือลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพความผิดให้แก่เจ้าหนี้ หากในกรณีที่ลูกหนี้ถูกฟ้องคดีเพื่อเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ แต่ลูกหนี้ไม่ต่อสู้เรื่องอายุความถือว่าลูกหนี้ได้สละประโยชน์แห่งอายุความนั้นแล้ว

การสละประโยชน์อายุความนั้น แม้ลูกหนี้ไม่ยกขึ้นต่อสู้ แต่ก็ไม่กระทบกระเทือนถึงสิทธิของบุคคลภายนอกหรือผู้ค้ำประกัน แต่ถ้าผู้ค้ำประกันไม่ยกอายุความต่อสู้กับเจ้าหนี้แล้วผู้ค้ำประกันชำระหนี้ไป ผู้ค้ำประกันจะฟ้องไล่เบี้ยเอาแก่ลูกหนี้ไม่ได้

10. การดำเนินฟ้องร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เมื่อเจ้าหนี้ดำเนินการติดตามทวงถามแก่ลูกหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เมื่อเจ้าหนี้จะฟ้องร้องเรียกหนี้ที่ค้างชำระ เจ้าหนี้ต้องเตรียมการให้พร้อมไม่ว่าทั้งพยานหลักฐาน พยานเอกสาร พยานบุคคล เช่น หนังสือสัญญากู้ หนังสือจำนอง หนังสือบอกกล่าวทวงถาม

กรณีการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรานั้น แม้ว่ามีพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475 ที่มีโทษทางอาญาก็ตาม แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะกับการกู้ยืมเงินเท่านั้น ดังนั้น เมื่อรูปแบบของหนี้นอกระบบที่เลี่ยงไปทำสัญญาเป็นการขายฝากหรือการเช่าซื้อ แม้เรียกเอาประโยชน์เกินร้อยละ 15 ต่อปี ก็จะไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติดังกล่าว นอกจากนี้ แม้ว่าหนี้นอกระบบจะกระทำในรูปแบบของสัญญากู้ยืมเงิน แต่เนื่องจากโทษของการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรามีกำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 พันบาท ในชั้นการพิจารณาคดี หากศาลพิจารณาความประพฤติ สภาพความผิดและเห็นว่าควรปราณีแล้ว ศาลก็มีอำนาจพิจารณากำหนดโทษในความผิดนั้น แต่เพียงให้รอการลงโทษและปล่อยตัวจำเลยก็ได้ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 56 ดังนั้น พระราชบัญญัติดังกล่าวมีการกำหนดโทษที่ยังไม่สามารถทำให้เจ้าหนี้เกรงกลัวต่อการกระทำความผิด เรื่องการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราได้

การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2558 แม้ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งเป็นลักษณะคล้ายกับการที่ลูกหนี้ไปขอกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ แต่ก็เป็นการแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ได้เพียงบางกลุ่มเท่านั้น เนื่องจากหลักเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อของผู้ประกอบการยังคงพิจารณาจากรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ จึงทำให้ผู้ขอสินเชื่อบางกลุ่มยังไม่สามารถขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้ และยังไม่มีความจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโปรแกรมมีความรู้ด้านกฎหมายหลักกฎหมายเกี่ยวกับหนี้สินประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หลักกฎหมายว่าด้วยการยืมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจริงในการทวงถามหนี้ และความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ปี พ.ศ. 2558 ข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และพระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2423 ได้อย่างถูกต้อง

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายทวงถามหนี้ลูกหนี้ผิดสัญญาได้อย่างถูกต้องตามข้อบังคับเกี่ยวกับกฎหมายทวงถามหนี้ และการบริหารจัดการลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระตามสัญญาโดยผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจหลักการบริหารจัดการลูกหนี้ผิดนัดชำระสัญญา มีความเข้าใจในหลักการใช้ กฎหมายฟ้องร้องบังคับคดีในการบริหารจัดการลูกหนี้ผิดสัญญาได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมและวิธีการอบรม

เวลา	หน่วยการเรียน	กิจกรรมและวิธีการอบรม
08.00-12.00 น.	1. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้	การบรรยาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
13.00-16.00 น.	2. การบริหารจัดการลูกหนี้ - การติดตามหนี้ - การสาธิตการตามหนี้ - จัดกลุ่มสาธิตการติดตามหนี้ - หลักกฎหมายว่าด้วย-การกู้ยืมเงิน - กฎหมายสัญญาไม่เป็นธรรม - กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้ - พ.ร.บ. ทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	- การบรรยายการบริหารจัดการหนี้สินการตั้งประเด็นคำถามเกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อการตามหนี้แล้วหาคำตอบร่วมกันหาคำตอบโดยวิทยากร และผู้เข้าร่วมอบรม สาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติการแสดงบทบาทสมมุติ - สาธิตขั้นตอนการบริหารจัดการหนี้สิน - แบ่งกลุ่มเพื่อทดลองปฏิบัติการการจัดการลูกหนี้กรณีที่กำหนด

จำนวนผู้เข้าอบรม

32 คน

สื่อประกอบการฝึกอบรม

สื่อประกอบที่ใช้ในการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม ประกอบด้วย สื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย เอกสารประกอบการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม ใบงานของแต่ละกิจกรรม แบบฟอร์มสังเกตพฤติกรรมผู้เข้ารับการฝึกอบรม Flip Chart กระดาษบันทึกในงานที่ใช้ประกอบการทำกิจกรรมกลุ่ม แบบทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและหลักการฝึกอบรมของโปรแกรมและสื่อประกอบอื่น ๆ เป็นต้น

1. เอกสารใบงานกรณีตัวอย่าง/สถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการอภิปราย วิเคราะห์ ระดมสมอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แก้ไขปัญหา ฝึกปฏิบัติและสรุปการเรียนรู้ ตามกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียน
2. PowerPoint ประกอบการบรรยาย
3. คอมพิวเตอร์
4. วีดิทัศน์
5. กระดานบอร์ด (flip chart)

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินผลจากกา ตอบคำถาม
2. ทดลองปฏิบัติการทวงหนี้และการดำเนินการทางกฎหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม
2. แบบทดสอบ แบบประเมินผลด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ

แบบทดสอบ
ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิ้นควรรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยกู้ยืม ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ยุคสมัยไหนของประเทศ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

(ก.)สมัยกรุงศรีอยุธยา

ข. สมัยสุโขทัย

ค. สมัยกรุงรัตนโกสินทร์

ง. ถูกทั้งข้อ ก. และข้อ ข.

2. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิ้นควรรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินเกิดขึ้นใน พ.ศ. ไหนของประเทศไทย ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้อง

(ก.)พ.ศ. 2523

ข. พ.ศ. 2528

ค. พ.ศ. 2529

ง. พ.ศ. 2530

3. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิ้นควรรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้ อัตราดอกเบี้ยตามหลักกฎหมายแพ่ง-และพาณิชย์ว่าด้วยหนี้การกู้ยืม คิดอัตราดอกเบี้ยกี่เปอร์เซ็นต์ต่อปี ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้อง

ก. 18 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี

ข. 20 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี

ค. 25 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี

(ง.)15 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี

4. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิ้นควรรู้ข้อบังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการทวง-ถามหนี้ของ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้เมื่อใด ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้อง

ก. 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ข. 2 สิงหาคม พ.ศ. 2558

(ค.) 2 กันยายน พ.ศ. 2558

ง. 2 ตุลาคม พ.ศ. 2558

5. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิ้นต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 แบ่งเป็นออกเป็น 3 หมวดข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

(ก.) หมวดการทวงถามหนี้ หมวดการกำกับดูแลและตรวจสอบ และหมวดบทกำหนดโทษ

ข. หมวดการปกครอง หมวดส่วนการอำเภอ และหมวดส่วนการบทลงโทษ

ค. หมวดส่วนท้องถิ่น หมวดส่วนทวงถามหนี้ และหมวดส่วนการจังหวัด

ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

6. กฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และ พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 30) พ.ศ. 2560 ด้านการบังคับคดี ห้ามอายัดเงินเดือนลูกหนี้ที่มีเงินได้ ต่ำกว่าเดือนละ 2 หมื่น ประกาศใช้ ณ วันที่เท่าไหร่

ก. 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ข. 2 สิงหาคม พ.ศ. 2558

(ค.) 4 กันยายน พ.ศ. 2560

ง. 2 ตุลาคม พ.ศ. 2558

7. เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อได้ในเวลาใด

ก. 08.30 นาฬิกา ถึงเวลา 16.00 นาฬิกา

ข. 08.30 นาฬิกา ถึงเวลา 17.00 นาฬิกา

ค. 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 18.00 นาฬิกา

(ง.) 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00 นาฬิกา

8. กฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารจัดการหนี้สินทวงถามหนี้แบบข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง เสียทรัพย์สินของลูกหนี้ มีบทลงโทษไว้อย่างไร

(ก.) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข. ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ค. ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ง. ไม่มีข้อใดถูก

9. พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ห้ามผู้ทวงถามหนี้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้คนอื่นได้รู้ ผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมีโทษอย่างไร ข้อใดถูกต้องที่สุด

(ก.) จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 100,000 บาท

ข. จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ค. จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 300,000 บาท

ง. จำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

10. กฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาตรา 12 กล่าวไว้ว่าอย่างไร

ก. ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ข. การใช้ข้อความ เครื่องหมาย หรือเครื่องแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล

ค. มีข้อความที่ทำให้เชื่อว่า การทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความ สำนักงานทนายความ

ง. ถูกทุกข้อ

แบบทดสอบ
การบริหารจัดการลูกหนี้

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. การบริหารจัดการลูกหนี้ ในกล่มลูกหนี้ที่มีงานทำและถูกอายัดเงินเดือน ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้อง

(ก.)อายัดเงินเดือน 30 เปอร์เซ็นต์ ของเงินเดือนลูกหนี้

ข. อายัดเงินเดือน 40 เปอร์เซ็นต์ ของเงินเดือนลูกหนี้

ค. อายัดเงินเดือน 40 เปอร์เซ็นต์ ของเงินเดือนลูกหนี้

ง. อายัดเงินเดือน 40 เปอร์เซ็นต์ ของเงินเดือนลูกหนี้

2. การบริหารจัดการลูกหนี้ ในกลุ่มลูกหนี้ที่มีงานทำและถูกอายัดเงินเดือน แต่ไม่พอชำระหนี้ เจ้าหนี้สามารถอายัดเงินโบนัสสิ้นปีของลูกหนี้ได้ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

ก. อายัดเงินโบนัส 30 เปอร์เซ็นต์ของลูกหนี้

ข. อายัดเงินโบนัส 40 เปอร์เซ็นต์ของลูกหนี้

(ค.)อายัดเงินโบนัส 50 เปอร์เซ็นต์ของลูกหนี้

ง. อายัดเงินโบนัส 60 เปอร์เซ็นต์ของลูกหนี้

3. การบริหารจัดการลูกหนี้ ในกล่มลูกหนี้ที่มีงานทำแต่ไม่ยอมชำระหนี้ ประเภทเหนียวหนี้ ท่านมีแนวทางจัดการลูกหนี้ประเภทนี้อย่างไร

(ก.)ส่งฟ้องต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้ลูกหนี้ชำระหนี้

ข. ไปทวงถามถึงที่ทำงานเพื่อให้ลูกหนี้เกิดความกดดัน

ค. ไปทวงถามถึงที่บ้านพักและที่ภูมิลำเนา

ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

4. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในกลุ่มลูกหนี้ที่ตกงานถาวรไม่ทำงานตลอดชีพ ท่านควรบริหารจัดการลูกหนี้ประเภทนี้อย่างไร

ก. ส่งฟ้องต่อศาล ตั้งเรื่องบังคับคดี

ข. ตั้งเรื่องบังคับคดี

ค. สืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้

(ง.)ถูกทุกข้อ

5. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สินในกลุ่มลูกหนี้ที่ระยะเวลาหนี้ขาดอายุความสะดุดหยุดลง ท่านมีแนวทางในการปฏิบัติงานบริหารจัดการอย่างไร

ก. เจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ยอดขั้นต่ำเข้ามาเพื่อเดินบัญชี

ข. เจรจาให้ส่วนลดปิดบัญชี

ค. เจรจาให้ลูกหนี้มีความรับผิดชอบ

(ง.)ส่งฟ้องต่อศาล ตั้งเรื่องบังคับคดี ต่ออายุความ

6. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในกรณีลูกหนี้เสียชีวิตและมีสถานะคู่สมรสและมีทายาท ผู้ปฏิบัติงานจะทวงถามหนี้ในลักษณะใดกล่าวไว้อย่างถูกต้อง

(ก.)ทวงถามหนี้ คู่สมรสที่ถูกต้องตามกฎหมายและทายาทของผู้ตาย

ข. ทวงถามหนี้ ภริยานอกสมรสผู้ใช้บัตรที่ผู้ตายเปิดบัตรเครดิตให้ไว้ใช้

ค. ทวงถามเพื่อนสนิท

ง. ถูกทั้งข้อ ก. และข้อ ข.

7. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ทวงถามหนี้ลูกหนี้เสียชีวิต ในกรณีลูกหนี้ไม่มีคู่สมรสและทายาท ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

(ก.)ฟ้องผู้จัดการมรดก ว่าผู้ตายได้รับมรดกหรือไม่

ข. ฟ้องพ่อแม่ลูกหนี้ผู้ตาย

ค. ฟ้องพี่ชายน้องชายผู้ตาย

ง. ข้อ ข. และข้อ ค. ถูก

8. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ทวงถามหนี้ในกรณีลูกหนี้ไม่มีงานทำ ตกงาน ท่านมีแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ประเภทนี้ได้อย่างไร

ก. ไม่ทวงถามลูกหนี้ ทวงไปก็ไม่ได้เงินเพราะลูกหนี้ตกงาน

ข. ทวงถามหนี้แบบบีบคั้นถ้าไม่ชำระหนี้สมัครงานที่ไหนก็ไม่มีใครรับเพราะเป็นบุคคลไร้ความรับผิดชอบ

ค. ถูกทั้ง ข้อ ก. และข้อ ข.

(ง.) ทวงถามหนี้ลูกหนี้ตกงานด้วยวิธีให้ส่วนลดยอดมูลหนี้

9. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารจัดการหนี้สิน ทวงถามหนี้ในกรณีลูกหนี้มีอาชีพเป็นข้าราชการ ข้อใดกล่าวไว้ถูกต้องที่สุด

ก. ลูกหนี้ประะเภทข้าราชการส่งฟ้องต่อศาลและอายัดเงินเดือนได้

(ข.) ลูกหนี้ประเภทข้าราชการส่งฟ้องต่อศาลได้ อายัดเงินเดือนไม่ได้ แต่สามารถยึดทรัพย์สินได้

ค. ถูกทั้งข้อ ก. และ ข้อ ง.

ง. ลูกหนี้ประเภทข้าราชการส่งฟ้องร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐตรวจสอบวินัย

10. การบริหารจัดการลูกหนี้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารจัดการหนี้สิน ทวงถามหนี้ในกรณีลูกหนี้มีงานทำแต่เงินเดือนลูกหนี้ ไม่ถึง 20,000 บาท ส่งฟ้องต่อศาล ศาลพิพากษาแล้ว แต่ก็ไม่สามารถอายัดเงินเดือนได้ตามกฎหมายเพราะว่าเงินเดือนไม่ถึง 20,000 บาท ข้อใดต่อไปนี้กล่าวไว้ถูกต้อง

ก. อายัดบัญชีเงินฝากลูกหนี้

ข. อายัดทรัพย์สิน ที่ดิน

ค. อายัดทรัพย์ เครื่องมือทำมาหาเงิน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์

(ง.) ข้อ ก. และข้อ ข. ถูก

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
เรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

เรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

เวลา

6 ชั่วโมง

เนื้อหา

ทักษะในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการหนี้สิน ประกอบด้วย ความสามารถด้านเทคโนโลยี และเทคนิคการสื่อสาร

วิทยากร

คุณอาทิตย์ สีซอ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์เทคโนโลยี บริษัท มลทินีย์ ลอคเลคชั่น จำกัด

วันที่

5 เมษายน พ.ศ. 2562

สาระสำคัญ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในด้านการเมือง การปกครอง สังคม สาธารณสุข คมนาคม และความมั่นคงปลอดภัย มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-leaning การจัดทำสื่อการศึกษา แหล่งสารสนเทศ และใช้ในการบริหารการศึกษา จึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น

เนื้อหาการเรียนรู้

เนื้อหาการเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

ความสามารถด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีมีบทบาทที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผลการดำเนินงานมีความคล่องตัว มีมาตรฐาน รวมถึงมีความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจจึงได้มุ่งเน้นและพัฒนาระบบทางด้านเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งการพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและมีขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทขึ้นอย่างมาก ทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ จนบางครั้งอาจเปรียบสารสนเทศได้เสมือนกับสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร ซึ่งผลกระทบของสารสนเทศได้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร รวมทั้งการทำงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ

โดยประโยชน์ของระบบสารสนเทศ มีดังนี้ (1) ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุน และช่วยให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี (2) ประสิทธิผล (effectiveness) คือ ช่วยในการตัดสินใจส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ช่วยในการเลือกบริการที่เหมาะสม ช่วยในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ทำได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น (3) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) และ (4) คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life)

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำสารสนเทศมาใช้ในการประยุกต์ใช้หลายด้าน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (1) งานจัดเตรียมเอกสาร (2) งานกระจายเอกสาร และ (3) งานจัดเก็บและค้นคว้าเอกสาร สำหรับงานวิชาการหรืองานวิจัย

ความสำคัญของสารสนเทศ ได้แก่ (1) สารสนเทศเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้และสติปัญญา ช่วยให้ปฏิบัติงาน วางแผนงาน ตัดสินใจอย่างเหมาะสม (2) สารสนเทศเป็นอำนาจที่สามารถสร้างความมั่งคั่งได้ โดยใช้เป็นอาวุธสำคัญในการแข่งขัน (3) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามหาศาลและไม่มีวันหมดสิ้น (4) นำ inf. + inf. + inf. . . . มาประมวลวิเคราะห์ + ประสบการณ์ / ความรู้ = องค์ความรู้ใหม่ (5) สารสนเทศเป็นสิ่งที่ช่วยลดความไม่แน่นอน ช่วยให้การตัดสินใจให้มีความเป็นไปได้ และถูกต้องมากยิ่งขึ้น และ (6) ระบบสารสนเทศสร้างขึ้นมาเพื่อจุดมุ่งหมายหลายประการ จุดมุ่งหมายพื้นฐานประการหนึ่ง คือ การประมวลผลข้อมูล (data) ให้เป็นสารสนเทศ (information) และนำไปสู่ความรู้ (knowledge) ที่ช่วยแก้ปัญหาในการดำเนินงาน

เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ประกอบด้วย

1. ระบบประมวลผลข้อมูล (data processing system)

ข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ แนวคิด และเหตุการณ์ที่เราสนใจศึกษา อาจได้มาจากการนับ การวัด ซึ่งเป็นได้ทั้งตัวเลข ข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีอยู่หรือได้มาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้จัดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งอาจจะเป็นเครื่องหมาย ตัวเลข (ข้อมูลเชิงปริมาณ) ตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ใด ๆ (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) ก็ได้ และหมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายชัดเจนในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว

คุณสมบัติขั้นพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่ (1) ความถูกต้อง หากเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสีย ผู้ใช้จะไม่กล้าอ้างอิง หรือนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (2) ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว (3) ความสมบูรณ์ขึ้นอยู่กับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการปฏิบัติ (4) ความชัดเจนและกะทัดรัด สื่อความหมายได้ และ (5) ความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคล หรือหน่วยงาน

ประโยชน์ของฐานข้อมูล ได้แก่ (1) ลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน (2) รักษาความถูกต้องของข้อมูล (3) การป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลทำได้อย่างสะดวก (4) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และ (5) มีความเป็นอิสระของข้อมูล เพิ่มเติม/แก้ไข/ปรับปรุง/ลบ

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System--MIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) โดยพื้นฐานของระบบ MIS แล้ว จะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ คือ ทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งจะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศที่รวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดขององค์กร โดยจุดประสงค์หลักของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวมของสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบผลงานของระดับปฏิบัติการด้วย

ความแตกต่างของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ (1) เป็นครั้งคราว สรุป/แนวกว้าง (2) มองไปในอนาคต ไม่มีกำหนดเวลาตายตัว (3) ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากภายนอก (4) งานประจำ กำหนดเวลาสม่ำเสมอ (5) ข้อมูลภายในองค์กร ข้อมูลรายละเอียด และ (6) ข้อมูลในอดีต ข้อมูลเฉพาะเรื่อง

ตัวอย่างของระบบของ MIS เช่น (1) ระบบเงินเดือน (2) ระบบบริหารเวลาการปฏิบัติงาน (3) ระบบสรรหาบุคลากร (4) ระบบการฝึกอบรม (5) ระบบการประเมินผลงาน (6) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง (7) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และ (8) ระบบวิเคราะห์งาน

ลักษณะระบบของ MIS ที่ดี ได้แก่ (1) สนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูลรายวัน (2) ใช้ฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร (3) ช่วยให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง เรียกใช้ข้อมูลได้ตามเวลาที่ต้องการ (4) มีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง และ (5) ต้องมีระบบรักษาความลับของข้อมูลและกำจัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ปัจจัยที่จะได้จากระบบสารสนเทศในระดับบริหาร ได้แก่ (1) มีระบบงานพื้นฐานครอบคลุมทุกชนิดงานในองค์กร (2) มีผู้เชี่ยวชาญและนักวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ระบบงาน (3) ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือประกอบการบริหารและตัดสินใจ และ (4) มีเจ้าหน้าที่สำหรับปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน

บทบาทของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ MIS คือ (1) กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ (what) โดยพิจารณาจากลักษณะงานหรือหน้าที่ของหน่วยงาน (2) พิจารณาเวลา (when) ที่ต้องใช้สารสนเทศนั้น เพื่อที่จะกำหนดเวลาในการรวบรวมประมวล

และจัดทำรายงานให้สอดคล้องกับเวลาที่ต้องการ (3) ทราบว่าจะหาสารสนเทศได้ที่ไหน (where) จะเป็นแหล่งข้อมูลจากภายในหน่วยงานหรือภายนอก และ (4) เข้าใจว่าทำไม (why) จึงต้องมีสารสนเทศนั้น การเก็บข้อมูลโดยไม่ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นอาจนำไปสู่การเก็บข้อมูลผิดประเภทหรือการมีข้อมูลมากเกินไปและไม่ได้นำมาใช้

บทบาทของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ MIS มีดังนี้ (1) ทราบว่าผู้ใช้ (for whom) สารสนเทศคือใคร เพื่อจะได้จัดทำรูปแบบในการนำเสนอให้เหมาะสม (2) จะใช้เครื่องมืออะไร (how) ในการเก็บรวบรวม ประมวล รักษาสารสนเทศ (3) สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่หามาได้ (4) สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่ได้มา และ (5) ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550)

3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (decision support system) การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง ไม่มีการกำหนดแนวทางไว้ล่วงหน้า ผู้บริหารที่มีระดับยิ่งสูง ยิ่งมีภาระในการตัดสินใจมากขึ้น ผลการตัดสินใจ จะสะท้อนโดยตรงต่อความสำเร็จของหน่วยงานนั้น ๆ ดังนั้น ข้อมูลจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะชี้ความถูกต้องของการตัดสินใจที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเพื่อการบริหาร ได้แก่ (1) ผู้บริหารระดับสูง (2) ผู้บริหารระดับกลาง และ (3) ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้บริหารระดับต้น

โดยพื้นฐานของระบบ MIS แล้ว จะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ คือ ทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งจะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศที่รวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดขององค์กร โดยจุดประสงค์หลักของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวมของสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบผลงานของระดับปฏิบัติการด้วย

ความแตกต่างของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร ได้แก่ (1) เป็นครั้งคราว สรุป/แนวกว้าง (2) มองไปในอนาคต ไม่มีกำหนดเวลาตายตัว (3) ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากภายนอก (4) งานประจำ กำหนดเวลาสม่ำเสมอ (5) ข้อมูลภายในองค์กร (6) ข้อมูลรายละเอียด และ (7) ข้อมูลในอดีต ข้อมูลเฉพาะเรื่อง

4. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (executive information system) บทบาทของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ MIS ได้แก่ (1) ทราบว่าผู้ใช้ (for whom) สารสนเทศคือใคร เพื่อจะได้จัดทำรูปแบบในการนำเสนอให้เหมาะสม (2) จะใช้เครื่องมืออะไร (how) ในการเก็บรวบรวม ประมวล รักษาสารสนเทศ (3) สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่หามาได้ (4) สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่ได้มา และ (5) ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ-คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550)

5. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (expert systems) คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งทำให้ประหยัดทรัพยากร และเพิ่มคุณภาพของงานที่ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความสุขกับการทำงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำสารสนเทศมาใช้ในการประยุกต์ใช้หลายด้าน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน งานจัดเตรียมเอกสาร งานกระจายเอกสาร งานจัดเก็บและค้นคว้าเอกสาร สำหรับงานวิชาการหรืองานวิจัย

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นระบบที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว พัฒนาการของเทคโนโลยีจะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมของบุคคลและองค์กรทั้งหลายมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่ถึงแม้เทคโนโลยีจะก้าวหน้าเพียงใด ถ้าผู้ใช้งานมองไม่เห็นคุณค่าหรือขาดความรู้และความสามารถในการนำไปใช้งาน ย่อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ตลอดจนอาจก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

เทคนิคการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญมากในการใช้ชีวิตและในการทำงาน ถึงแม้ว่าเราจะมีความคิด ไอเดีย ดีแค่ไหน แต่ไม่รู้จักสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ก็คงไม่สามารถทำให้ผู้อื่นรับรู้ และเข้าใจได้ ที่ต้องพึงระวังไปมากกว่านั้น คือการที่พยายามจะสื่อสาร แต่ไม่มีความชำนาญอาจถึงขั้นทำให้หลายฝ่ายเข้าใจผิด เกิดปัญหาขึ้นและทำให้เกิดความผิดพลาด เสียหายในที่สุด หลาย ๆ คนมักมองว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่ง่ายเลยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจมากเท่าที่ควร ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว การสื่อสารเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย แต่จะว่ายากก็ไม่ยากขนาดนั้น ขอเพียงแค่ต้องใส่ใจ ฝึกฝน และคิดตาม ดังข้อแนะนำต่าง ๆ ต่อไปนี้ (1) ถ้าจำไม่ได้ต้องจด บ่อยครั้งที่เราอยู่ในการประชุมอันยาวนาน และมีข้อถกเถียง ข้อสรุปเกิดขึ้นมากมาย ที่เราต้อง

น้อมรับไปปฏิบัติต่อ หรือต้องนำไปถ่ายทอดให้คนอยู่นอกห้องประชุมฟัง เพื่อนำไปปฏิบัติ ติดตามงาน โดยส่วนใหญ่แล้วมักมีมากมายหลายข้อ หลายเงื่อนไข เพื่อกันพลาด จดหรือบันทึก เพื่อไม่ให้ลืม อุปกรณ์การจดแล้วแต่ความถนัด บางคนถนัดวาดเป็นรูปภาพ ก็สามารถทำได้ หรือสมัยนี้ทันสมัยกว่า แค่คว้าสมาร์ทโฟนมาถ่ายภาพ เก็บเอาไว้ก็ได้เช่นกัน เอาที่ตัวเองอ่านเข้าใจ และนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพจะดีที่สุด (2) จับประเด็นสำคัญ ในหนึ่งเรื่องราว หนึ่งคำสั่งที่เราได้ยินมา มันอาจจะเป็นเรื่องอารัมภบทต่าง ๆ นานา หรืออาจจะเป็นกลยุทธ์ยุทธศาสตร์อะไรที่ยาวเหยียดมาก ๆ ก็ได้ ถ้ารับได้รับการมอบหมายให้เป็นผู้ส่งต่อสาร ก่อนจะไปบอกไปสั่งงานใคร กรุณาเรียบเรียงใจความสำคัญในสมองตัวเองสักนิด ว่าเราจะไปเล่าต่ออย่างไรดี ให้กระชับ และเหมาะสมกับบริบทของเนื้องานมากที่สุด การสื่อสารที่ดีไม่ใช่ว่าต้องไปพูดในทุกสิ่งที่คุณได้ยินมา ให้ผู้ฟังรับทราบ ถ้ามันไม่ได้เกี่ยวอะไรเลยกับเนื้องาน ก็ไม่จำเป็น ต้องพูด (3) สื่อสารให้ตรงประเด็น เมื่อเรียบเรียงจับประเด็นสำคัญได้แล้ว เวลาต้องถ่ายทอดต่อก็อย่าอ้อมค้อม พูดวนให้เกิดความสับสนไปอีก สารเมื่อได้รับการสื่อต่อหลาย ๆ ทอด ก็ย่อมเกิดความบิดเบือนได้มากอยู่แล้ว อย่าไปพยายามจัดสรรปั้นคำพูดให้ดูสวยงาม แต่น้ำท่วมทุ่ง จนทำให้ผู้ฟังต้องไปจับประเด็นอีกรอบหนึ่ง พูดให้ตรงประเด็น จะย่นระยะเวลาได้อีกเยอะ (4) รู้ว่าต้องพูดอะไร กับใคร ต้องวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเขาจำเป็น ต้องรู้เรื่องไหน แล้วไม่ควรรู้เรื่องไหนบ้าง ต้องพูดอย่างไรเพื่อประสานประโยชน์ของหลาย ๆ ฝ่ายให้ลงตัว ในเรื่องเดียวกัน ถ้าเราให้ผู้บังคับบัญชาฟัง ก็ควรหยิบเอาประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาสนใจมาเล่าให้ฟัง เพราะอาจมีผลต่อนโยบายบริหาร แต่ถ้าเราให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฟัง อาจจะต้องเล่าอีกมุมหนึ่ง เป็นต้น (5) พยายามทำความเข้าใจกับทั้ง 2 ฝ่าย ยากที่สุดของการสื่อสาร คือ การเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างหลาย ๆ ฝ่าย ในเบื้องต้นเราต้องเข้าใจคนทั้ง 2 ฝ่าย ว่าแต่ละฝั่งมีความต้องการแบบไหน ในเรื่องใด และเค้าเหล่านั้นมี Background ความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ มาดีมากน้อยแค่ไหน จะเห็นได้บ่อยครั้งว่า บางคนไม่ได้ทำการบ้านมาก่อนทำการสื่อสาร แล้วหลุดพูดอะไรที่อีกฝ่ายไม่ควรรู้ออกมา หรือพูดในสิ่งที่อีกฝ่ายตามไม่ทัน เพราะไม่มีการปูพื้นฐานเล่าย้อนเรื่องราวที่น่าจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจก่อนเลย ทำให้ผู้ฟังอาจจะต้องหาจุดเชื่อมเรื่องราวเอาเองจนอาจเกิดเป็นความเข้าใจผิด หรือแต่งเกินเรื่องเดิมไปมาก ออกแนวมโนแจ่มมโนไปไกล ดังนั้น จึงควรใส่ใจและทำการบ้านให้มากก่อน จะเชื่อมประสานประโยชน์

ระหว่างหมู่คณะ มิใช่ทุกคนจะรู้ทุกเรื่องแบบที่เราคิดว่าเค้าน่าจะรู้ และไม่ใช่ทุกคนจะเข้าใจในมุมมองแบบเรา และ (6) อย่าใส่อารมณ์ตัวเอง เมื่อเราเป็นคนตรงกลางจะพูดจะคุยอะไรต้องระมัดระวัง อย่าใส่อารมณ์ เหตุผล และทัศนคติตนเองลงไปปรุงแต่งในสาร เพราะอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงยิ่งกว่าเดิมได้ อย่าได้ออกความเห็นจนกว่าจะโดนขอร้องให้แสดงความคิดเห็น ได้รับสารมาอย่างไร หยิบประเด็นสำคัญมาสื่อสารไปก่อน

วัตถุประสงค์ของทักษะเทคนิคการสื่อสาร ได้แก่

1. การสื่อสารเพื่อควบคุมเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ให้เป็นไปในทางที่ต้องการ

2. เพื่อรวบรวมข้อมูล

2.1 ของตัวเรา (ประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาตนเอง)

2.2 ของบุคคลอื่น (เพื่อประเมินเกี่ยวกับตัวเขา)

2.3 รอบตัวเรา (เพื่อได้รู้การเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น)

3. เพื่อการสังคม

3.1 การพบปะสังสรรค์ การร่วมรับประทานอาหาร

3.2 การประชุม สัมมนา การพูดคุย

4. เพื่อลดความตึงเครียด รู้สึกดีขึ้นถ้าเราได้ระบาย หรือได้พูดคุยปัญหากับเพื่อน

ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร มีดังนี้ (1) ระดับตัวเอง สื่อสารกับตัวเอง วิเคราะห์ตัวเอง เตือนตัวเอง (2) ระดับระหว่างบุคคล ลดความกลัว สร้างความไว้วางใจกัน กล้าแสดงออก (3) ระดับกลุ่มย่อย เป็นประชาธิปไตย ทุกคนมีส่วนร่วม (4) ระดับเทคโนโลยี รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ (5) ระดับชุมชน กลุ่มเฉพาะ เพื่อแจ้งข้อมูล ชักชวนให้คล้อยตาม เพื่อความบันเทิง และ (6) ระดับมวลชน ใช้สื่อที่หลากหลายมากขึ้น

ความสำคัญของลักษณะทักษะเทคนิคการสื่อสารในองค์การและลูกค้าหน่วยงานอื่น มีดังนี้

1. ลักษณะของการสื่อสาร มีดังนี้ (1) การสื่อสารทุกอย่างจะแสดงให้เห็นของลักษณะของการสื่อสารเช่น คำขอร้อง คำพูดที่สนุกสนาน สัมพันธ์กับท่าทางเช่นยิ้ม หัวเราะ และ

(2) การสื่อสารเป็นเรื่องสลับซับซ้อน เช่น การบอกเล่าเรื่องต่อ ๆ กัน จะแตกต่างกันไป เพราะนำเอาพฤติกรรมเข้าไปเกี่ยวข้อง

2. ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร มีดังนี้ (1) ระดับตัวเอง สื่อสารกับตัวเอง วิเคราะห์ตัวเอง เตือนตัวเอง (2) ระดับระหว่างบุคคล ลดความกลัว สร้างความไว้วางใจกัน กล้าแสดงออก (3) ระดับกลุ่มย่อย เป็นประชาธิปไตย ทุกคนมีส่วนร่วม (4) ระดับเทคโนโลยี รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ (5) ระดับชุมชน กลุ่มเฉพาะ เพื่อแจ้งข้อมูล ชักชวนให้คล้อยตาม เพื่อความบันเทิง และ (6) ระดับมวลชน ใช้สื่อที่หลากหลายมากขึ้น

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้ (1) ควรเลือกใช้คำที่เหมาะสมกับโอกาส สถานที่ และบุคคล (2) การพูดต้องชัดเจน ถูกต้อง ไม่ดัง ไม่ค่อยเกินไป (3) ผู้ฟังต้องทบทวน ซักถามหากไม่เข้าใจ หรือไม่แน่ใจในความหมายก็ควรปรึกษากันได้ (4) การสื่อสารด้วยข้อความตัวหนังสือ ต้องชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย และ (5) การสื่อสารที่ผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ ต้องรู้จักการใช้ให้ถูกต้อง คำนึงถึง “สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน และประหยัด”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมของโปรแกรมมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีและสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการจัดการบริหารหนี้สินได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้ทักษะความชำนาญ และในด้านเจตคติจากประสบการณ์จริงของผู้เข้าร่วมอบรมนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในทักษะเทคนิคการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการจัดการบริหารหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กิจกรรมและวิธีการอบรม

เวลา	หน่วยการเรียน	กิจกรรมและวิธีการอบรม
09.00-12.00 น.	1. ความสามารถด้านเทคโนโลยี	- การบรรยาย ลักษณะของเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับระบบ MIS - การตั้งประเด็นคำถามเกี่ยวกับการนำระบบ MIS มาใช้กับองค์กร แล้วร่วมกันหาคำตอบ เช่น แสดงความคิดเห็นร่วมกัน
13.00-16.00 น.	2. เทคนิคการสื่อสาร	- การสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติจากประสบการณ์ที่ได้รับ - การร่วมกันถกแถลงถึงวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่กำหนด - การตอบข้อซักถาม

