

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นกรณีศึกษา (Case Study) คณะนักวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและลึกซึ้งในกรณีปัญหาอุปสรรคในการใช้เงินกองทุนของคนพิการ (เพื่อช่วยเหลือคนพิการให้ใช้เงินกองทุน) อย่างมีประสิทธิภาพ และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ จะได้เงินกองทุนฯ กลับคืนมา เพื่อใช้ในการพัฒนาคนพิการคนอื่นต่อไป

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้แทนองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ คัดเลือกจากจังหวัดที่มีสถานพิการ 5 จังหวัด และมีปัญหาทางการคืนเงินกู้ยืม โดยพิจารณาจากรายงานผลการดำเนินงานการกู้ยืมของกองทุนฯ ใน 5 จังหวัดของการกู้ยืมที่ได้เงินคืนยากถึงง่ายละกัน จำนวน 30 คน คณะผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเลือกดังนี้

1. ส่งจดหมายถึงองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ 5 จังหวัดที่มีปัญหาทางการชำระหนี้ โดยเลือกจังหวัดที่มีสถานพิการและเป็นตัวแทนของแต่ละภาคได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อุดรธานี สุพรรณบุรี สุโขทัย และนครนายก รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน มีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

1. เป็นผู้แทนของ หน่วยงาน สมาคมหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า
3. อายุ ระหว่าง 18 – 55 ปี
4. สัญชาติไทย เชื้อชาติไทย
5. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำงานเป็นทีมได้ดี โดยไม่เกี่ยงสภาพพิการของผู้กู้ยืม
6. มีความตั้งใจและอดทน
7. มีความสะดวกในการเดินทางไปติดตามเงินกองทุน

8. มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนที่ได้จากกลุ่มประชากรคัดเลือกแบบเจาะจงคือหน่วยงานหรือองค์กรที่สมัครใจเข้าร่วม โครงการงานวิจัย เลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าร่วม โครงการนำร่อง 5 จังหวัดที่มีปัญหาทางการเงิน โดยเลือกเป็นตัวแทนของแต่ละภาคได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อุดรธานี สุพรรณบุรี สุโขทัย และนครนายก รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 26 คน โดยผู้แทนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และสมาคมคนพิการ เป็นผู้ประสานงาน ให้ความร่วมมือกับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน มีการคัดเลือกดังนี้

ผู้แทนสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดละ 1 คน รวมจำนวน 5 คน

ผู้แทนจากสมาคมคนพิการทุกประเภท จังหวัดละ 3 คน รวมจำนวน 15 คน (เฉพาะประเภทความพิการ)

สมาคมคนพิการ 6 สมาคม เพื่อส่งผู้แทนเข้ารับการอบรม สมาคมละ 1 คน รวมจำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน 2. แบบประเมินประสิทธิภาพของการทำงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน 3. คู่มือการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯ (สำหรับกลุ่มตัวอย่าง) โดยคณะนักวิจัยได้ศึกษา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุน จากนั้นได้ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีการดำเนินงานอย่างมีหลักการ มีระบบ อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้ทำหน้าที่สนับสนุนการใช้จ่ายเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จะต้องได้รับการอบรมอย่างดี โดยจัดให้มีการอบรมในวันที่ 19-21 พฤศจิกายน 2551 และวันที่ 12 ธันวาคม 2551 มีรายละเอียดดังนี้

1. กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผู้สนับสนุนการดำเนินงานกองทุน
โดยมีการอบรมดังนี้

ตารางที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือเพื่อน

ลำดับที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	หมายเหตุ
1	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการทำ ความเข้าใจและข้อตกลงในการ เข้าร่วมโครงการ	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมี สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความ เข้าใจในความเป็นมาของ โครงการและการเป็นอาสาสมัคร เพื่อช่วยเหลือเพื่อน	วันที่ 19-21 พฤศจิกายน 2551
2	กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ เงินกองทุน การกู้ยืม การจ่ายเงิน การรับผิดชอบต่อเงินกู้ยืม	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมี ความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบของกองทุนฯ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการรู้สิทธิ หน้าที่ในการสนับสนุน การ ดำเนินงานกองทุนฯ	
3	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทักษะในการให้คำปรึกษา ทักษะการเจรจาต่อรอง ปัญหา อุปสรรค และการช่วยเหลืออย่าง มีประสิทธิภาพ	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ให้คำปรึกษา 3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีทักษะ การเจรจาต่อรอง	

		<p>4. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการทราบถึงปัญหาอุปสรรค และวิธีการแก้ปัญหา</p> <p>5. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
4	<p>ความรู้ในการจัดทำบัญชีครัวเรือน การวางแผนในการทำงาน การจัดระบบงาน และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์</p>	<p>1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจความรู้ในการวางแผนในการทำงาน การจัดระบบงาน</p> <p>2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชี และมีความรู้และเข้าใจในการประเมินการใช้เงินกองทุนของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้การประเมิน input process output เพื่อเป็นผลย้อนกลับให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน</p>	
5	<p>การพัฒนาบุคลิก (การแต่งตัว ความสะอาดเรียบร้อยและอนามัยของร่างกาย การพูดจา และการแสดงออกทางอารมณ์ ฯลฯ)</p>	<p>เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้เรียนรู้และพัฒนาบุคลิกภาพ</p>	
6	<p>เทคนิคการทวงหนี้อย่างสร้างสรรค์ กระบวนการทวงหนี้</p>	<p>เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคทวงหนี้อย่างสร้างสรรค์</p>	

7	การใช้คู่มือสนับสนุนการดำเนินงานเงินกองทุนฯ	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีคู่มือและใช้คู่มือได้อย่างถูกต้อง	
8	ผู้สนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯแต่ละพื้นที่นำเสนอผลการปฏิบัติงาน	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้สรุปผลการอบรม และตระหนักถึงการเป็นผู้แทนของสำนักกองทุนฯ	วันที่ 12 ธันวาคม 2551

2. แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สนับสนุนการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (สำหรับผู้ประเมิน) แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเมื่อลงพื้นที่ทำงานประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

3. แบบประเมินผู้สนับสนุนการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (สำหรับนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญประเมิน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสามารถในการเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

3. คู่มือสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

คู่มือ (Operation Manual) สำหรับผู้สนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯ คณะนักวิจัยได้ศึกษาและค้นคว้า ประกอบกับการแนะนำของที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี รายละเอียดของคู่มือประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

บทนำ

สารบัญ

ความเป็นมาโครงการฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การเตรียมความพร้อมก่อนพบกับผู้ถูกสัมภาษณ์

เตรียมความสะอาดร่างกาย

เตรียมความเรียบร้อยของหน้าตา

เตรียมความพร้อมของเสื้อผ้า

เตรียมความพร้อมของจิตใจ

เตรียมเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์

2. ขั้นตอนการใช้โทรศัพท์ติดต่อ

จัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์

เตรียมประเด็นที่จะใช้สนทนา

การทักทายอย่างกระตือรือร้น

การสร้างความคุ้นเคย

การตั้งคำถาม

เทคนิคการตอบคำถาม

เทคนิคตอบข้อโต้แย้ง

การสรุปประเด็นและการยืนยัน(Commitment)

การเขียนสรุปตามแบบประเมิน

แบบฝึกหัด การสนทนาทางโทรศัพท์

3. ขั้นตอนการพบผู้ถูกสัมภาษณ์

การทักทายอย่างสุภาพและประทับใจ

การสร้างความคุ้นเคย

การตั้งคำถามเพื่อหาคำตอบที่ต้องการ

การตอบข้อโต้แย้ง

การใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง

การติดตามหนี้

แนะนำวิธีการใช้หนี้

การส่งหนังสือและการรับสถานการณ์นี้

การสรุปประเด็นและการยืนยัน(Commitment)

การเขียนสรุปตามแบบประเมิน

แบบฝึกหัด การใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง

4. ขั้นตอนการจัดทำรายงาน

การเขียนสรุปตามแบบประเมิน

การตรวจสอบแบบประเมิน

วิธีการส่งแบบประเมิน

5. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. สรุป

7. แบบฟอร์มต่างๆ ในการสนับสนุนการดำเนินงาน

การสร้างเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

1) ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กฎหมาย ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง การประเมิน การเป็นอาสาสมัคร เพื่อนช่วยเพื่อน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯ

2) สร้างเครื่องมือ โดยนำเนื้อหาในแต่ละรายการที่จะทำการศึกษามาแยกประเด็นเป็นหัวข้อต่างๆ ในการสร้างแบบประเมิน

3) นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบด้านความเที่ยงตรง (Validity) คือความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญดังนี้

3.1 เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ 2 ท่าน

3.2 เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาการวัดและประเมินผล 1 ท่าน

งานวิจัยนี้ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ประกฤติ พูลพัฒน์ (การบริหาร) สาขาการศึกษาพิเศษ North Texas State U.S.A.
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรศรี แก้วเจริญ สาขาการศึกษาพิเศษ Mississippi University for Woman U.S.A.
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อารมณ อุตภาพ สาขาการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์เครื่องมือ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินอาสาสมัครเพื่อช่วยเพื่อน (สำหรับผู้กู้) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ ของผู้ตอบ
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินที่เป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตารางลักษณะแบบประเมินเป็นมาตรประมาณค่ามีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ หรือคุณลักษณะในข้อนั้นเป็นอย่างดี ปฏิบัติได้ดีถึงดีเยี่ยม ให้ 5 คะแนน
มาก	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ หรือคุณลักษณะในข้อนั้นเป็นอย่างดี ปฏิบัติได้ดีถึงดี ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ หรือคุณลักษณะในข้อนั้นพอสมควร ปฏิบัติได้พอสมควร ให้ 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ หรือคุณลักษณะในข้อนั้น น้อย ปฏิบัติได้น้อย ให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ หรือคุณลักษณะในข้อนั้น น้อยมาก ปฏิบัติได้น้อยหรือไม่ได้เลย ให้ 1 คะแนน