

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยประมวลจากทุกบทที่ผ่านมา และนำเสนอข้อเสนอแนะอันเป็นระบบการประเมินและติดตามผลงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้คนพิการได้ทำงานเพื่อคนพิการอย่างแท้จริง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะในบทนี้อย่างถี่ถ้วนตามความเป็นจริง ทั้งจากการวิเคราะห์ข้อมูลและการลงพื้นที่สังเกตร่วมกับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน และการวิพากษ์วิจารณ์จากที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้งานวิจัยนี้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้โดยคนพิการและเพื่อคนพิการอย่างยั่งยืน

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษางานสนับสนุนเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการโดยอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนซึ่งเป็นตัวแทนคนพิการที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 16 คน โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ คณะผู้วิจัยได้สรุปเพื่อนำข้อมูลเสนอดังนี้

5.1 ระบบการทำงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

ในปัจจุบันระบบการติดตามและประเมินผลเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคนพิการยังไม่มีระบบที่ชัดเจน บุคลากรในหน่วยงานสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามเงิน โดยใช้วิธีการการส่งจดหมายเตือนผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เพียงอย่างเดียว ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ จะส่งเงินคืนในลักษณะของการจ่ายเป็นเงินสดผ่านธนาคารที่มีความร่วมมือเป็นเครือข่ายกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ธนาคารกรุงไทย และอีกทางหนึ่งคือการไปจ่ายโดยตรงที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ซึ่งจะเป็นผู้ออกใบเสร็จรับเงินให้ และดำเนินการรวบรวมข้อมูลส่งมายังส่วนกลางอีกครั้งหนึ่ง

ในการติดตามเงินกองทุนฯ นั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ไม่มีการลงพื้นที่ทุกเดือน แต่จะมีการลงพื้นที่ไปบ้างอย่างน้อยหนึ่งครั้ง หลังจากที่ถูกผู้กู้ยืมฯ ได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว เนื่องจากปริมาณงานที่มากของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ทำให้การลงพื้นที่ไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ย้ายที่อยู่ก็ไม่สามารถระบุได้ว่าย้ายไปไหน มีการเปลี่ยนแปลงไปประกอบอาชีพอะไร และจะติดต่อกับบุคคลใดได้ จะเห็นได้ว่าเมื่อมีอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนลงพื้นที่ไปตามหาผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีภาวะเสี่ยงหนี้สูญ จะมีความยากลำบากมาก เมื่อตามหาผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ไม่พบก็จำเป็นที่จะต้องตามหาผู้ค้ำประกัน ซึ่งก็ยิ่งยากลำบากมากขึ้นไปอีก เนื่องจากการให้มีผู้ค้ำประกันนั้นมีการเปิดโอกาสกว้างเกินไป คนที่เป็นผู้ค้ำประกันบางคนไม่ได้อยู่บ้านใกล้กับผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ทำให้ตามหาไม่พบ

อีกประการหนึ่งคือการแบ่งเขตการปกครองของเทศบาลที่ได้มีการแบ่งคนพิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฯ เข้าไปในเขตเทศบาลแล้วทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของจังหวัด (พมจ.) ไม่มีที่อยู่ใหม่ หรือคนพิการที่กู้ยืมเงินไม่ได้แจ้งว่าเข้ามามีที่อยู่ในเขตเทศบาล เมื่อสอบถามผู้ใหญ่บ้านก็จะไม่พบว่ามีลูกบ้านที่มีชื่อเหมือนที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) มีข้อมูลเก็บไว้ ดังนั้นควรมีการประสานงานกันระหว่างสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) กับเทศบาลเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอและดำเนินการสนับสนุนต่อไป

การทำงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) จะเป็นลักษณะการเยี่ยมบ้านผู้กู้เพื่อตรวจสอบว่าการได้รับเงินกู้ยืมไปแล้วมีข้อมูลที่ถูกต้องกับที่ได้เขียนรายงานหรือคำร้องขอผู้กู้ยืมไปหรือไม่ นำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยการเยี่ยมบ้านของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) จะเป็นไปในลักษณะการสอบถาม การตรวจสอบ เมื่อต้องการทวงหนี้ก็มีเพียงการส่งจดหมายไปเตือนผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เท่านั้น ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ มีหน้าที่ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลในเชิงปริมาณและได้รับคำตอบแต่ผิวเผินไม่สามารถเข้าถึงความต้องการจริง ๆ ที่มาจากภายใน เช่น ปัญหาในครอบครัว ปัญหาส่วนตัว และปัญหาด้านสังคม ขาดการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ความไว้วางใจการเป็นเพื่อนที่เข้าใจกัน และการยอมรับซึ่งกันและกัน

จากการวิจัยครั้งนี้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นตัวแทนคนพิการที่เต็มใจทำงานสนับสนุนคนพิการให้สามารถเลี้ยงดูตนเองได้อย่างยั่งยืนอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้รับการอบรมจากโครงการฯ ซึ่งคณะผู้วิจัยจัดทำขึ้น เพื่อให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีทักษะในการเจรจา การพูดคุยพบปะที่ต้องคำนึงถึงความเป็นเพื่อนที่จะคอยช่วยเหลือ การสนับสนุนให้เพื่อนได้มีอาชีพและมีทางออกในชีวิต รวมทั้ง ได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของคนพิการเอง ทำให้คนพิการที่เป็นผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่จะให้คนพิการเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนก็มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือจากคนอื่นเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภี วัฒนินท์ ได้ศึกษาเรื่อง “การฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ: การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพอิสระของคนพิการเพื่อการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน” พบว่าสิ่งสำคัญบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบอาชีพของคนพิการ ได้แก่ บิดามารดา ญาติ พี่น้อง จะเป็นผู้สนับสนุนให้คนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีบทบาทสำคัญเป็นผู้ช่วยประกอบอาชีพ ผู้ช่วยบริหารจัดการอาชีพ ได้แก่ จัดหาวัสดุผลิตสินค้า การส่งสินค้า ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปัญหาและกระตุ้นให้กำลังใจคนพิการในการประกอบอาชีพโดยไม่ย่อท้อ (สุรภี วัฒนินท์, 2544) ดังนั้นนอกจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) จะเป็นผู้สนับสนุนคนพิการให้ประสบผลสำเร็จในการประกอบอาชีพแล้วที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยคนพิการคือ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว หรือคนรอบข้างให้มีกำลังใจในการประกอบอาชีพอย่างมั่นใจและมีความอดทนอย่างมากอีกด้วย

เมื่อจะต้องลงพื้นที่กลุ่มอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนส่วนใหญ่ไม่ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) การขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ไม่สามารถจัดทำให้ได้ตามที่อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนร้องขอ เช่น รายชื่อ ที่อยู่ ข้อมูลที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ ไม่มีแผนที่ที่อยู่ชัดเจนทั้งของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ และของผู้ค้าประกัน ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบเงินกู้ยืมฯ ไม่มีการติดตามที่จริงจังและต่อเนื่อง ทำให้ผู้กู้ไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องคืนเงินตามกำหนด