จำนวนผู้เข้าอบรม

32 คน

สื่อประกอบการฝึกอบรม

สื่อประกอบที่ใช้ในการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม ประกอบด้วย สื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย เอกสารประกอบการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม ใบงานของแต่ละกิจกรรม แบบฟอร์มสังเกตพฤติกรรมผู้เข้ารับการฝึกอบรม Flip Chart กระดาษบันทึกในงานที่ใช้ประกอบการทำกิจกรรมกลุ่ม แบบทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและหลักการฝึกอบรมของโปรแกรมและสื่อประกอบอื่น ๆ เป็นต้น

1. เอกสารใบงานกรณีตัวอย่าง/สถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการอภิปราย วิเคราะห์ ระดมสมอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แก้ไขปัญหา ฝึกปฏิบัติและสรุปการเรียนรู้ ตามกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียน

2. PowerPoint ประกอบการบรรยาย

3. คอมพิวเตอร์

4. วีดิทัศน์

5. กระดานบอร์ด (flip chart)

การวัดผลและประเมินผล

1. ตั้งประเด็นคำถามเกี่ยวกับการนำระบบ MIS มาใช้กับองค์กร เช่น แสดงความคิดเห็นร่วมกัน

2. การสาธิตและการลงมือทดลองปฏิบัติจากประสบการณ์ที่ได้รับแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ร่วมกันถกแถลงถึงวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่กำหนด

3. ประเมินผลจากการตอบคำถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

2. แบบทดสอบ แบบประเมินผลด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ

แบบทดสอบ
ความสามารถด้านเทคโนโลยี

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี คือ

   (ก.) ลดระยะเวลาในการทำงานลง

   ข. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

   ค. ใช้ค้นหาความรู้และข้อมูลได้

   ง. ถูกทุกข้อ

2. ข้อได้กล่าวได้ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยี

   ก. การทำงานได้รวดเร็ว ข. อำนวยความสะดวก

   ค. ความถูกต้องและแม่นยำสูง (ง.) ถูกทุกข้อ

3. เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามข้อใดมากที่สุด

   (ก.) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าและการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ

   ข. ติดต่อประสานงาน

   ค. จัดมีไว้เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ

   ง. สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นมีจุดมุ่งหมายอย่างไรมากที่สุด

   ก. การประมวลผล

   ข. การรวบรวมข้อมูล

   ค. การเผยแพร่ข้อมูล

   (ง.) การนำข้อมูลไปใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

5. ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของฐานข้อมูล

   ก. ความถูกต้อง ข. ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

   (ค.) ความสวยงาม ง. ความถูกต้องและแม่นยำสูง

6. ข้อใดไม่ใช่เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

(ก.)ระบบเครื่องข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ข. ระบบประมวลผลข้อมูล

ค. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ง. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

7. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายประการยกเว้นคำตอบในข้อใดต่อไปนี้

ก. งานการจัดเตรียมเอกสาร (ข.)งานติดต่อสัมพันธ์

ค. งานกระจายเอกสาร ง. งานจัดเก็บและค้นคว้าเอกสาร

8. ลักษณะของสารสนเทศด้านเทคโนโลยีที่ดีควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง

ก. มิติด้านเวลา ข. มิติด้านเนื้อหา

ค. มิติด้านจุดประสงค์ (ง.)ข้อ ก. และข้อ ข.

9. เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ก. ระบบประมวลผลข้อมูล ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ข. ระบบหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์

ค. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง ระบบผู้เชี่ยวชาญ

(ง.)ข้อ ก. และข้อ ค. ถูก

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์คมนาคม รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งระบบสำเร็จรูป และที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะด้าน หมายถึงข้อไหนต่อไปนี้

(ก.)เทคโนโลยีสารสนเทศ ข. บทสนทนา

ค. บทบาทสมมุติ ง. บทละคร

แบบทดสอบ
เทคนิคการสื่อสาร

.....

คำชี้แจง: เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อมูลการสื่อสารประกอบส่วนสำคัญ 4 ส่วนมีอะไรบ้าง
   ก. ผู้รับ-ผู้ส่ง ข.ข้อมูลข่าวสาร
   ค. สื่อกลางหรือช่องทางการสื่อสาร (ง.) ถูกทุกข้อ
2. การสื่อสารข้อมูลตรงกับคำตอบในข้อใดมากที่สุด
   (ก.) การพูดคุยกันปากต่อปาก
   ข. การส่งจดหมายถึงกันกัน
   ค. การแลกเปลี่ยนข้อมูลจากผู้ส่งสื่อกลางไปยังผู้รับ
   ง. การเจรจา
3. ข้อใดต่อไปนี้ไม่ใช่หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ
   (ก.) การจัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น
   ข. ใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ
   ค. เป็นกระบอกเสียงให้กับผู้บริหาร
   ง. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์การ
4. บทบาทของการสื่อสารในองค์การมีหลายประการยกเว้นคำตอบในข้อใด
   ก. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม
   ข. เป็นการสร้างแนวร่วมให้กับตน
   (ค.) มีสายการบังคับบัญชาและการแบ่งงานที่ชัดเจน
   ง. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี

5. การสื่อสารมีความสัมพันกับการบริหารและการปฏิบัติงานภายในองค์การ ยกเว้นข้อใดต่อไปนี้

(ก.) ใช้เป็นอำนาจของฝ่ายบริหาร

ข. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน

ค. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ

ง. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

6. ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ก. เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูล (ข.) เพื่อเป็นกระบวนการทางสังคม

ค. เพื่อเป็นการลดความตึงเครียด ง. เพื่อโน้มน้าวจิตใจ

7. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร กล่าวไว้มีกี่ประการ

ก. 1 ข. 2

ค. 3 (ง.) 4

8. เทคนิคการสื่อสาร เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อไหนกล่าวถูกต้องที่สุด

(ก.) ประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาตนเอง ข. การพบปะสังสรรค์

ค. การประชุม สัมมนา ง. การพูดคุย

9. กระบวนการสื่อสาร ข้อไหนกล่าวถูกต้องที่สุด

(ก.) ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ผู้รับสาร ข. ถาม ตอบ รับ

ค. ไป มา ไว ง. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

10. เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะอย่างไร

ก. ควรเลือกใช้คำที่เหมาะสมกับโอกาส สถานที่ และบุคคล

ข. การพูดต้องชัดเจน ถูกต้อง ไม่ดัง ไม่ค่อยเกินไป

ค. การสื่อสารที่ใช้คำกำกวม

(ง.) ถูก ข้อ ก. และ ข้อ ข.

ภาคผนวก จ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คำชี้แจง:

1. โปรดเขียนตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
   - ☐ ระหว่าง 31-40 ปี
   - ☐ ระหว่าง 41-50 ปี
   - ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์
   - ☐ ต่ำกว่า 10 ปี
   - ☐ ระหว่าง 11-20 ปี
   - ☐ ระหว่าง 21-30 ปี
   - ☐ 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2: ความเหมาะสมของการจัดฝึกอบรมโปรแกรมพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

คำชี้แจง: โปรดประเมินความเหมาะสมของการจัดโครงการฯ ว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
2. ด้านการลงทะเบียนและการต้อนรับ					
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม					
4. สื่อทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม					
5. อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม					
6. วิทยากรบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ					
7. ระยะเวลาในการฝึกอบรม					
8. ความพึงพอใจต่อการบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ 8.1 การบรรยายหัวข้อทักษะ “การจัดการหนี้สินและมาตรฐานการจัดการ”					
8.2 การบรรยายหัวข้อทักษะ “กระบวนการปฏิบัติงาน”					
8.3 การบรรยายหัวข้อทักษะ “การรักษาผลประโยชน์”					
8.4 การบรรยายหัวข้อทักษะ “การไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองประนอมหนี้”					

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
8.5 การบรรยายหัวข้อทักษะ “ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินและกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการทวงถามหนี้”					
8.6 การบรรยายหัวข้อทักษะ “การบริหารจัดการลูกหนี้”					
8.7 การบรรยายหัวข้อทักษะ “ความสามารถด้านเทคโนโลยี”					
8.8 การบรรยายหัวข้อทักษะ “เทคนิคการสื่อสาร”					
9. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน					

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ

รายชื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

รายชื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

รายชื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน มีดังต่อไปนี้

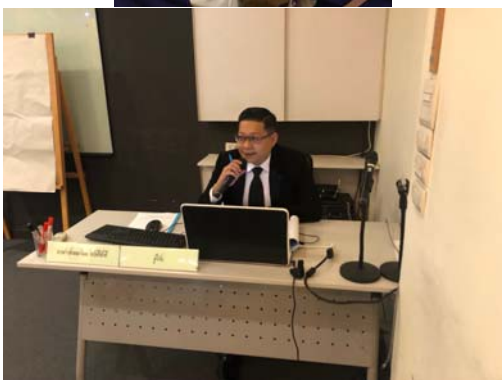
1. นายศรันย์ ต่วนชะเอม
2. นางสาวยศลมพ์ นาคพวง
3. นางสาวพรทิพย์ ศรีอุราม
4. นางสาวกชกร เลิศสินธนางกูร
5. นางสาวนฤมล เอี่ยมสุนทร
6. นางสาวลัดดาวัลย์ บุญโว
7. นางสาวเปมิกา สร้อยทอง
8. นายธรรมพิสรณ์ มามี
9. นายวรวุฒิ แสงใหญ่
10. นายวิทวัฒน์ ควนจันทร์
11. นางสาวสิวิรัญญา พัชรเลิศลดา
12. นางสาวพัชรณัฏฐ ปานเพ็ชร
13. นายวิโชติ ปานเพชร
14. นางสาวเพ็ญผกา แซ่เอี้ยว
15. นายพงษ์ศักดิ์ สวัสดี
16. นายอาทิตย์ สีซอ
17. นางสาวพจนีย์ แหวนโคกสูง
18. นางสาวภัคจิรา มูลขุนทด
19. นางสาวรัชนี แก้วสมบูรณ์
20. นางสาวลูกตาล พานมะลิ
21. นางสาวฐิติรัตน์ ชิดนอก

22. นางสาวพรทิพย์ สาระบัน
23. นายธีรวัฒน์ เครือคำ
24. นางสาวปีรัตน์ดา เครือคำ
25. นางสาวณัฐฐิญา หารบัวคำ
26. นางสาวพิตยา กรรณลา
27. นายนายดุสิต เจริญธนากรณ์
28. นางสาวอุบลวรรณ สุขโขใจ
29. นายนัฐพงศ์ เกตุแก้ว
30. นายดนุพล ขวัญสุข
31. นางสาวเมวิดา สุขโขใจ
32. นายภูไท กลิ่นจันทร์
33. นางสาวเสาวลักษณ์ แสนทวีสุข
34. นายพงศ์พันธ์ ผุดผ่อง

ภาคผนวก ช

ภาพกิจกรรมการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะ
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน

ภาพกิจกรรมการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนาทักษะ
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารหนี้สิน



บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2560). *การบริหารจัดการเจ้าหนี้การค้า*. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2560, จาก https://bsc.dip.go.th/th/category/financial-accounting/fs-Management Payable

กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2558). *สรุปสาระสำคัญของ พรบ. ทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

คณะวิชาการ เดอะ จัสติส กรุ๊ป. (2561). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1-6: พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ. 2558 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมใหม่ล่าสุด พ.ศ. 2561)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

คนึง ฦาไชย. (2560). *กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจระหว่างประเทศ* (พิมพ์ซ้ำกับฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

ฆนัท ธาตุทอง. (2550). *เทคนิคการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.

จำปี โสตถิพันธุ์. (2548). *คำอธิบายหลักกฎหมายนิติกรรม-สัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

จิราภรณ์ จีนตุ้ม และวัชรินทร์ ชาญศิลป์. (2558). ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา, 4*(2), 115-121.

ชเนตตี พิพัฒนางกูร. (2552). วิเคราะห์การติดตามทวงถามหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน. *วารสารร่มพฤกษ์, 27*(2), 1-37.

ชาญ (ปาน) สวัสดิ์สาลี. (2550). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ: การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิผล* (พิมพ์ครั้งที่ 5, ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2558). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2547). *กฎหมายว่าด้วยสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2548). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดาราพร ถิระวัฒน์. (2542). *กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์.

ดำริห์ บูรณะนนท์. (2548). *ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์และกฎหมายมหาชน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *เงินให้กู้ยืมแก่ภาคครัวเรือน*. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=775&language=TH

ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักนโยบายและความเสี่ยง. (2551). *แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ธิรดา ชัยเดชอัครกุล และปุญญวิชญ์ เศรษฐ์สมบูรณ์. (2562). *นัยที่แฝงเบื้องหลังอัตราการว่างงานที่ต่ำ*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2562, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_06Feb2019.aspx

บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). (2555). *การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์/กลุ่มธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2560, จาก http://www.irplus.in.th/Listed/JMT/f56_1/20121134T06_PRODUCT.DOC

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

ปรารถนา เชียงส่ง, กัสมา กาซ้อน และวัฒนา ยืนยง. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 11*(3), 656-665.

ปรีดี เกษมทรัพย์. (2525). *กฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์-มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรภัทร อินทรวรพัฒน์, สิรีรัตน์ เชษฐสุมน และผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการก่อหนี้สินของนักศึกษาปริญญาตรีในกรุงเทพมหานคร. *วิทยาสารเกษตรศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์, 35*(1), 1-15.

พระราชกำหนดปรับปรุงการบริหารหนี้เงินกู้ที่กระทรวงการคลังกู้เพื่อช่วยเหลือกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน พ.ศ. 2555. (2555). *ราชกิจจานุเบกษา, 129*(10ก), 15-19.

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา, 132*(16ก), 1-15.

พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505. (2505). *ราชกิจจานุเบกษา, 79*(115), 4-21.

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540. (2540). *ราชกิจจานุเบกษา, 114*(72ก), 32-36.

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475. (2475). *ราชกิจจานุเบกษา, 49,* 461-463.

พิสณุ ฟองศรี. (2550). *การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พรอพเพอร์ตี้.

มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล. (2562). *หนี้ครัวเรือนกำลังไล่ล่าคนไทย และเกณฑ์ DSR ใหม่ที่อาจเป็นยาแรงในระบบการเงิน*. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2562, จาก https://thestandard.co/dsr-limit/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2557). *สาเหตุและตัวเร่งของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561, จาก https://www.stou.ac.th/stouonline/LOM/data/sec/Lom6/05-01.html

มานิตย์ สิงห์ทองชัย. (2557, มิถุนายน). *การบริหารจัดการหนี้สินภาคครัวเรือนตามแนวทางเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557 หัวข้อ “Rethink: Social development for sustainability in ASEAN community,” โรงแรมเซ็นทารา แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์, ขอนแก่น.

มุกดา โควหกุล. (2559). การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ-ปริทัศน์, 12*(1), 128-149.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วี. เจ. พริ้นติ้ง.

รองพล เจริญพันธุ์. (2554). *กฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป*. ใน อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ ดร. รองพล เจริญพันธุ์. เอกสารอัดสำเนา.

วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ และกัญญามน อินหว่าง. (2554). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการ*. พิษณุโลก: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

วรรณภา วงค์สวรรค์, ชนิษฐา เสถียรพีระกุล, ปราโมช ศีตะโกเศศ และเกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง. (2559, สิงหาคม). *แนวทางแก้ไขปัญหาภาระหนี้สินสะสมของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย*. เอกสารประกอบการประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติด้าน “การวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.

วัชรพล วิลาวรรณ และสุภาภรณ์ พวงชมภู. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินทางการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์-การเกษตร สาขาหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ. *วารสารแก่นเกษตร, 43*(1), 243-252.

วัฒนา เทพวุฒิสถาพร. (2544). *แนวความคิดและวิธีการเพื่อการวินิจฉัยความไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540*. วิทยานิพนธ์-นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561ก). *วิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย พ.ศ. 2540*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/วิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย พ.ศ. 2540

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561ข). *วิกฤติสินเชื่อซับไพรม์*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/วิกฤติสินเชื่อซับไพรม์

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพช.

วิชัย วงษ์ใหญ่. (2554). *นวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้สู่ความเป็นพลเมืองดี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อาร์ แอนด์ ปริ๊นต์.

วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล. (2554). *จากหลักสูตรแกนกลางสู่หลักสูตรสถานศึกษา: กระบวนทัศน์ใหม่การพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จรัลสนิทวงศ์-การพิมพ์.

ศักดิ์ศรี ปาณะกุล. (2556). *การประเมินหลักสูตร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมคิด บางโม. (2551). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (ฉบับพิมพ์ที่ 4 ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิทยพัฒน์.

สมคิด พรมจุ้ย และสุพักตร์ พิบูลย์. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การวิจัยและพัฒนางานวิชาการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช, สถาบันวิจัยและพัฒนา.

สมยศ เชื้อไทย. (2559). *นิติปรัชญาเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 19, แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพ-มหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2556). *ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. . . . บันทึกวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. . . .* กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชกฤษฎีกาให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1 และ 2 ที่ได้ตรวจชำระใหม่*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561, จาก https://web.krisdika.go.th/data/law/law4/%BB03/%BB03-20-9999-update.pdf

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2560). *เทคโนโลยีสารสนเทศกับการดำเนินธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2561, จาก http://www.moe.go.th/datacenter/index.php?mod=Courses&op=showcontent&cid=74&qid=&lid=362&sid=&page=&uid=&eid=&quiz_ansattempts=

สำนักงานพิศิษฐ์ ศรีสังข์ ทนายความ. (2558). *ข้อควรรู้เกี่ยวกับกฎหมายฉบับใหม่*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2561, จาก https://m.facebook.com/srisungadvocate/posts/458653810956049:0?locale2=th_TH

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *หนี้สินครัวเรือน: ผลกระทบระดับประเทศ*. ค้นเมื่อ 6 พฤษาคม 2561, จาก http://service.nso.go.th/nso/web/article/article_61.html

สุกานดา กลิ่นขจร และนรรัฐ รื่นกวี. (2556). *รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สินของเกษตรกร จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา อำเภอด่านขุนทด และอำเภอโนนสูง*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชมงคลอีสาน, คณะบริหารธุรกิจ.

สุจิตรา ธนานันท์. (2548). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

สุชน ทิพย์ทิพากร และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2559). ภาวะหนี้สินของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษา: สถานประกอบการด้านสิ่งพิมพ์ ในจังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9*(2), 1276-1292.

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2546). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วี. เจ. พริ้นติ้ง.

สุรพัฒน์ มังคะลี. (2557). *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าชุดปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล. (2554). *อิทธิพลของการบริหารจัดการที่ดีและการสร้างทุนทางสังคมต่อความสามารถในการสนับสนุนการสะสมทุนของชุมชนโดยธนาคารหมู่บ้านภาคเหนือตอนบน*. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เสาวณีย์ ณ นคร. (2557). *พฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเลในตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุกฤษฎ์ เฉลิมแสน. (2554). *บนเส้นทางของการปลดหนี้: วิธีการจัดการหนี้สินของคนในชุมชนแออัดที่เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง*. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทิศ จิตร์ทะวงค์. (2559). *การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2007). *Effective training: Systems, strategies, and practices* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Carnall, C., & Roebuck, C. (2015). *Strategic leadership development: Building world class performance*. London: Palgrave.

Entrialgo, M. (2002). The impact of the alignment of strategy and managerial characteristics on Spanish SMEs. *Journal of Small Business Management, 40*(3), 260-270.

Erdem, C. (2008). Factors affecting the probability of credit card default and the intention of card use in Turkey. *International Research Journal of Finance and Economics, 18,* 159-171.

Ferreira, J., & Azevedo, S. (2007). *Entrepreneurial orientation as a main resource and capability on small firm's growth*. Retrieved August 22, 2016, from https://mpra.ub.uni-muenchen.de/5682/1/MPRA_paper_5682.pdf

Harada, N. (2004). Productivity and entrepreneurial characteristics in new Japanese firms. *Small Business Economics, 23,* 299-310.

Hitt, M., Miller, C., & Colella, A. (2011). *Organizational behavior, international student version* (3rd ed.). Hoboken, NJ: Wiley.

Kirkpatrick, D. L. (1978). Evaluating in-house training progress. *Training and Development Journal, 32*(9), 6-9.

Man, T., Lau, T., & Snape, E. (2008). Entrepreneurial competencies and the performance of small and medium enterprises: An investigation through a framework of competitiveness. *Journal of Small Business and Entrepreneurship, 21*(3), 257-276.

McGehee, W., & Thayer, P. W. (1961). *Training in business and industry*. Oxford, England: Wiley.

Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1991). *Measurement and evaluation in education and psychology* (4th ed.). Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.

Missale, A. (2012). Sovereign debt management and fiscal vulnerabilities. In *BIS paper no 65: Threat of fiscal dominance* (pp. 157-176). Basel, Switzerland: Bank for International Settlements.

Nadler, L. (1982). *Designing training programs: The critical events model*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2010). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (7th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models and applications*. San Francisco: Jossey-Bass.

Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. New York: Harcourt, Brace & World.

Tyler, R. W. (1975). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago: University of Chicago Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวลักษณาวิมล จิรวัชรีศักดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤศจิกายน 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดยโสธร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีศึกษาศาสตรบัณฑิต (สังคมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2547 สำเร็จปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2554 สำเร็จปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2557 สำเร็จปริญญาโทนิติศาสตรมหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2559
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท สำนักงานกฎหมาย จิรวัชรีศักดิ์ จำกัด บริษัท มลพันปี ลอว์ เฟิร์ม แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด บริษัท มลตะวรรณ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด