

การประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2562

ประสงค์ เลหาพะพงษ์¹, ชิตพล ชัยมะตัน²

¹คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

²วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: ¹Prasongl@buu.ac.th

Received: March 24,2020

Revised: July 26,2021

Accepted: September 28,2021

บทคัดย่อ

การประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและ 3) เพื่อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การประเมินผลครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และ จำนวน 90 คนสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร การลงเยี่ยมบ้านคนพิการ การพิจารณาของคณะกรรมการ ขั้นตอนการแจ้งและเบิกจ่ายเงินกู้ การติดตามเงินกู้และด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.73) 2) ด้านคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกด้าน และ 3) ข้อเสนอแนะ ควรร่วมมือกับองค์กรคนพิการทั้ง 9 อำเภอในจังหวัดสระแก้วเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ควรใช้มาตรการเชิงรุกในการติดตามหนี้สิน ควรบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการส่งเสริมอาชีพสำหรับคนพิการและควรมีการติดตามประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

คำสำคัญ: การประเมินผล, ความพึงพอใจ, คุณภาพชีวิต, คนพิการ

An Evaluation of Implementation of the Loan from the Fund for Empowerment of Persons with Disabilities of Sa Kaeo Disability Services Center, Year of 2019

Prasong Laohapong¹, Chittapol Chaimadan²

¹ Faculty of Science and Social Sciences, Burapha University, Sakaeo Campus

² Graduate School of Public Administration, Burapha University

E-mail: ¹Prasongl@buu.ac.th

Received: March 24, 2020

Revised: July 26, 2021

Accepted: September 28, 2021

Abstract

This project evaluation aimed 1) to evaluate the implementation of the loan from the Fund for Empowerment of Persons with Disabilities of Sa Kaeo Disability Services Center in 2019, 2) to study the quality of life of persons with disabilities and the caregivers who have received the loans and 3) to provide suggestions for the improvement plan of the loan operation. This research employed a mixed research methodology combining qualitative and quantitative methods. For the former method, the samples consisted of 300 people, while the samples of the latter method consisted of 90 people. The research findings showed that 1) the loan regulations were the requirement of the career development loan. The loan operation composed of the service process, the documentary submission, home visit for the disabled, the consideration process of the committee, the notification and loan disbursement process, the loan tracking, and the public relations. Overall, the satisfaction of the samples towards all aspects above were at a very high level ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.73); 2) The quality of life of the persons with disabilities and the caregivers was better in all aspects and 3) the suggestions for the improvement plan of Sa Kaeo Disability Services Center should cooperate with disabled organizations in 9 districts in Sa Kaeo province in aspect of working in cooperation with the disability services staff, take some proactive measures in debt tracking, work with organizations to promote careers for persons with disabilities, and keep follow-up the project every year.

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Quality of Life, Persons with Disabilities

ความเป็นมาและความสำคัญของ

ปัญหา

ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระแก้วเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัดสระแก้ว ภายใต้วิสัยทัศน์ “คนพิการจังหวัดสระแก้วเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระในสังคมอยู่เย็น เป็นสุขร่วมกัน อย่างยั่งยืน” ซึ่งหนึ่งในภารกิจในการให้บริการที่สำคัญคือ การให้บริการกู้ยืมเงินคนพิการและผู้ดูแลคนพิการเพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพและขยายกิจการ จากรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วที่ผ่านมา พบว่า คนพิการและผู้ดูแลคนพิการในพื้นที่จังหวัดสระแก้วทั้ง 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสระแก้ว อำเภอเขาฉกรรจ์ อำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังสมบูรณ์ อำเภอคลองหาด อำเภอวัฒนานคร อำเภออรัญประเทศ อำเภอโคกสูง และอำเภอตาพระยา กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีจำนวนทั้งสิ้น 1,485 ราย โดยผู้กู้เป็นคนพิการ 1,203 ราย และผู้ดูแลคนพิการ 282 ราย คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 45,049,813.00 บาท ซึ่งผู้กู้ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรมและอาชีพค้าขาย (Sakaeo Social Development and Human Security, 2019) เพื่อให้การดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในพื้นที่จังหวัดสระแก้วเป็นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว จึงจัดทำ

โครงการ ประเมินผลการดำเนินงาน กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2562 ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ จัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง แนวทางที่ 8 เพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงระบบข้อมูลด้านคนพิการของจังหวัดให้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ แนวทางที่ 1 สนับสนุนและพัฒนาองค์ความรู้และงานวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดสระแก้ว ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 – 2564

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวทำให้คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของคนพิการจังหวัดสระแก้วว่าเป็นอย่างไร คนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหรือไม่ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
3. เพื่อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งการประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว โดยศึกษาจากความคิดเห็นของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว และคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุน

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว จำนวน 799 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 17 มิถุนายน 2562 (Sakaeo Social Development and Human Security, 2019)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเดือน กรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2562

นิยามคำศัพท์

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดที่มีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยการประเมินผลจากความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว และคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วในด้าน ขั้นตอนการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ

คุณภาพชีวิต หมายถึง ความคิดเห็นของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความสุขในด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพและรายได้ ด้านสุขภาพกาย และจิตใจ ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว และด้านสัมพันธภาพในชุมชนสังคม

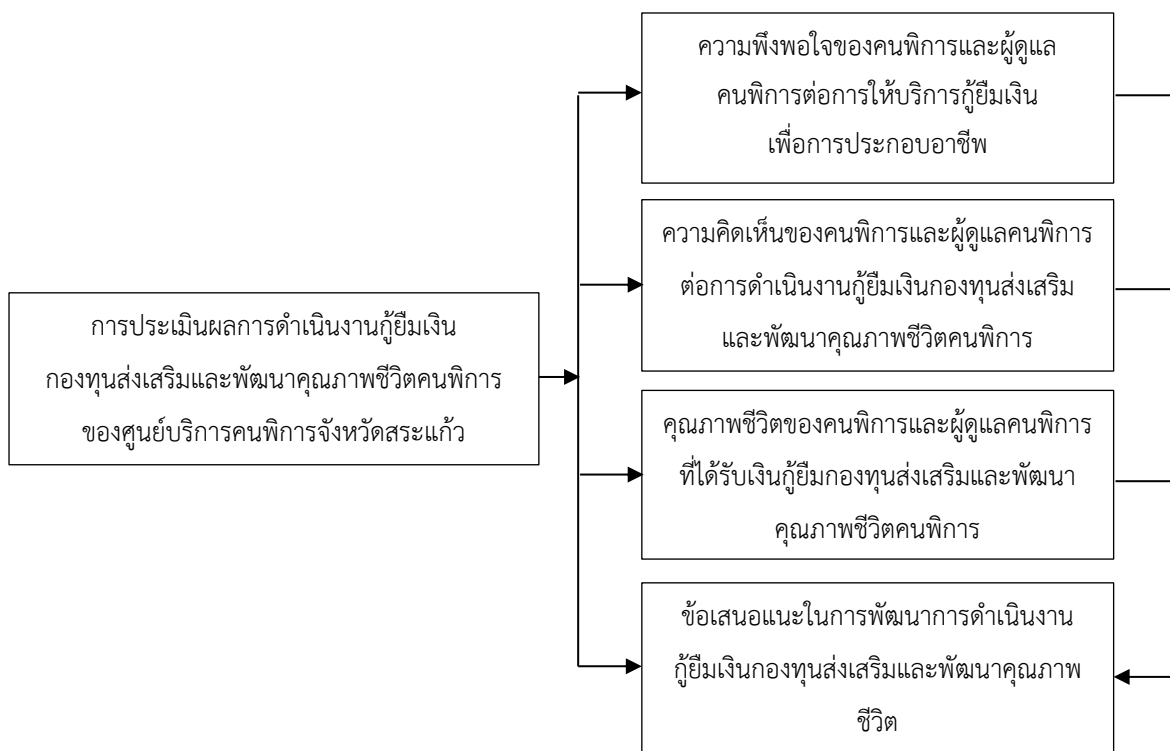
คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด ซึ่งได้กำหนดไว้ 7 ประเภทดังนี้ 1) ความพิการทางการเห็น 2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 3) ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 5) ความพิการทางสติปัญญา 6) ความพิการทางการเรียนรู้และ 7) ความพิการทางออทิสติก

ผู้ดูแลคนพิการ หมายถึง ผู้ดูแลคนพิการ บิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา ญาติ พี่น้องหรือบุคคลอื่นใดที่รับดูแลหรืออุปการะคนพิการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดการประเมินผลโครงการ “ชิปโมเดล (CIPP Model)” ของ แดเนียล แอล. สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1967) ประกอบด้วย ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) นำมากำหนดเป็นประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนฯ และความคิดเห็นของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนฯ ได้แก่ (1) ระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงิน (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการกู้ยืมเงิน (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ (4) ด้านบุคลากร และ (5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตของคณะทำงานด้านคุณภาพชีวิตองค์การอนามัยโลก (WHOQOL Group, 1995) มากำหนดเป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อประเมินด้านผลผลิต (Product) ของการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ได้แก่ (1) ด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพและรายได้

(2) ด้านสุขภาพกายและจิตใจ (3) ด้านสัมพันธ์ภาพในครอบครัว และ (4) ด้านสัมพันธ์ภาพในชุมชน/สังคม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว จำนวน

799 คน (Sakaeo Social Development and Human Security, 2019)

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ขนาดประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95 % ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 286 คน

คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 300 คน เพื่อความน่าเชื่อถือและความสะดวกในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลและทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 90 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาเลือกจากคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพจากศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ที่มีความเคลื่อนไหวในการติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ทั้งหมดในทุกประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการพัฒนาเครื่องมือ

1) แบบสอบถามการประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2562 แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทความพิการ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ จำนวนครั้งที่ได้รับเงินกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ การชำระเงินกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพและแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 4 ข้อ คือ อาชีพ จำนวนเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพ ก่อนและหลังการกู้ยืมเงินท่านมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว จำนวน 14 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน พึงพอใจมาก 4 คะแนน พึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน พึงพอใจน้อย 2 คะแนน พึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน และปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจการประกอบอาชีพและรายได้ ด้านสุขภาพกายและจิตใจ ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านสัมพันธภาพในชุมชน/สังคม และ ด้านอื่น ๆ

2) แบบสัมภาษณ์การประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2562 แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทความพิการ อาชีพ การกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ เหตุผลการเลือกกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ

การนำเงินกู้ยืมไปใช้ตามวัตถุประสงค์และการชำระหนี้เงินกู้ยืม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรค และคุณภาพชีวิตหลังการได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น คณะผู้วิจัยนำไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งหากผลการคำนวณค่า IOC ในแต่ละข้อมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องสามารถไปใช้ได้ แต่ถ้าข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องควรตัดทิ้งหรือแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงที่ใช้ในการเก็บจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หากได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป Tirakanan (2004) ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยและทีมงานได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2562 และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล

1) ระยะก่อนการวิจัย ผู้วิจัยเสนอเค้าโครงงานวิจัยและเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อคณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดสระแก้วเพื่อพิจารณาและได้รับการอนุมัติให้ศึกษาวิจัยได้

2) ระยะดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่า การเข้าร่วมวิจัยจะไม่ส่งผลกระทบต่อ ใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูล เมื่อเข้าร่วมการวิจัยแล้วมีสิทธิยกเลิกการเข้าร่วมวิจัยเมื่อไหร่ก็ได้ และภายหลังการนำเสนอผลการวิจัยคณะผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลในสถานที่ที่มีความปลอดภัยซึ่งบุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นระยะเวลาหนึ่งปีแล้วจึงทำลายข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์การแปรผลความพึงพอใจของ
ต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบ
อาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยมีหลักเกณฑ์การแปรผลคือ
ความกว้างของอันตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด
- คะแนนต่ำสุด / จำนวนชั้น ซึ่งได้ความกว้าง
ของอันตรภาคชั้น = 0.80 โดยช่วงคะแนนเฉลี่ย
การแปรผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = พึงพอใจน้อยและ

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์
คณะผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพข้อมูลแบบสาม
เส้า (Data Triangulation) โดยตรวจสอบด้าน
เวลา ด้านสถานที่และด้านบุคคล เพื่อตรวจสอบ
ข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวที่แตกต่าง
กันว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด
และนำมาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล (Content
Analysis) เรียบเรียงตามวัตถุประสงค์และ
ประเด็นของการศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการดำเนินงานกู้ยืมเงิน
เพื่อการประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการ
คนพิการจังหวัดสระแก้ว

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการ
วิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ
51 - 60 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาในระดับ
ประถมศึกษา (ป.1 - ป.6) ส่วนใหญ่มีความ
พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย มี
อาชีพเกษตรกร (ทำนา มันสำปะหลัง ลำไย
ชมพู่ เลี้ยงสัตว์) ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ
การกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพจาก พมจ.
/องค์กรด้านคนพิการ รองลงมา คือ ปากต่อ
ปากจากคนในชุมชน และผู้นำชุมชน กำหนด
ผู้ใหญ่ และเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กู้ยืม
เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 20,001 - 40,000
บาท ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ได้รับเงินกู้ยืม
จำนวน 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ชำระครบตามงวด
กำหนด สำหรับผู้ที่ไม่สามารถชำระเงินคืน
ตามกำหนดส่วนใหญ่เกิดจาก ปัญหา
สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ราคาสินค้าเกษตร
ตกต่ำ ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติเช่น ภัย
แล้ง ปัญหาสุขภาพของผู้กู้และคนในครอบครัว
ส่งผลต่อการประกอบอาชีพ ผู้กู้ยืมเงินนำเงินไป
ใช้ผิดประเภท เช่น นำเงินไปให้บุตร ภาระค่า
ใช้ใช้จ่ายสูง และผู้กู้ยืมเงินเสียชีวิต เป็นต้น
และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนการ
กู้ยืมเงิน จำนวนไม่เกิน 5,000 บาท

2. ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.73) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพอย่างเข้าใจ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.50) เจ้าหน้าที่ที่มีความ

กระตือรือร้น ใส่ใจในการ ให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.52) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.44) ศูนย์บริการมีแผ่นป้ายประกาศ / เอกสาร แสดงกระบวนการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพชัดเจน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.55) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร กู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.60) (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว

การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ศูนย์บริการมีแผ่นป้ายประกาศ / เอกสาร แสดงกระบวนการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพชัดเจน	3.91	0.55	พึงพอใจมาก	5
2. ขั้นตอนการยื่นเอกสาร กู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพมีความสะดวกรวดเร็ว	3.68	0.60	พึงพอใจมาก	14
3. การลงเยี่ยมบ้านคนพิการที่ขอกู้ยืมเงินมีความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	3.68	0.59	พึงพอใจมาก	13
4. ขั้นตอนการแจ้งและเบิกจ่ายเงินกู้คนพิการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.81	0.48	พึงพอใจมาก	10
5. การให้บริการผู้รับกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.88	0.51	พึงพอใจมาก	7
6. จุดให้บริการงานกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพเป็นแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน	3.80	0.48	พึงพอใจมาก	11
7. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.55	พึงพอใจมาก	12
8. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยไมตรีดี เป็นกันเอง	4.19	0.52	พึงพอใจมาก	1
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการ ให้บริการ	4.13	0.52	พึงพอใจมาก	3

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว (ต่อ)

การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพอย่างเข้าใจ	4.15	0.50	พึงพอใจมาก	2
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.94	0.44	พึงพอใจมาก	4
12. จุดให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพ มีความสะอาด แสงสว่าง เพียงพอ	3.90	0.45	พึงพอใจมาก	6
13. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	3.83	0.48	พึงพอใจมาก	9
14. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการมารับบริการมีความเหมาะสม เช่น ทางลาด ห้องน้ำคนพิการที่จอดรถคนพิการ	3.85	0.51	พึงพอใจมาก	8
รวม	3.75	0.73	พึงพอใจมาก	

3. คุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ และรายได้ ด้านสุขภาพกาย และจิตใจ ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว และด้านสัมพันธภาพในชุมชน/สังคม (ตารางที่ 2)

3.1 ด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพและรายได้ ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น (ร้อยละ 75.33) และมีคุณภาพชีวิตเหมือนเดิม (ร้อยละ 24.67) สาเหตุที่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น เพราะ เงินกู้ที่ได้รับมานั้นเป็นเงินลงทุนและทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้กู้และครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้น สำหรับ

สาเหตุที่คุณภาพชีวิตเหมือนเดิมนั้นเนื่องจากเงินกู้ยืมที่นำมาลงทุนในอาชีพของผู้กุนั้นประสบปัญหาเศรษฐกิจไม่ดี ราคาผลผลิตตกต่ำ ภัยทางธรรมชาติ ส่งผลต่อการขาดทุนจากการจำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม เป็นต้น

ตารางที่ 2 คุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิต

ด้าน	คุณภาพเหมือนเดิม	คุณภาพชีวิตดีขึ้น	รวม
1. ด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ และรายได้	74 (24.67)	226 (75.33)	300 (100.00)
2. ด้านสุขภาพกายและจิตใจ	94 (31.33)	206 (68.67)	300 (100.00)
3. ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว	120 (40.00)	180 (60.00)	300 (100.00)
4. ด้านสัมพันธภาพในชุมชน/ สังคม	135 (45.00)	165 (55.00)	300 (100.00)

3.2 ด้านสุขภาพกายและจิตใจส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น (ร้อยละ 68.67) และมีคุณภาพชีวิตเหมือนเดิม (ร้อยละ 31.33) สาเหตุที่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นเพราะ เงินกู้ที่ได้รับมานั้นมีส่วนช่วยให้ผู้กู้และครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้กู้และครอบครัวดีขึ้น สำหรับสาเหตุที่คุณภาพชีวิตเหมือนเดิมนั้นเนื่องจากผู้กู้ยืมเงินบางส่วนที่นำมาลงทุนเพื่อประกอบอาชีพมีความเครียดและความกังวลในการหาเงินเพื่อไปชำระหนี้ ตามกำหนดระยะเวลา อีกทั้งบางส่วนประสบปัญหาในการประกอบอาชีพเนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีจึงก่อให้เกิดความเครียดเช่นกัน

3.3 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น (ร้อยละ 60.00) และมีคุณภาพชีวิตเหมือนเดิม (ร้อยละ 40.00) สาเหตุที่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นเพราะเงินกู้ที่ได้รับ

มานั้นมีส่วนช่วยให้ผู้กู้และครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้นมีเงินใช้จ่ายจ่ายคล่องตัวขึ้นจึงส่งผลให้สัมพันธภาพในครอบครัวของผู้กู้ดีขึ้น ครอบครัวมีความอบอุ่น สำหรับสาเหตุที่คุณภาพชีวิตเหมือนเดิมนั้นเนื่องจากผู้กู้ยืมเงินบางส่วนนำเงินที่ได้รับไปใช้ผิดวัตถุประสงค์โดยผู้นำไปใช้คือบุคคลในครอบครัว เช่น สามี ภรรยา บุตรและญาติซึ่งต่อมาไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้ เงินกู้ยืมได้ จึงส่งผลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว

3.4 ด้านสัมพันธภาพในชุมชน/สังคมส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น (ร้อยละ 55.00) และมีคุณภาพชีวิตเหมือนเดิม (ร้อยละ 45.00) สาเหตุที่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นเพราะปัจจุบันชุมชนและสังคมที่อาศัยอยู่ให้การยอมรับและช่วยเหลือสนับสนุนคนพิการในการประกอบอาชีพอย่างกว้างขวาง อีกทั้งเมื่อสภาพเศรษฐกิจของผู้กู้ดีขึ้นจากเงินกู้ยืมส่งผลให้คนพิการได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนมากขึ้น

4. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน มีอายุระหว่าง 32 ปี ถึง 76 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ผู้กู้ยืมเงินส่วนใหญ่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และความพิการทางการเห็น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ทำนา ปลูกมันสำปะหลัง ลำไย ปลูกผัก เลี้ยงสัตว์ ปลูก ไม้และวัว) และอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป ช่างซ่อมรถและขายสลากกินแบ่งรัฐบาล และเป็นคนพิการ จำนวน 64 คน ผู้ดูแลคนพิการ 26 คน

5. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า

5.1 ด้านระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่ระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น คุณสมบัติของผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน จำนวนเงินกู้ และการชำระหนี้ มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก แต่มีบางส่วนเห็นว่ายังมีความยุ่งยากในส่วนของเอกสารรายละเอียดของคนค้ำประกัน เช่น สลิปเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งทำให้ต้องใช้เวลานานในการดำเนินการ

5.2 ด้านกระบวนการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร การลงเยี่ยมบ้านคนพิการ การพิจารณาของคณะกรรมการ ขั้นตอนการแจ้งและเบิกจ่ายเงินกู้ การติดตามเงินกู้มี

ความเหมาะสมมีความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้กู้ยืมเงินพื้นที่ แต่มีบางส่วนเห็นว่ายังมีความล่าช้าในบางขั้นตอน เช่น การค้ำประกัน การแจ้งรายละเอียดเงินกู้ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารยากลำบากในอดีตตอนกู้ยืมครั้งแรก

5.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยส่วนใหญ่เห็น ศูนย์บริการคนพิการ องค์กรด้านคนพิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) มีบทบาทในการให้ข่าวสารเบื้องต้นแก่คนพิการ และการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook แต่บางพื้นที่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงต้องอาศัยคนที่กู้ยืมและคนในชุมชนบอกปากต่อปาก

5.4 ด้านปัญหาอุปสรรค โดยส่วนใหญ่ผู้กู้ยืมเงินจะมีความกังวลในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลาได้ เนื่องจากปัญหารายได้ที่ไม่แน่นอนจากการประกอบอาชีพ เช่น ปัญหาสภาพเศรษฐกิจ ราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น รวมถึงปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางมาขอู้ที่ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว

5.5 ด้านคุณภาพชีวิตหลังการได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ โดยส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพและรายได้ ทั้งนี้เพราะเงินกู้ที่ได้รับมานั้นเป็นเงินลงทุนและทุนหมุนเวียน

ในการประกอบอาชีพ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้กู้และครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้นสำหรับสาเหตุที่คุณภาพชีวิตเหมือนเดิมนั้นเนื่องจากอาชีพหรือกิจการที่ดำเนินอยู่ประสบกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจผันผวน ราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ภัยทางธรรมชาติซึ่งทำให้ผลผลิตทางการเกษตรไม่เป็นไปตามเป้าหมายและตลาดรับซื้อสินค้าไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการขาดทุนจากการจำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ประเมินผลการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว พบว่า ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการต่อการให้บริการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.75, S.D. = 0.73$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Panboot (2018) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ พบว่า ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jatamas (2015) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นการชำระเงินกู้ยืมและประเมินความพึงพอใจต่อการชำระเงินกู้ยืมผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อมาตรการความโปร่งใสในระบบราชการ

พบว่า ความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ใช้บริการชำระเงินกู้ยืมประกอบอาชีพผ่านบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อ 7-11 อยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้านระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร การลงเยี่ยมบ้านคนพิการ การพิจารณาของคณะกรรมการ ขั้นตอนการแจ้งและเบิกจ่ายเงินกู้ การติดตามเงินกู้ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Choomnusonth and Unaromlert (2016) พบว่า รูปแบบการเสริมสร้างความสามารถในการจัดการตนเองของคนพิการเพื่อการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนที่เหมาะสมมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านคือ การประกอบอาชีพ การเรียนรู้ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลตนเองและการตระหนักในตนเอง

2. คุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจการประกอบอาชีพและรายได้ ด้านสุขภาพกายและจิตใจ ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว และด้านสัมพันธภาพในชุมชนและสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chienrum (2014) พบว่า ความต้องการได้รับ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาชีพและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้ว

1. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วควรจัดประชุมและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อดำเนินการทำความเข้าใจกับคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่กู้ยืมเงินเกี่ยวกับรายละเอียดและข้อบังคับในการกู้ยืมฯ การส่งคืนเงินกู้ และการขาดการชำระหนี้

2. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วควรบูรณาการความร่วมมือกับองค์กรด้านคนพิการในจังหวัดสระแก้วดำเนินงานช่วยเหลือและดูแลผู้กู้ยืมฯ โดยนำแนวคิด “เพื่อนช่วยเพื่อน” เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการดำเนินการติดตามการชำระหนี้จากผู้กู้ยืมฯ เพื่อลดปัญหาการหวาดระแวง การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ กับผู้กู้ยืมฯ

3. คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดสระแก้วควรจัดตั้งทีมงานให้คำปรึกษาโดย

ร่วมกับองค์กรด้านคนพิการในจังหวัดสระแก้ว เพื่อให้คำแนะนำผู้กู้ยืมฯ ในการนำเงินที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ และผู้กู้ยืมฯ สามารถประกอบอาชีพและมีรายได้เลี้ยงดูตัวเอง ครอบครัว โดยมุ่งเน้นในกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม ค้าขายและอาชีพรับจ้างทั่วไป

4. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วควรจัดทำข้อมูลปัญหาการติดตามกู้ยืมเงินฯ อย่างเป็นระบบและทันสมัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลพิจารณาการกู้ยืมฯ ต่อคณะอนุกรรมการจังหวัดในการอนุมัติเงินกู้ต่อไปเพื่อป้องกันปัญหาการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนดระยะเวลาและไม่เกิดหนี้เสีย

5. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วควรจัดทำแผนการดำเนินงานการติดตามหนี้สินจากลูกหนี้โดยมุ่งเน้นมาตรการในเชิงรุกเพื่อติดตามและรับทราบปัญหาต่าง ๆ ของผู้กู้ยืมที่ส่งผลกระทบต่อชำระหนี้ไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาเพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้กู้ยืมต่อไป

6. ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสระแก้วควรผลักดันในกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์พัฒนาระบบติดตามลูกหนี้ผ่านโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ทโฟน (Smart Phone) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการติดตามลูกหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- Chienrum, A. (2014). The Needs for Life Quality Development of the Disabled in Sanam Chai Subdistrict Administrative Organization, Bang Sai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Academic Services Journal Prince of Songkla University*, 25(1), 63-70.
- Choomnusonth, K., & Unaromlert, T. (2016). Development of Models of Self-Management Capabilities of People with Disabilities for Sustainable Self-Reliance. *Silpakorn Educational Research Journal*, 8(2), 147-161.
- Department of Empowerment of Persons with Disabilities. (2019). *Rights/Benefits/Services*. Retrieved from <http://dep.go.th/Content/View/1338/215>
- Disabled Service Center SaKaeo Province. (2019). *Report of the operation center of the disabled service center SaKaeo province for the year 2019 (around 6 months between October 2018 to March 2562)* [Mimmeograph]. SaKaeo: Disabled Service Center SaKaeo.
- Jatamas, S. (2015). *Opinion of payment and An Evaluation Satisfaction with loan payment through the counter service system for transparency measures in the bureaucratic system*. Retrieved from https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/download/article/article_20150825112507.pdf
- Panboot, A. (2018). *Satisfaction of the Customers of Fund For Empowerment of PWDs for Debt Payment Through Service in Bangkok Area*. Retrieved from <https://research-system.siam.edu/2013-12-20-04-25-20/5426-2018-05-25-01-33-33>
- Sakaeo Social Development and Human Security. (2019). *Summary Report of the SaKaeo Service Center for the Disabled Year 2019*. Retrieved from <http://www.sakaeo.m-society.go.th/?p=1079>
- Stufflebeam, D.L. (1967). The Cipp Model for program evaluation. In George, F.M., Michael, S.S., & Denial, L.S., (Eds.) *Evaluation Model. Viewpoints on education and Services evaluation*. Hingham. Massachusetts: Kluwer NiThotf.

- Tirakanan, S. (2004). *Project Evaluation: Guidelines for implementation*. (5th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- WHOQOL Group. (1995). The World Health Organization Quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. *Social Science and Medicine*, 41, 1,403-1,409.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper & Row