ปัจจัยที่จะต้องคำนึงถึงในการลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน คือเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และการเข้าถึงแหล่งข้อมูล หรือเข้าถึงที่อยู่อาศัยของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ดังนั้นในการเดินทางในระยะแรก อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน จะพบปัญหาในเรื่องดังกล่าว และยังมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่นการทำงานร่วมกันกับบุคคลในท้องถิ่น บุคลากรหลายฝ่ายที่สามารถช่วยได้ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน องค์กรบริหารส่วนตำบล(อบต.) รวมทั้งเงินทุนในลงพื้นที่สนับสนุนเพื่อนพิการ ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงพื้นที่ในระยะทางไกล ค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่าอาหาร หรือที่พัก

ในกรณีที่ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เป็นคนพิการที่อยู่ห่างไกลอย่างมาก ในการลงพื้นที่อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน จะใช้งบประมาณหรือใช้ทรัพยากรส่วนตัวทั้งหมด แต่ก็มีความยินดีที่จะทำการได้เข้าไปพบปะพูดคุย และถามไถ่ความเป็นมาเป็นไปในชีวิตของกลุ่มคนพิการซึ่งเป็นเสมือนญาติพี่น้องของตนเอง ซึ่งได้ทำการลงพื้นที่ที่ลักษณะนี้อยู่แล้ว แต่การพูดคุยการเจรจา และการบอกถึงเรื่องราวในการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในนโยบายของงานเงินกองทุน และมีทักษะมีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ชัดเจนมากขึ้น

5.2 ผลที่ได้จากการลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนลงพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบตามที่ได้รับกรอบจากโครงการฯ และได้รับคู่มือในการลงพื้นที่ เพื่อให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนได้ศึกษารายละเอียดได้ด้วยตนเอง เช่นการดูแลบุคลิกภาพตนเอง การเตรียมข้อมูล จะค้นหาข้อมูลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ด้วยตนเอง การโทรศัพท์ติดต่อล่วงหน้า การสอบถามและการเจรจาต่อรอง การยืนยันวันเวลานัดหมายที่แน่นอนเพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

การให้คำปรึกษา การแนะนำ และการช่วยเหลือเกื้อกูลในฐานะพี่น้อง การสนับสนุนทางด้านจิตใจ ซึ่งอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเข้าใจและปฏิบัติตามระบบได้อย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นตัวแทนคนพิการที่มีโอกาสได้เข้าพบปะคนพิการในชุมชนอยู่เสมอ ทำให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้รับความไว้วางใจ ส่งผลให้การลงพื้นที่เพื่อค้นหาผู้กู้ยืม มีความคล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลัทษณ์ ทองพิทักษ์วงศ์ (2545) ศึกษาเรื่อง “การติดตามผลการ

ให้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดอ่างทอง” โดยศึกษาคนพิการที่ได้รับอนุมัติเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่อยู่ระหว่างการส่งชำระหนี้ จำนวน 81 ราย คนพิการมองตนเองว่ามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลหลังการกู้ยืมเป็นระยะเพื่อรับทราบปัญหา ตลอดจนให้คำแนะนำและการช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของคนพิการ (นงลักษณ์ ทองพิทักษ์วงศ์, 2545)

แม้ว่าในการลงพื้นที่จะพบอุปสรรคบ้างแต่อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ก็ไม่ย่อท้อ มีความเต็มใจที่จะทำงานช่วยสนับสนุนเพื่อนร่วมชะตาเดียวกัน นับว่าเป็นการทำงานของคนพิการที่คุ้มค่า โดยผลที่ได้รับจะได้ทั้งแก่ตัวคนพิการซึ่งเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีความรู้สึกมีคุณค่า และเพื่อนคนพิการที่เป็นผู้กู้ยืมที่รู้สึกว่ามีเพื่อนคนพิการด้วยกันมาเยี่ยมเยียนและมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว

จากการลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนนั้น ได้ใช้ความสามารถในการเจรจาในเรื่องของการกู้ยืมเงินกองทุน ซึ่งผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีการค้างชำระเป็นระยะเวลานานเกินกำหนดการชำระหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้หลักการเจรจาเชิงสร้างสรรค์ ได้กล่าวอธิบายและให้ข้อมูลถึงการค้างชำระเป็นเวลานานทำให้เงินกองทุนหมุนเวียนมีน้อย และคนพิการเองก็จะเสียโอกาสในการที่จะกู้ยืมเงินเพื่อไปประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง และเมื่อผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ชำระหนี้หมดแล้วสามารถกู้ยืมเงินต่อได้ในวงเงินกู้ที่มากกว่าเดิม นอกจากนี้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนยังได้พูดคุยถึงเรื่องของการประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม การทำบัญชีครัวเรือน และการใช้จ่ายให้พอเพียงกับรายได้

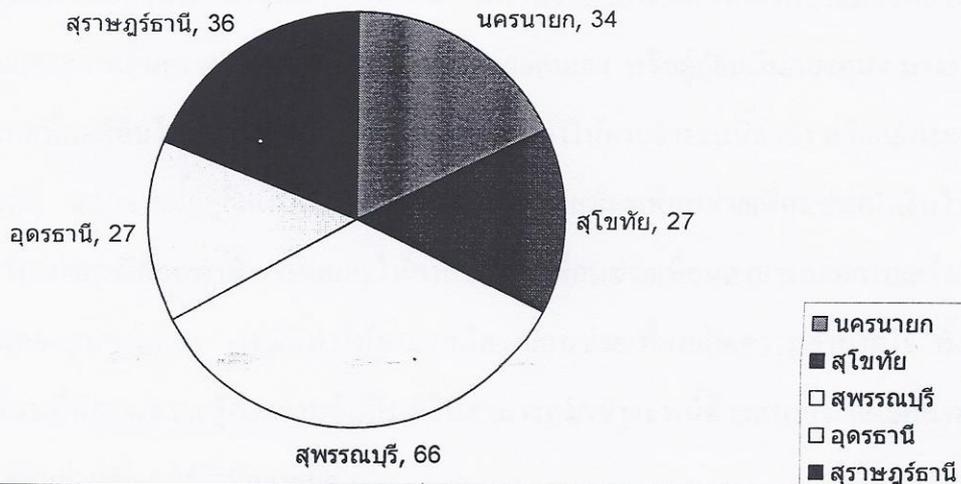
เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับการชำระคืนจากการลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ในโครงการนำร่องครั้งนี้ พบว่าจำนวนอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน 3 คน ต่อจังหวัด ซึ่งเป็นคนพิการทั้ง 3 คน นับว่ามีจำนวนไม่มากนักเนื่องจากการคืนเงินจะต้องใช้เวลาในการติดตามอย่างต่อเนื่อง ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ จะต้องอาศัยผลผลิตที่ได้จากการประกอบอาชีพ ซึ่งในบางรายจะต้องใช้เวลาในการเก็บเงินเพื่อนำมาชำระหนี้ ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเข้าขั้นวิกฤติ รายได้และรายจ่ายไม่สมดุลกัน ทำให้คนพิการที่เป็นผู้กู้เงินกองทุนฯ ส่วนใหญ่ไม่สามารถชำระเงินได้ทั้งหมด ในการทำวิจัยครั้งนี้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่ติดตามเงินได้จำนวนมากคือ จังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวนผู้ชำระคืนทั้งหมด 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และยอดเงินที่ชำระคืนทั้งหมดจำนวน 55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.07 จากจำนวนคนพิการที่กู้ยืมทั้งหมด 66 คน ยอดเงินที่ค้างชำระทั้งหมด 1,736,650

บาท รองลงมาคือจังหวัดนครนายก มีจำนวนผู้ชำระเงินคืนทั้งหมด 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 และยอดเงินที่ชำระคืนทั้งหมดจำนวน 24,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.21 จากจำนวนคนพิการที่กู้ยืมทั้งหมด 34 คน ยอดเงินที่ค้างชำระทั้งหมด 553,100 บาท จังหวัดสุโขทัย มีจำนวนผู้ชำระเงินคืนทั้งหมด 11 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 และยอดเงินที่ชำระคืนทั้งหมดจำนวน 14,300 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.76 จากจำนวนคนพิการที่กู้ยืมทั้งหมด 27 คน ยอดเงินที่ค้างชำระทั้งหมด 504,500 บาท และจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวนผู้ชำระเงินคืนทั้งหมด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และยอดเงินที่ชำระคืนทั้งหมดจำนวน 4,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.63 จากจำนวนคนพิการที่กู้ยืมทั้งหมด 36 คน ยอดเงินที่ค้างชำระทั้งหมด 713,600 บาท จังหวัดที่มีผู้ชำระน้อยที่สุดคือ จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนผู้ชำระเงินคืนทั้งหมด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และยอดเงินที่ชำระคืนทั้งหมดจำนวน 1,400 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.22 จากจำนวนคนพิการที่กู้ยืมทั้งหมด 27 คน ยอดเงินที่ค้างชำระทั้งหมด 630,100 บาท ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบจำนวนผู้ค้างชำระและจำนวนเงินค้างชำระ

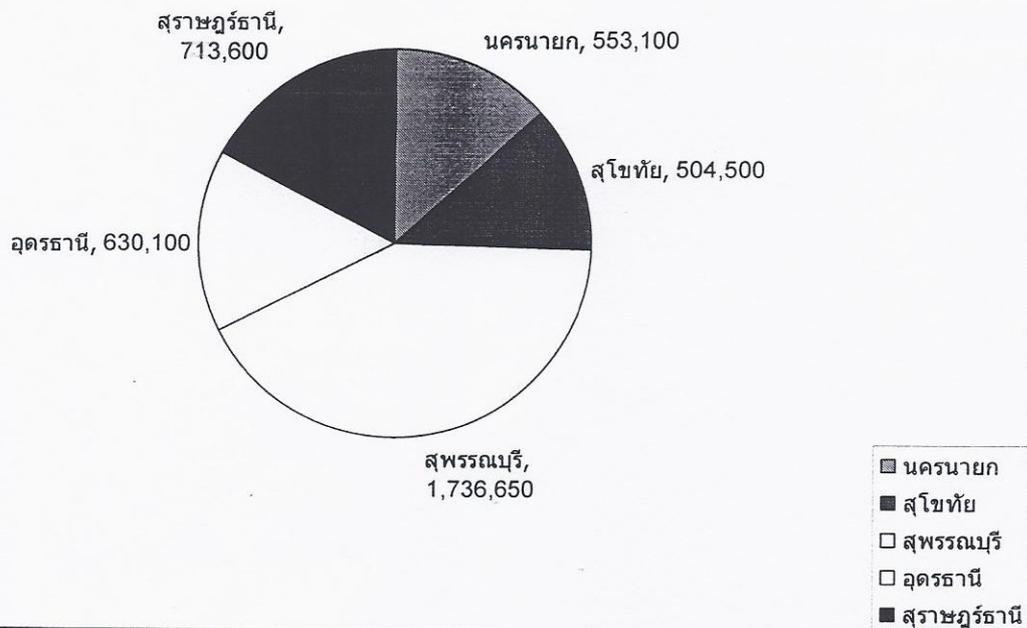
จังหวัด	จำนวนผู้ค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ (ราย)	จำนวนเงินค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ (บาท)	จำนวนผู้ที่ชำระในเดือนธ.ค.51 และ ก.พ. 52 (ราย)	จำนวนเงินที่ชำระในเดือนธ.ค. 51 และก.พ. 52 (บาท)	เงินที่ได้คืนมา (เปอร์เซ็นต์)
นครนายก	34	553,100	13	24,200	4.21
สุโขทัย	27	504,500	11	14,300	2.76
สุพรรณบุรี	66	1,736,650	16	55,000	3.07
อุดรธานี	27	630,100	2	1,400	0.22
สุราษฎร์ธานี	36	713,600	4	4,500	0.63
รวม	190	4,137,950	46	99,400	2.402
ร้อยละ	100	100	24.21	2.402	

จำนวนผู้ค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ (ราย)



ภาพที่ 5.1 จำนวนผู้ค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ (ราย)

จำนวนเงินค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ(บาท)

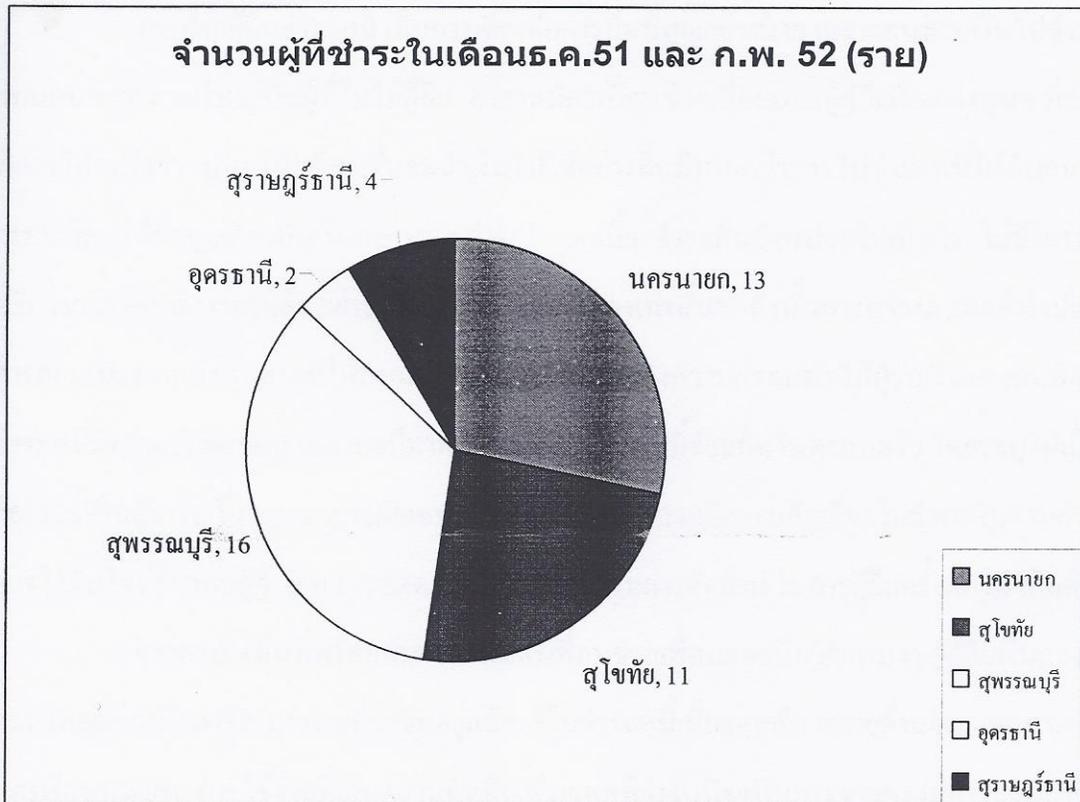


ภาพที่ 5.2 จำนวนผู้ค้างชำระที่อยู่ในเกณฑ์หนี้สูญ (บาท)

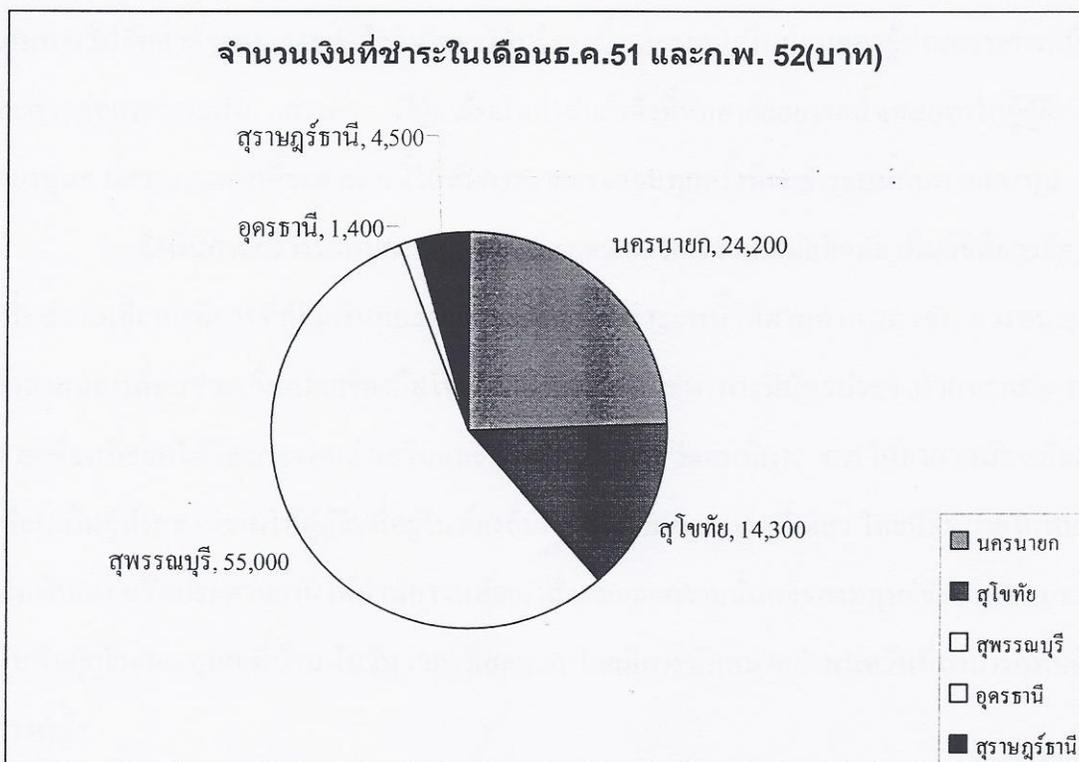
5.3 การชำระหนี้ของผู้กู้

จากการสอบถามผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ส่วนใหญ่มีความประสงค์จะชำระหนี้โดยเร็ว อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้ชี้แจงวิธีการชำระหนี้ ให้ทราบซึ่งสามารถเดินทางไปชำระเองที่สำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ด้วยตนเอง หรือผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ บางรายฝากผู้อื่น ไปชำระหนี้แต่ผู้อื่นไม่ได้ชำระหนี้ให้ตามที่ต้องการ ทำให้การชำระหนี้ล่าช้า หรือแม้กระทั่งเกิดการไม่ชำระหนี้ นอกจากนี้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ อยากให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนช่วยนำเงินไปชำระหนี้ให้แทน ในบางกรณีต้องการชำระเงินและให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถออกไปเสริรับเงินให้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ได้เลย กรณีนี้ทำให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเกิดความลำบากใจ ทั้งอยากช่วยเหลือเพื่อนที่พิการเพราะรู้ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถมาชำระหนี้ด้วยตนเอง แต่อีกด้านหนึ่ง อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนก็รู้ว่ามีความผิด

จากประเด็นดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งสาเหตุให้การชำระหนี้ลดลง เพราะผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ไม่สามารถชำระหนี้ได้อย่างสะดวก ขาดผู้รับชำระที่จะต้องทำงานเชิงรุก การเข้าพบเพื่อนที่พิการของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนจะสร้างความตระหนักในการชำระหนี้ก็จริงแต่หากอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนไม่สามารถรับภาระในการชำระหนี้ได้ทันทีที่ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ต้องการคืนเงิน โอกาสที่จะได้เงินคืนก็จะยากยิ่งขึ้น ทำให้ยอดการค้างชำระมีมากดังที่ปรากฏในปัจจุบัน



ภาพที่ 5.3 จำนวนผู้ชำระในเดือนธันวาคม 2551 และ กุมภาพันธ์ 2552 (ราย)



ภาพที่ 5.4 จำนวนผู้ชำระในเดือนธันวาคม 2551 และ กุมภาพันธ์ 2552 (บาท)

การฝากผู้อื่นชำระหนี้ เป็นการเสี่ยงต่อการมีหนี้สูญอย่างมาก เพราะคนที่รับเงินไปชำระหนี้ แทนคนพิการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่ได้กู้ยืม อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนและผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่เป็นคนพิการได้กล่าวว่า “แนวโน้มที่คนอื่นจะนำเงินไปใช้อย่างอื่นมีมากกว่าการไปชำระหนี้ให้กับคนพิการ เพราะมีคนให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงินกองทุนฯ ว่าไม่มีดอกเบี้ย ชำระคืนช้าหน่อยไม่เป็นไร ไม่มีใครบังคับ หรือว่ากล่าวคนพิการอยู่แล้ว อย่างมากก็แค่มีจดหมายทวงเท่านั้น” ดังนั้นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจากกองทุนควรมีให้มากกว่านี้ รวมทั้งการสร้างความตระหนักให้ผู้รับเงินของคนพิการมาชำระหนี้มีความรับผิดชอบ และอาจมีมาตรการในการชำระหนี้ร่วมกันในครอบครัว โดยระบุให้เป็นผู้ที่ต้องร่วมเป็นผู้ชำระหนี้ และร่วมรับผิดชอบในการกู้ยืมด้วย หากมีการหลีกเลี่ยงไม่ชำระหนี้ตามกำหนด ควรได้รับโทษร่วมกับผู้กู้ เช่น การคิดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น หรือการตัดสิทธิในการกู้ยืมครั้งต่อไป เป็นต้น

จากการลงพื้นที่พร้อมกับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนของนักวิจัยพบว่า ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ส่วนใหญ่มีการฝึกอาชีพ บางรายมีอาชีพอยู่แล้วแต่ไม่ชำระหนี้เนื่องจากมีรายจ่ายด้านอื่น เช่น การส่งเสียบุตรเรียนหนังสือ การใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น ด้วยเหตุที่ว่าในปัจจุบันการขายตรงมีการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีผู้มาเสนอขายของที่เป็นของใช้ เช่น เครื่องครัว เครื่องนอน หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือแม้กระทั่งเครื่องสำอาง โดยมีการขายแบบผ่อนส่ง ซึ่งคนพิการที่เป็นผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการเดินทางไปซื้อหาด้วยตนเองอยู่แล้วจึงมักจะใช้บริการนี้ และระบบเงินผ่อนของผู้ประกอบการก็มีความสะดวกต่อการชำระหนี้ กล่าวคือ มีผู้มารับเงินค่าสินค้าถึงที่พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอทำให้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ มีความสะดวกที่จะชำระหนี้ให้กับการขายตรงก่อนทุกครั้งที่จะชำระหนี้กับทางกองทุน

ดังนั้นการสร้างระบบการชำระหนี้ที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เป็นวิธีที่ควรจัดทำขึ้น เพื่อช่วยเหลือคนพิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฯ ให้สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด เช่น ควรอนุญาตให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีเครื่องมือในการรับชำระหนี้ เช่น การมีบัตรประจำตัวอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่ออกให้โดยกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ประสานงานให้ผู้กู้ยืมที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน มาชำระหนี้ที่เดียว โดยนัดหมายให้พมจ. มาเก็บเงินเอง หรือประสานงานให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เก็บเงินกับผู้กู้ยืมกองทุนฯ ที่บ้าน ในวัน เวลาที่สะดวก โดยมีการนัดหมายกำหนดวันที่สามารถพบกันได้ล่วงหน้า

วิเคราะห์อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนแต่ละจังหวัด

ในการลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ทั้ง 5 จังหวัด จังหวัดละ 3 หรือ 4 คน รวมอาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 16 คน ในแต่ละจังหวัดมีรูปแบบการลงพื้นที่ที่แตกต่างกัน บางจังหวัดอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนแบ่งเขตพื้นที่การรับผิดชอบติดตามเงินกู้และลงพื้นที่ที่เพียงคนเดียว บางจังหวัดมีการทำงานเป็นทีม คือทั้ง 3 คนจะลงพื้นที่ด้วยกัน ทำงานด้วยกัน ได้แก่จังหวัด สุพรรณบุรี และนครนายก ในการวิเคราะห์การลงพื้นที่ที่จะนำเสนอโดยภาพรวมของแต่ละจังหวัดดังนี้

จังหวัด สุพรรณบุรี

จากกรณีสังเกตการณ์ทำงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่ามีการทำงานกันเป็นทีม นอกจากนี้มีการทำงานเป็นระบบและดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ในเรื่องข้อมูลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนทุกคนมีความตั้งใจจริงในการลงพื้นที่ มีการบริหารจัดการที่ดี โดยมีการวางแผนการลงพื้นที่เพื่อให้คุ้มค่าในการเดินทางแต่ละครั้ง มีการประสานงานเป็นเครือข่ายกับผู้แทนคนพิการในพื้นที่ ประสานงานกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทำให้การทำงานสะดวก และมีความรวดเร็วในการหาค้นหาเพื่อเยี่ยมบ้านของผู้กู้ยืมเงินกองทุน

อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ทุกคนมีการเตรียมข้อมูลก่อนการลงพื้นที่ มีการแบ่งบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน เช่น ผู้พูดคุยเจรจา และให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้บันทึกข้อมูล ผู้ถ่ายภาพ คนขับรถ และผู้ช่วยเหลือที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการทำงานของผู้พิการ และเมื่อเข้าพบกับผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ มีการใช้ทักษะการเจรจาที่ดี มีข้อมูลพร้อม และมีทักษะในการให้คำแนะนำที่สามารถทำให้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ไว้วางใจและรู้สึกดีเมื่อได้พบปะกับกลุ่มเพื่อนคนพิการเหมือนกัน จึงเห็นได้ชัดว่าจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดที่สามารถติดตามเงินกองทุนมาได้มากที่สุด และอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนก็มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน

จังหวัดนครนายก

อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการเตรียมงานที่ดี เช่นการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ วางแผนในการเดินทาง และลงพื้นที่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความมุ่งมั่น และเสียสละสามารถประสานงานได้กับคนในท้องถิ่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษาแนะนำรวมทั้งมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

การทำงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พมจ.) เป็นอย่างดี ทั้งนี้เกิดจากการประสานงานและมีการติดต่อกันอยู่เป็นประจำ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการประสบผลสำเร็จในงานส่วนหนึ่งของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน เกิดจากการร่วมมืออย่างดีจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) และผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ทำให้ผลการทำงานออกมาอยู่ในระดับดี ถึงดีมาก เกือบทุกด้าน

จังหวัดสุโขทัย

อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีลักษณะแยกกันทำงาน โดยแบ่งจำนวนของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เพื่อลงพื้นที่ในเวลาทีละหนคน ไม่มีกรวางแผนงานล่วงหน้า ส่วนใหญ่จะหาข้อมูลเอง และผู้ที่มีการติดต่อประสานงานในท้องถิ่นอยู่เป็นประจำจะมีความชำนาญการในการลงพื้นที่ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีทักษะการเจรจา มีความตั้งใจดีต่อเพื่อนผู้กู้ยืมฯ ที่พิการเช่นเดียวกัน นอกจากนี้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนกล่าวว่าไม่ได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) มากนัก

จากการสังเกตของนักวิจัย พบว่าคนพิการที่เป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนในจังหวัดนี้ ไม่ชอบทำงานร่วมกัน กล่าวคือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน มีการเกี่ยงงานกันทำ และยังมีการต่อรองในเรื่องการลงพื้นที่ แต่ก็สามารถทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

จากการสอบถามถึงความพร้อมในการลงพื้นที่ของคุณจรัล แซ่จิว อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ได้ให้ข้อมูลว่า ตนเองไม่พร้อมที่จะมาเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน เนื่องจากมีภาระหลายด้านทั้งงานประจำที่หนักมากและภาระทางครอบครัว ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปไหนไกล ๆ ถึงแม้ว่าตนเองจะเป็นผู้ที่ออกชุมชนอยู่เป็นประจำก็จริง แต่ภาระดังกล่าวก็ส่งผลให้เกิดความไม่พร้อมในการปฏิบัติงาน จึงไม่อยากทำ อยากให้หาคนอื่นทำงานแทนตนเอง นอกจากนั้นยังได้กล่าวต่อว่าคนพิการบางคนไม่สมัครใจเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนด้วยเหตุปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลหนึ่งที่จะทำให้เราตระหนักถึงการคัดเลือกอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่จะเข้าร่วมในโครงการอื่นต่อไป

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยก็พบว่าจังหวัดสุโขทัยได้ติดตามเงินกู้ยืมฯ ที่คาดว่าจะป็นหนี้เสียมาได้จำนวนไม่น้อย นับว่าเป็นการทำงานที่น่ายกย่องสำหรับคนพิการที่ได้เสียสละและอดทน

ต่อความยากลำบากในการลงพื้นที่ในครั้งนี้ ซึ่งผลตอบรับจากผู้รับบริการก็ออกมาดีเช่นเดียวกับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนในจังหวัดอื่น ๆ เช่นเดียวกัน

จังหวัดอุดรธานี

ลักษณะการดำเนินงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนในจังหวัดอุดร มีการแบ่งเขตตามพื้นที่ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ พื้นที่ใกล้ตัวเมืองจะอยู่ในการติดตามของคุณรัชชชนก นามวงศ์ และคุณสววย สายสิล ส่วนผู้ที่อยู่ไกลจากตัวเมืองจะอยู่ในการติดตามของคุณกัณญภพ อุ้นแก้ว โดยอาสาสมัครทุกคนมีความตั้งใจทำงาน มีทักษะการพูด และอัธยาศัยดี รวมทั้งสามารถใช้ทักษะด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากการอบรมมาเป็นอย่างดี

ในการปฏิบัติงานลงพื้นที่ของคุณสววย พบว่ามีปัญหาในเรื่องการสื่อสาร เนื่องจากคุณสววยเป็นคนพิการทางการได้ยิน แม้ว่าจะรู้ภาษามือแต่การติดต่อสื่อสารกับคนอื่นค่อนข้างมีปัญหา เพราะผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ หรือผู้ปกครองไม่รู้ภาษามือ อีกทั้งการพบปะพูดคุยกับครอบครัวของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ หรือผู้ค้าประกันก็ไม่สามารถสื่อสารกันด้วยภาษามือได้ จำเป็นที่ทำให้คุณสววยต้องลงพื้นที่พร้อมกับคุณรัชชชนกตลอด

จากการสังเกตการปฏิบัติงานในพื้นที่ของกลุ่มอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่าการที่ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ส่งเงินเข้ามาน้อยอาจจะเนื่องจากการลงพื้นที่ติดตามสอบถามหรือให้ข้อมูลได้ดำเนินการไปเพียงแค่ครั้งเดียว และไม่ได้มีการติดตามต่อ จึงทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เพราะบางรายคิดว่าเหมือนกับการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ที่ลงมาติดตามเพียงครั้งเดียว และคงไม่มาอีกแล้ว นอกจากนี้การลงพื้นที่ของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ไม่ได้ทำแผนที่บ้านพักอาศัยของผู้กู้เงินกองทุนฯ ไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้การลงพื้นที่ในครั้งต่อมาต้องเสียเวลาเพราะต้องเริ่มต้นในการสอบถามเส้นทางใหม่

ด้านการประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ไม่ได้
รับความร่วมมือเท่าที่ควร ในการสอบถามข้อมูลบางครั้งก็ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการขาดข้อมูลการ
สนับสนุนจึงทำให้การปฏิบัติงานมีอุปสรรค ข้อมูลจากส่วนกลางที่นำมาไม่ตรงกับข้อมูลจริง ซึ่งทำให้
กลุ่มอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการติดตามผู้กู้ยืมในพื้นที่ที่มีความ
ยากลำบากในการเดินทาง

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การดำเนินงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีการแบ่งงานกันโดยแบ่งตามพื้นที่ของผู้กู้
กลุ่มอาสาสมัครไม่มีความสามัคคี ต่างคนต่างแยกกันทำงาน ไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย บางคนมี
ความตั้งใจทำงานดี เช่นนายไพโรจน์ อนุภักดี มีทักษะการพูดดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความตั้งใจ ขยัน
อดทน มุ่งมั่นในการทำงาน

จากการสังเกตการปฏิบัติงาน พบว่าการที่ผู้กู้มีการชำระหนี้้น้อย อาจเนื่องจากกลุ่มอาสาสมัครฯ
ไม่มีการประสานงานที่ดี มีการขัดแย้งกันนำการทำงาน มีการลงพื้นที่แค่ครั้งเดียว บางคนขาด
คุณสมบัติจิตอาสา ไม่สามารถทำงานได้หากไม่มีผลตอบแทน ไม่มีการติดตามงานอย่างต่อเนื่องจึงทำให้
ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ขาดแรงกระตุ้นในการส่งเงินคืน รวมทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน
พัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ข้อมูลไม่ตรงกับความจริง เช่น รายชื่อ ที่อยู่ ที่มีการย้าย
ถิ่นฐานของผู้กู้ยืม เป็นต้น

สรุปผลการประเมินอาสาสมัครการปฏิบัติงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้ลงพื้นที่แต่ละ
จังหวัดตามความรับผิดชอบนั้น พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความสามารถในการ
ใช้ทักษะต่าง ๆ ที่ได้รับการอบรมมาอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับดังต่อไปนี้

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเต็มทั้งหมด 50 คะแนน

ผู้ที่ผ่านการประเมินจะมีผลการประเมินเฉลี่ย 30 – 50 คะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด	มีทักษะในด้านนั้นจากการสังเกตเห็นทุกครั้ง (5/5)
4 หมายถึง ระดับมาก	มีทักษะในด้านนั้นจากการสังเกตเห็นส่วนใหญ่ (4-5/5)
3 หมายถึง ระดับปานกลาง	มีการสังเกตเห็นบ้างจำนวนครึ่งหนึ่งของการสังเกต(2.5-4/5)
2 หมายถึง ระดับน้อย	มีทักษะในด้านนั้นจากการสังเกตเห็นค่อนข้างน้อย(1-2.5/5)
1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด	มีทักษะในด้านนั้นจากการสังเกตเห็น (0 -1/5)

ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยจำนวนทั้งหมด 5 คน ได้ผลดังนี้

สรุปผลการประเมินอาสาสมัครการปฏิบัติงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ลำดับ	รายชื่อ	จังหวัด	ผลการประเมิน	คะแนน
1	นางมาเรียม จันทร์สิงห์	สถานพิการทุกประเภท จังหวัดนครนายก	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	45
2	นางสาววิไลพร วงษ์วานแก้ว	องค์กรคนพิการ จังหวัดนครนายก	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	31
3	นางสาวนวลจันทร์ คัญเขีย	องค์กรคนพิการ จังหวัดนครนายก	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	34
4	นายกัญณภพ อุ่นแก้ว	องค์กรคนพิการ จังหวัดอุดรธานี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	49
5	นางสาวธัญชนก นามวงศ์	องค์กรคนพิการ จังหวัดอุดรธานี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	49
6	นางสาวสวย สายลิล	องค์กรคนพิการ จังหวัดอุดรธานี	ปรับปรุง	20
7	นายจรัส แซ่จิว	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุโขทัย	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	46
8	นายสาโรจน์ ขำพวง	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุโขทัย	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	47
9	นายสมศักดิ์ เพ็ชรนิล	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุโขทัย	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	37
10	พันจ่าเอกกิตติภูมิ สืบสาย	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	50
11	นายณรงค์ฤทธิ์ เขียวไสว	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	31
12	นางสุริยา ปรีเปรม	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	44
13	นายสุพจน์ ศรีสุวรรณ	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ปรับปรุง	20
14	นางสาววิภารัตน์ บุญทรัพย์	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ปรับปรุง	26
15	นายไพโรจน์ อนุภักดิ์	องค์กรคนพิการ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	49
16	นายชัยณรงค์ อินทรักษ์	สถานพิการทุกประเภท จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ปรับปรุง	27

ผู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน	12	คน
ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน	4	คน
รวมทั้งสิ้น	16	คน

วิเคราะห์สภาพการณ์จากการลงพื้นที่

เพื่อให้เห็นสภาพที่แท้จริงและความเป็นไปได้ในการจัดระบบการติดตามและประเมินผล งานเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้มีการวิเคราะห์จุดเด่น และจุดด้อยของการประเมินและติดตามเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งได้ข้อมูล จากการระดมความคิดของ ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ทีมนักวิจัย และผู้พิการ สามารถสรุปได้ดังนี้

จุดเด่น

- รัฐส่งเสริมการทำงานของกลุ่มคนพิการ เช่น สมาคม ชมรม และอาสาสมัครเพื่อช่วยให้คนพิการมีงานทำ และมีความภาคภูมิใจในตนเอง
- คนพิการมีโอกาสได้ทำงานสนับสนุนตามความสมัครใจซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการได้ช่วยเหลือเพื่อนที่พิการเช่นกัน
- มีการชำระเงินจากหนี้สูญ ซึ่งสำนักกองทุนฯ จะมีเงินเพิ่มขึ้น ส่งผลให้คนพิการได้มีโอกาสกู้ยืมเงินเพิ่มขึ้นอีก
- เป็นการสนับสนุนคนพิการที่กู้ยืมให้สามารถใช้เงินได้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน
- ส่งเสริมให้ผู้พิการมีการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองเพื่อการดำรงชีวิตอิสระ ไม่เป็นภาระของสังคม
- คนพิการมีสิทธิเทียบเท่าคนไม่พิการในการประกอบอาชีพ และการหารายได้
- มีการกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการทำงานเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนไว้อย่างชัดเจน
- อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนมีการจัดทำแผนงานการสนับสนุนฯ อย่างเป็นระบบ

- ทีมผู้เชี่ยวชาญให้การอบรม และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งให้คำแนะนำ อาสาสมัคร
เพื่อนช่วยเพื่อน ในการลงพื้นที่ทำให้เกิดความมั่นใจ และมีเป้าหมายในการลงพื้นที่อย่างชัดเจน

จุดด้อย

- อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนส่วนใหญ่ไม่ได้รับความร่วมมือในการเตรียมข้อมูลสนับสนุน
จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)

- ระบบการจัดการสารสนเทศของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคนพิการยังไม่ดีเพียงพอ เช่น
ข้อมูลไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่มีความละเอียดเพียงพอ ระบบบัญชีไม่ชัดเจน ผู้กู้ยืมบางรายชำระเงิน
แล้วแต่ไม่มีการบันทึกให้ชัดเจน เป็นต้น

- ขาดรูปแบบการเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเงินกองทุนฯ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานและ
เป็นประโยชน์ในการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

- ระบบบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ไม่กระจายอำนาจไปสู่คนพิการอย่างทั่วถึง

- การพัฒนาบุคลากรด้านการติดตามและประเมินผลเงินกองทุนมีสภาพอ่อนแอ ขาด
ผู้รับผิดชอบชัดเจน

- ขาดแรงจูงใจในการลงพื้นที่ร่วมกัน ระหว่างอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนที่เป็นคนพิการและ
บุคลากรของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)

- ขาดการสนับสนุนให้คนพิการมีส่วนร่วมในการติดตามเงินกู้ยืมของกองทุนฯ

- ขาดการสนับสนุนอาชีพผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง

- ครอบครัวยุคนพิการมักหาผลประโยชน์จากความพิการของคนในครอบครัว เช่น การอ้างชื่อ
คนพิการ ไปดำเนินการกู้ยืมเงินกองทุนฯ และไม่ชำระหนี้

- ไม่มีระบบการชำระหนี้ที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้กับผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ เนื่องจากการ
ขาดความสะดวกในการเดินทางไปชำระหนี้

- ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ไม่มีความตระหนักในการชำระหนี้ เนื่องจากเป็นเงินที่ได้มาโดยไม่มี
ดอกเบี้ย และสามารถผ่อนผันได้ระยะยาว

- สภาพการทำงานของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งต้องอาศัย
สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติทำให้เกิดผลผลิต บางรายต้องประสบปัญหาภัยพิบัติทำให้ไม่มีผลผลิตตาม
ต้องการ ดังนั้นจึงส่งผลให้ไม่มีเงินชำระหนี้ จึงขึ้นอยู่กับสภาพสถานะเศรษฐกิจ

- อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้เงินหรือต้นทุนในการดำเนินงานหลายอย่างของตนเอง เช่น การใช้จ่ายในการลงพื้นที่

ปัจจัยสนับสนุนจากภาครัฐในการติดตามเงินกองทุนฯ

- มีเงินจากกองทุนฯ เพื่อให้คนพิการได้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง
- สำนักกองทุนฯ อนุมัติโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการสม่ำเสมอ
- รัฐมีนโยบายในการส่งเสริมให้คนพิการมีอาชีพอย่างชัดเจน
- รัฐให้สิทธิเทียบเท่าคนไม่พิการในการประกอบอาชีพ และการหารายได้
- มีการกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการกู้ยืมเงินไว้ชัดเจน
- มีการจัดทำแผนงานการใช้จ่ายเงินกองทุนประจำปี
- รัฐมีการให้ความช่วยเหลือคนพิการตลอดจนให้การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ

สรุปปัญหาในการติดตามเงินกองทุนฯ

ปัญหา	รายละเอียด
1. ใช้เงินไม่ตรงวัตถุประสงค์	1. ขาดความรู้ความเข้าใจในการประกอบอาชีพ และการลงทุน
2. การกู้ยืม	2. คนพิการไม่เข้าใจเกี่ยวกับเงินกองทุนฯ ว่าต้องชำระคืน คิดว่าเป็นเงินสงเคราะห์คนพิการ ไม่ใช่คืนก็ได้
3. การชำระหนี้	3. วิธีการชำระหนี้ต้องนำเงินไปส่งที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) มีการฝากเจ้าหน้าที่รัฐ หรือญาติไปส่งให้แต่บุคคลดังกล่าวไม่ได้นำเงินมาชำระหนี้ตามความประสงค์
4. ผู้รับประโยชน์จากการกู้ยืมฯ	4. คนพิการเป็นผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ แต่ไม่ได้ใช้เงินที่กู้ยืมมา ญาติหรือบุคคลอื่นเป็นผู้นำเงินไปใช้และไม่ชำระหนี้ให้คนพิการ
5. การเดินทาง	5. ระยะทางจากบ้านคนพิการไปสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) มีการเดินทางด้วยความลำบากและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารวมทั้ง

	จะต้องเสียเวลาการทำงานด้วย
6. ระบบฐานข้อมูล	6. ขาดการจัดการฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลการกู้ยืมฯของคณพิการ รายละเอียดส่วนตัว ที่อยู่โดยละเอียด การย้ายที่อยู่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ที่ได้มาจากการจัดการสัมมนา (Focus group) และการลงพื้นที่

1. ควรมีการทำความเข้าใจกับคณพิการที่มาทำการกู้ยืมฯในเรื่องรายละเอียดและข้อบังคับในการกู้ยืมฯและการส่งคืนรวมทั้งขาดการชำระหนี้ และการนำเงินที่ได้มาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน

2. ควรมีการประเมินและสอบถามคณพิการที่รับบริการกู้ยืมฯในด้านอาชีพว่ามีความรู้เพียงพอหรือไม่ในการดำเนินการประกอบอาชีพ และใครจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ เพื่อป้องกันการเอาเปรียบจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับคณพิการ

3. ภาครัฐควรมีการจัดทำฐานข้อมูลด้านอาชีพของคณพิการที่ยื่นใบสมัครการขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ เพื่อนำมาจัดการอบรมเรื่องอาชีพและการออมเงินให้กับคณพิการเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถและความมั่นใจในการประกอบอาชีพของคณพิการแล้วยังเป็นการลดความเสี่ยงจากความเสี่ยงเหลวในการประกอบอาชีพของคณพิการได้

4. ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาและแนะนำคณพิการในด้านต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตให้กับคณพิการ เพื่อให้คณพิการสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมั่นคง และไม่เป็นที่ระแวงกับบุคคลอื่น

5. เจ้าหน้าที่ภาครัฐควรมีการติดตามและประเมินผลการประกอบอาชีพของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบปัญหาและให้คำแนะนำกับคณพิการได้อย่างทั่วถึง สามารถลดปัญหาการค้างชำระหนี้ได้

6. ควรมีการสร้างร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ให้มีคามเข้มแข็ง เพื่อเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยง สามารถช่วยเหลือและให้การดูแลกับคณพิการและประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ เช่น การประกอบอาชีพ ด้านการตลาด ฯลฯ ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคณพิการและประชาชนในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

7. ควรพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศให้ทันสมัยและรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่มาช่วยในการจัดการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากแต่ละจังหวัดเข้าสู่ส่วนกลาง และจากส่วนกลางออกสู่จังหวัด เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางมาตรการที่ใช้ในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ได้อย่างทันเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับกองทุนฯ ได้
8. เจ้าหน้าที่ในส่วนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัดจะต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน อีกทั้งควรลงพื้นที่พร้อมกับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนในระยะแรกเพื่อให้ความช่วยเหลือและข้อเสนอแนะในการทำงานในกรณีที่อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนจะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น
9. ควรกำหนดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นค่าตอบแทน ค่าสนับสนุน ให้กับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน และเจ้าหน้าที่ที่ทำการลงพื้นที่ในการสนับสนุนคนพิการให้ท้องถิ่น
10. ควรมีการยกย่องและสนับสนุนอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนให้มีความตั้งใจในการทำงานเพื่อเพื่อนคนพิการ โดยประกาศเกียรติคุณ หรือมอบรางวัลผู้ทำงานดีเด่น
11. ควรมีการจัดทำคู่มือผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่บอกรายละเอียดของกฎระเบียบและข้อบังคับการกู้ยืมเงินกองทุนฯ และการส่งคืนเงินกองทุนฯ รวมทั้งบทลงโทษในกรณีผิดสัญญา
12. ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการลงพื้นที่ในแต่ละจังหวัด เพื่อเยี่ยมผู้พิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฯ และประเมินผลการดำเนินงานของคนพิการ รวมถึงติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะประกอบอาชีพ เพื่อป้องกันการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ
13. ควรส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งและทั่วถึงทุกจังหวัด
14. ควรจัดระบบการส่งคืนเงินของคนพิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฯ ไว้หลาย ๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ของคนพิการ
15. ควรส่งเสริมการประกอบอาชีพและการตลาดไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้คนพิการที่ประกอบอาชีพสามารถมีชีวิตอยู่อย่างยั่งยืนได้ในอนาคต

มาตรการที่ปรับใช้เพื่อการสร้างระบบติดตามและประเมินผลของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

1. การจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับระบบการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ให้ทันสมัย และผู้กู้ยืมที่พิการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก
2. จัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน จัดการคัดเลือกโดยผ่านสมาคม หรือ องค์กรคนพิการ มีเกณฑ์ดังนี้
 - 2.1 ต้องเป็นผู้ที่มีความสมัครใจที่จะทำงานเป็นส่วนรวม
 - 2.2 เป็นผู้แทนของหน่วยงาน สมาคมหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
 - 2.3 มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า
 - 2.4 มีอายุระหว่าง 18-55 ปี
 - 2.5 มีสัญชาติไทย เชื้อชาติไทย
 - 2.6 มีความตั้งใจและอดทนในการทำงาน
 - 2.7 เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถทำงานเป็นทีมได้
 - 2.8 มีความสะดวกในการเดินทางไปติดตามเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ
 - 2.9 มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง
3. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน พร้อมแจกคู่มือการปฏิบัติงาน
4. จัดอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนลงพื้นที่เพื่อติดตามผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ
5. อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูล
6. อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนนำข้อมูลเสนอต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) และมีการรายงานผลทุก ๆ สิ้นเดือน
7. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) นำเสนอข้อมูลที่ได้รับจากอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนต่อส่วนกลาง โดยผ่านระบบการจัดการสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วถูกต้อง
8. งานอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนถูกล่วงโดยวัดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ จากเงินชำระหนี้ที่เป็นหนี้สูญ หรือผู้ที่ค้างชำระ ระยะเวลา ประมาณ 3 – 5 ปี

9. ผู้สนับสนุนเงินกองทุนฯ ได้รับเงินตอบแทนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 9.1 ได้รับเบี้ยเลี้ยงทุกวันที่ออกทำการติดตามและประเมินผลเงินกองทุนวันละ 150 บาท
- 9.2 สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดตามและประเมินผลเงินกองทุนฯ (ตามจ่ายจริง)
- 9.3 หน่วยงาน องค์กร หรือสมาคมต้นสังกัด จะได้รับส่วนแบ่งจากการติดตามเงินกองทุนฯ คืน คิดเป็น 10% ของเงินทั้งหมดที่ติดตามมาได้ และหากสามารถติดตามเงินกองทุนฯ ได้ทั้งหมดครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และภายในระยะเวลาที่กำหนดจะได้รับเงินเพิ่มอีก 10% และ โบนัสสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อนำไปพัฒนาหน่วยงาน องค์กร หรือสมาคมของตนเองเป็นจำนวนเงิน 40,000 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน)
- 9.4 อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้รับสิทธิพิเศษในการเดินทางไปศึกษาดูงาน การเข้าร่วมสัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งการได้รับเงินอุดหนุนอื่นใดที่พัฒนาตนเองและหน่วยงานต้นสังกัด
- 9.5 อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนจะได้รับเกียรติบัตร พร้อมทั้งบัตรประจำตัวหลังจากผ่านการอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด