

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาการปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน จากการลงพื้นที่ของอาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 16 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ (WORK SHOP) อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน วันที่ 19 – 21 พฤศจิกายน 2551 ณ ห้องประชุมศูนย์พัฒนาและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก กรุงเทพมหานคร การประเมินโครงการอบรม มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 24 คน ประกอบด้วย 1)ผู้แทนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2)ผู้แทนจากสภาคนพิการทุกประเภท 3)ผู้แทนสมาคมคนพิการ จากการประเมินความพึงพอใจ ในการเข้าร่วมโครงการฯ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตาราง 4.1 ความถี่และร้อยละของสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	10	41.7
- หญิง	14	58.3
2. อายุ		
- 20 ปี	1	4.2
- 24 ปี	1	4.2
- 25 ปี	1	4.2
- 27 ปี	3	12.5
- 28 ปี	1	4.2
- 31 ปี	4	16.7
- 33 ปี	1	4.2
- 35 ปี	2	8.3
- 39 ปี	1	4.2
- 40 ปี	2	8.3
- 47 ปี	2	8.3
- 48 ปี	3	12.5
- 54 ปี	1	4.2
- 67 ปี	1	4.2

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
3. หน่วยงาน		
- องค์กร / สมาคมคนพิการ	15	62.5
- พก.	3	12.5
- พมจ.	4	16.7
- อื่น ๆ เช่น สมาคมเพื่อผู้ บกพร่องทางจิต	1	4.2
- ไม่ระบุ	1	4.2
4. วุฒิการศึกษา		
- ประถมศึกษา	4	16.7
- มัธยมศึกษา	6	25.0
- ปริญญาตรี	10	41.7
- ไม่ระบุ	3	12.5
รวม	24	100.0

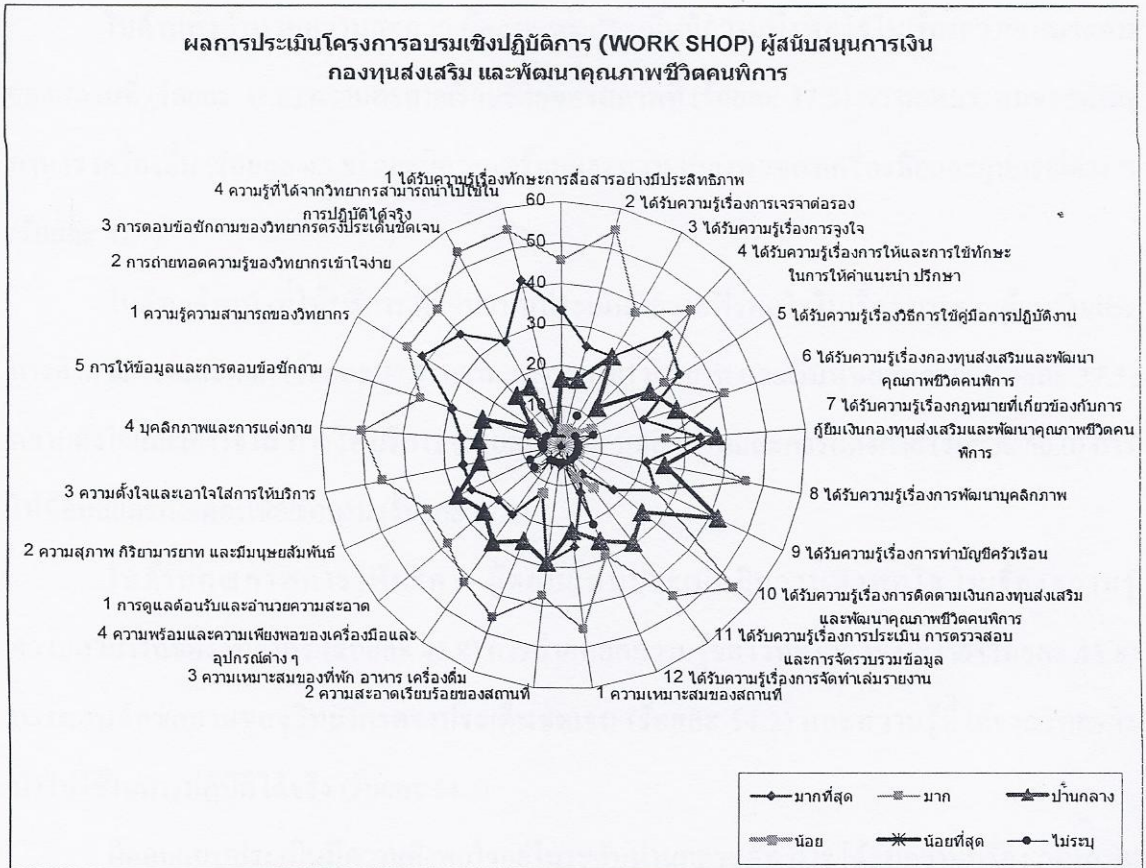
จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.3) อายุ 31 ปี (ร้อยละ 16.7) ส่วนใหญ่สังกัดองค์กร / สมาคมคนพิการ (ร้อยละ 62.5) และวุฒิปริญญาตรี (ร้อยละ 41.7)

ตาราง 4.2 ความถี่และร้อยละการแสดงความคิดเห็นจากการเข้าร่วมโครงการของผู้ตอบ

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น						การแปล ความหมาย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	
1	ด้านความรู้ ท่านได้รับความรู้เรื่อง ทักษะการสื่อสารอย่าง มีประสิทธิภาพ	8 (33.3)	11 (45.8)	4 (16.7)	1 (4.2)	-	-	มาก
2	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การเจรจาต่อรอง	6 (25.0)	13 (54.2)	4 (16.7)	1 (4.2)	-	-	มาก
3	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การจูงใจ	6 (25.0)	9 (37.5)	6 (25.0)	1 (4.2)	-	2 (8.3)	มาก
4	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การให้และการใช้ ทักษะในการให้ คำแนะนำ ปรีกษา	9 (37.5)	11 (45.8)	3 (12.5)	1 (4.2)	-	-	มาก
5	ท่านได้รับความรู้เรื่อง วิธีการใช้คู่มือการ ปฏิบัติงาน	8 (33.3)	7 (29.2)	6 (25.0)	2 (8.3)	-	1 (4.2)	มากที่สุด
6	ท่านได้รับความรู้เรื่อง กองทุนส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคน พิการ	5 (20.8)	10 (41.7)	7 (29.2)	-	-	2 (8.3)	มาก
7	ท่านได้รับความรู้เรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การกู้ยืมเงินกองทุน ส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	8 (33.3)	6 (25.0)	9 (37.5)	-	-	1 (4.2)	ปานกลาง

8	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพ	5 (20.8)	11 (45.8)	6 (25.0)	1 (4.2)	-	1 (4.2)	มาก
9	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การทำบัญชีครัวเรือน	6 (25.0)	6 (25.0)	10 (41.7)	1 (4.2)	-	1 (4.2)	ปานกลาง
10	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การติดตามเงินกองทุน ส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ	4 (16.7)	13 (54.2)	6 (25.0)	-	-	1 (4.2)	มาก
11	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การประเมิน การ ตรวจสอบและการจัด รวบรวมข้อมูล	2 (8.3)	11 (45.8)	7 (29.2)	3 (12.5)	-	1 (4.2)	มาก
12	ท่านได้รับความรู้เรื่อง การจัดทำเล่มรายงาน	3 (12.5)	7 (29.2)	6 (25.0)	2 (8.3)	1 (4.2)	5 (20.8)	มาก
1	ด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก ความเหมาะสมของ สถานที่	6 (25.0)	11 (45.8)	5 (20.8)	1 (4.2)	-	1 (4.2)	มาก
2	ความสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่	7 (29.2)	9 (37.5)	7 (29.2)	-	-	1 (4.2)	มาก
3	ความเหมาะสมของที่ พัก อาหาร เครื่องดื่ม	3 (12.5)	11 (45.8)	6 (25.0)	3 (12.5)	-	1 (4.2)	มาก
4	ความพร้อมและความ เพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ	5 (20.8)	10 (41.7)	7 (29.2)	-	1 (4.2)	1 (4.2)	มาก

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น						การแปล ความหมาย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	
1	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ การดูแลต้อนรับและอำนวยความสะดวก	5 (20.8)	9 (37.5)	6 (25.0)	2 (8.3)	-	2 (8.3)	มาก
2	ความสุภาพ กิริยามารยาท และมีมนุษยสัมพันธ์	6 (25.0)	9 (37.5)	7 (29.2)	-	-	2 (8.3)	มาก
3	ความตั้งใจและเอาใจใส่การ ให้บริการ	6 (25.0)	11 (45.8)	5 (20.8)	1 (4.2)	-	1 (4.2)	มาก
4	บุคลิกภาพและการแต่งกาย	6 (25.0)	12 (50.0)	5 (20.8)	-	-	1 (4.2)	มาก
5	การให้ข้อมูลและการตอบ ข้อซักถาม	7 (29.2)	9 (37.5)	5 (20.8)	1 (4.2)	-	2 (8.3)	มาก
1	ด้านคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความสามารถของ วิทยากร	10 (41.7)	11 (45.8)	2 (8.3)	-	-	1 (4.2)	มาก
2	การถ่ายทอดความรู้ของ วิทยากรเข้าใจง่าย	9 (37.5)	11 (45.8)	4 (16.7)	-	-	-	มาก
3	การตอบข้อซักถามของ วิทยากรตรงประเด็นชัดเจน	7 (29.2)	13 (54.2)	4 (16.7)	-	-	-	มาก
4	ความรู้ที่ได้จากวิทยากร สามารถนำไปใช้ในการ ปฏิบัติได้จริง	10 (41.7)	13 (54.2)	1 (4.2)	-	-	-	มาก



ภาพที่ 4.1 ผลการประเมิน โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ (WORK SHOP) อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

จากตาราง 4.2 และภาพที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการร่วมโครงการ ฯ ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับความรู้เรื่องวิธีการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 33.3)

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 45.8) ได้รับความรู้เรื่องการเจรจาต่อรอง (ร้อยละ 54.2) ได้รับความรู้เรื่องการจูงใจ (ร้อยละ 37.5) ได้รับความรู้ เรื่องการให้และการใช้ทักษะในการให้คำแนะนำปรึกษา (ร้อยละ 45.8) ได้รับความรู้เรื่องกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ร้อยละ 41.7) ได้รับความรู้เรื่องการพัฒนานวัตกรรม (ร้อยละ 45.8) ได้รับความรู้เรื่องการติดตามเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ร้อยละ 54.2) ได้รับความรู้เรื่องการประเมิน การตรวจสอบและการจัดรวบรวมข้อมูล (ร้อยละ 45.8) และ ได้รับความรู้เรื่องการจัดทำเล่มรายงาน (ร้อยละ 29.2)

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ (ร้อยละ 45.8) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ (ร้อยละ 37.5) ความเหมาะสมของที่พักอาหาร เครื่องดื่ม (ร้อยละ 45.8) และมีความพร้อมและความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ (ร้อยละ 41.7)

ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในเรื่อง การดูแลต้อนรับและการอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 37.5) ความสุภาพ กริยา มารยาท และมีมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 37.5) ความตั้งใจและเอาใจใส่ การให้บริการ (ร้อยละ 45.8) บุคลิกภาพและการแต่งกาย (ร้อยละ 50.0) การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถาม (ร้อยละ 37.5)

ในด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถของวิทยากร (ร้อยละ 45.8) การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร เข้าใจง่าย (ร้อยละ 45.8) การตอบข้อซักถามของวิทยากรตรงประเด็นชัดเจน (ร้อยละ 54.2) และความรู้ที่ได้จากวิทยากรนำไปใช้ในการปฏิบัติได้จริง (ร้อยละ 54.2)

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับความรู้เรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ร้อยละ 37.5) ได้รับความรู้เรื่องการติดตามเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ร้อยละ 41.7) และโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯ (ร้อยละ 37.5)

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า

ความประทับใจในการเข้าร่วมโครงการ

- | | | |
|--|---|----|
| - ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ที่มีความเสียสละพร้อมช่วยเหลือ | 5 | คน |
| - วิทยากร | 2 | คน |

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- | | | |
|---------------------------|---|----|
| - เวลาในการจัดอบรม | 2 | คน |
| - อาหาร | 1 | คน |
| - งบประมาณสนับสนุนโครงการ | 1 | คน |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- | | | |
|---|---|----|
| - การติดต่อสื่อสาร และการประสานงานของหน่วยงาน | 3 | คน |
| - ควรเปิดการประชุมให้เร็วกว่านี้ | 1 | คน |
| - ควรมีกิจกรรมที่สนุก ๆ ให้ผู้เข้าร่วมอบรมฯ ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน | 1 | คน |
| - ควรเพิ่มค่าตอบแทนในการลงพื้นที่ | 1 | คน |
| - ควรจะมีพี่เลี้ยง ในการให้คำแนะนำในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง | 1 | คน |

ตอนที่ 2 ผลจากการจัดสัมมนาย่อย (Focus Group)

ครั้งที่ 1 การปฏิบัติงานของผู้สนับสนุนการใช้เงินกองทุนฯในแต่ละพื้นที่ วันศุกร์ที่ 12 ธันวาคม 2551 ณ ห้องประชุม 433 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการสัมมนาทางโครงการได้ อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน จำนวน 16 คน โดยในการลงพื้นที่ที่จะมี รายละเอียดดังนี้

การคัดเลือกกลุ่มผู้กู้ในแต่ละจังหวัด ให้กับอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

- จะคัดเลือกกลุ่มผู้กู้ที่ขาดส่งตั้งแต่ ปี 2540- 2549 ที่มีจำนวนการลงเพียง 1-2 ครั้งเท่านั้น
- การคัดเลือกจังหวัดจะอยู่ตามระดับการวัดของทางกระทรวงฯ ที่แบ่งระดับของหนี้สูญจากน้อยไปหามาก จึงได้จังหวัดนำร่องในโครงการ คือ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อุตรธานี สุพรรณบุรี สุโขทัย และนครนายก

บทบาทการเป็นอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

- แนะนำการดำเนินงานกองทุนฯ
 - 1) ระเบียบการกู้ยืม
 - 2) สัญญาการกู้ยืม
 - 3) ขั้นตอนการส่งเงินกู้ยืม
- การติดตามเงินกู้ยืม
- การแนะนำและให้คำปรึกษาด้านปัญหาการชำระหนี้

ผู้วิจัยได้ให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน แต่ละจังหวัดได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในเรื่อง การลงพื้นที่ โดยมีหัวข้อขั้นตอนการทำงาน การวางแผนการจัดการ ปัญหา และสิ่งที่ได้พบเห็นต่างๆ พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา มีข้อสรุปดังนี้

สุราษฎร์ธานี

ข้อมูลจากคุณไพโรจน์ อนุภักดิ์ (สภาคณพิการทุกประเภท จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. ความเชื่อมั่นทุกคนในทีมพบว่าเขาลำบากอยู่แล้ว ให้มีคุณธรรมมองเราในแง่ดี
2. ตรวจสอบข้อมูลที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) รายชื่อ-ที่อยู่ ตรงกัน แต่ละพื้นที่ไม่ตรงกับความจริง ทางผู้ปกครอง/ผู้ใหญ่บ้านไม่แจ้งการเปลี่ยนที่อยู่
3. เริ่มต้นคุยใช้เทคนิคจิตวิทยา ก่อนเข้าไปบ้านผู้กู้ต้องสวัสดีทักทายสอบถามสภาพความเป็นอยู่สร้างความคุ้นเคย แล้วเข้าสู่การสอบถามถึงการค้างชำระหนี้ บางคนจะบอกเองถึงการกู้เงิน ตัวแทนจึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำสัญญา ซึ่งบางรายสัญญาหมดอายุแล้ว
4. หากคณพิการไม่สะดวกเดินทาง ได้แนะนำให้ส่งเอกสารทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน สมุดคณพิการ ไปต่อสัญญาทางไปรษณีย์
5. การส่งเงินเข้าธนาคารไม่ได้ เพราะทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ไม่ได้ให้เลขบัญชีเพื่อโอนเงินผ่านทางธนาคาร ยกเว้นทางกระทรวงระบุว่าให้ผู้กู้นั้น ๆ สามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้จึงจะกระทำได้
6. ผู้กู้หลายคนบอกว่าจะปิดบัญชี

ปัญหาที่พบ

1. เอกสารในการลงพื้นที่ข้อมูลไม่ตรงกันกับส่วนกลาง เช่น ชื่อ ที่อยู่ บ้านเลขที่ จังหวัด
2. ได้ทำการลงพื้นที่ประมาณ 3-4 ครั้งจึงพบว่าผู้กู้ที่อยู่ในพื้นที่ตรงไหน บางรายหาที่อยู่ของผู้กู้ไม่พบต้องไปสอบถามกำนัน
3. ชื่อ-สกุล ของผู้กู้และผู้ค้ำ ไม่มีอยู่ในพื้นที่ตามข้อมูลที่ได้ไป

4. กรณีเจอผู้ปกครองของผู้กู้ได้บอกให้ทราบว่าได้ย้ายสถานที่ แต่เมื่อขอข้อมูลที่อยู่ใหม่จึงทำการติดต่อ
5. คนพิการที่เสียชีวิตแล้วฝากเงินไว้กับผู้อื่นให้นำมาปิดบัญชีเพื่อทำการกู้ใหม่ แต่คนที่รับฝากซึ่งเป็นคนปกติไม่ได้นำเงินไปปิดบัญชีตามเจตนาของผู้กู้ ทำให้ยังปรากฏว่าบัญชีคงค้างชำระ
6. คนพิการอาศัยอยู่กับผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ ทำให้ครอบครัวไม่สามารถส่งเงินชำระหนี้ได้
7. ที่บ้านของผู้กู้ส่วนใหญ่มีสมุดผู้กู้หรือบางรายก็ทำสมุดหาย
8. บางรายขอมให้อุสมุด แต่ก็บางรายก็ไม่สามารถดูได้
9. กำหนดผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ให้ข้อมูลได้มากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนบ่อยเพียง
10. ข้อมูลของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) และส่วนกลางไม่ตรงกัน
11. ผู้กู้มีปัญหาไม่สามารถชำระหนี้แทนได้
12. ระยะทางการลงพื้นที่แต่ละอำเภอไกลกันมาก
13. ไปครั้งแรกไม่เจอก็ประสานไปยังผู้ใหญ่บ้าน แต่ก็ไม่เจอ ถ้าหากเราไปรอโดยไม่มีการประสานหรือนัดก่อนก็จะทำให้เราไม่สามารถไปพบผู้กู้รายอื่นได้ เสียเวลาไปเปล่าประโยชน์

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. หลายคนมีเงินแต่ไม่ชำระหนี้ซะใหม่
 ตอบ เพราะบางคนได้รับข้อมูลว่าเงินที่ได้ทำการกู้มานี้ไม่ต้องส่งเงินคืนก็ได้
2. ผู้กู้นำเงินไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
 ตอบ
 - ใช้ตามวัตถุประสงค์แต่ไม่มีความรู้ในการส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 - ผู้กู้ควรเรียนรู้การประกอบอาชีพด้วย ไม่ควรเอาเงินไปอย่างเดียว

- คนพิการกู้เงินไปแล้วไม่มีผู้ให้ความรู้ในการประกอบอาชีพทำให้ขาดทุนไม่มีเงินส่งคืน
- การกู้เงินรายต่อไปควรดูข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้ ควรดูด้วยว่าผู้กู้ควรจะรู้วิธีประกอบอาชีพ
- ควรดูสถานที่ในการประกอบอาชีพและให้คำแนะนำ

ข้อมูลจากคุณชัยณรงค์ อินทร์ (สหกรณ์การเกษตรประเภท จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ข้อมูลที่พบ

1. บ้านเลขที่ไม่ตรงกัน จึงไปขอข้อมูลจากเทศบาล
2. ผู้กู้เสียชีวิตไปแล้ว ผู้ค้าจะต้องรับแทน แต่เจ้าหน้าที่ไม่รู้ข้อมูลการตาย
3. เวลาลงพื้นที่ควรการแยกประเภทคนพิการไว้ให้ในข้อมูลด้วย
4. ผู้กู้ทำสัญญาใหม่เพราะสัญญาหมดอายุ

ข้อเสนอแนะ

1. ทางกระทรวงควรติดตามหลายครั้งเพราะไปครั้งเดียวไม่พบผู้กู้
2. ถ้าย้ายที่อยู่ สืบไม่ได้ เปลี่ยนที่อยู่ไม่ควรให้กู้
3. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรออกเอกสารบังคับว่าห้ามคนค้าประกันอยู่คนละหมู่บ้านกับผู้กู้ หรือให้คนค้าประกันเป็นพ่อแม่ พี่น้อง ญาติ หรือผู้ใหญ่บ้าน กำนัน
4. ผู้กู้ที่ไม่มีหลักแหล่งควรให้ผู้ค้าอยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน
5. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรวางแผนให้กระชับในการติดตามตัวแทนแต่ละจังหวัด และควรมีฝ่ายตรวจสอบเอกสารก่อนอนุมัติเงินกู้

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.บัญชา วิชาญวัตติ)

ตอบ ดีทั้งสองอย่างเพราะถ้าให้คนพิการทำจะเข้าใจกันมากกว่า เพราะเหมือนเยี่ยมเพื่อนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงความช่วยเหลือกันได้ เจ้าหน้าที่มีข้อดี คือ เป็นผู้ที่มี

คำสั่งอนุมัติมาให้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง แต่ก็มีปัญหาตรงที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ

สุพรรณบุรี

ข้อมูลจากพันจ่าเอกกิตติภูมิ สืบสาย (องค์กรคนพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี)

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. ให้ทีมติดต่อกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) แล้วรอข้อมูลแต่ไม่ได้ซักทึ่จึงใช้ข้อมูลที่มีอยู่ ตรวจสอบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง 27 คนและรายชื่ออื่น ๆ คู่ว่าใครเป็นสมาชิกของสมาคมฯ ให้ตัวแทนเครือข่ายตามอำเภอทำการติดต่อประสานว่าจะลงพื้นที่
2. เตรียมเอกสาร/แนะนำทีมในการลงพื้นที่
3. ลงพื้นที่จำนวน 6 คน
4. ใช้วิธีสร้างความคุ้นเคยแล้วจึงพูดเรื่องเงินกู้/ผู้กู้พบปัญหาอะไรบ้าง และต้องการให้เราช่วยอะไร

ปัญหาที่พบ

1. ไม่พบคนพิการที่เป็นผู้กู้ มีการย้ายที่อยู่ ไปทำงานที่อื่น
2. ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.)และที่ได้ไปไม่ตรงกัน
3. ผู้กู้บางรายขบถหนีเมื่อทราบว่าผู้สนับสนุนมาพบ ไม่ยอมให้ข้อมูลเรื่องเงินกู้ แต่ส่วนใหญ่ยอมรับข้อมูลดีมาก คนพิการที่มีความสนิทสนมกันก็พูดตรงประเด็นเรื่องเงินกู้เอง
4. ผู้กู้ที่ไม่มีความสนิทสนมกัน เช่น นายเจษฎา ใจมั่น ย้ายที่อยู่ใหม่ ซึ่งในตอนแรกแจ้งว่ากู้เงินเพื่อไปประกอบอาชีพเลี้ยงไก่ แต่เปลี่ยนอาชีพไปปลูกผัก แต่ไม่ยอมส่งเงิน

ข้อมูลที่พบส่วนที่ 1

1. ผู้กู้มีข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการกู้เงินกองทุนฯ

2. ส่วนมากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ของผู้กู้ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เช่น ไม่มีหมุดถนน หรือระบุชัดเจนว่าอยู่ในเขตใด
3. ผู้กู้บางรายไม่อยู่ หรือบางรายอยู่คนเดียวแต่สื่อสารไม่รู้เรื่อง ทำให้ทีมงานต้องลงพื้นที่หลายรอบกว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการ
4. ผู้กู้ไม่อยู่ในหมู่บ้าน

ข้อมูลที่พบส่วนที่ 2

1. ผู้กู้ประกอบอาชีพขาดทุน ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการประกอบอาชีพ เลยทำให้ไม่สามารถส่งเงินกู้คืนได้
2. ผู้กู้ไม่ทำตามวัตถุประสงค์การกู้ เช่น ไม่นำเงินกู้ไปประกอบอาชีพ แต่นำไปซื้อของใช้ อย่างอื่น เช่น โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์
3. การเดินทางมาส่งเงินกู้ไกล ยากแก่การเดินทาง ผู้กู้มีฐานะยากจน
4. ผู้กู้ไม่มีเงินรายได้เป็นรายเดือน เช่น เลี้ยงหมูก็ไม่สามารถส่งเงินคืนเป็นเดือนได้
5. หน่วยงานไม่มีการชี้แจงเรื่องการกู้เงินให้ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องระเบียบการกู้เงิน
6. หน่วยงานไม่ติดตามประเมินการประกอบอาชีพคนพิการว่าทำจริงตามวัตถุประสงค์ไหม
7. หน่วยงานไม่มีการอบรมอาชีพก่อนการให้กู้เงิน

ข้อมูลที่พบส่วนที่ 3

1. ให้คนพิการมาเป็นตัวแทนดีแล้ว เพราะมีความเข้าใจกัน คู่กันเคยในพื้นที่
2. ให้คนพิการรู้แล้วควรมีเจ้าหน้าที่ติดตามประเมินทำสรุปประจำปี
3. ก่อนให้มีการกู้เงินควรแบ่งกลุ่มอาชีพที่คนพิการสนใจ เช่น เลี้ยงหมู ทำไร่ ฯลฯ เพื่อจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้กู้มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละอาชีพก่อนประกอบอาชีพ
4. ควรมีการจดบันทึกข้อมูลการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพจากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ของผู้กู้เงิน
5. ควรมีบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ที่ไม่ชำระเงินคืน เช่น ประกาศบทลงโทษอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความอับอาย ทำให้เสียเกียรติผู้อื่นจะได้ไม่เอาเยี่ยงอย่าง เป็นต้น
6. การส่งเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานเข้าไปอาจจะไม่มีความคุ้นเคยกับผู้กู้เท่ากับตัวแทนที่เป็นคนพิการเหมือนกัน

7. หน่วยงานเอาเงินกู้ไปแจกในวันคนพิการสากล ทำให้ผู้ที่รับเงินกู้เข้าใจผิดคิดว่าเงินที่ได้รับนั้นเป็นเงินได้เปล่าไม่ต้องส่งคืน
8. ผู้กู้บางรายส่งเงินไปรษณีย์แต่ไม่ได้เก็บใบเสร็จและไม่เอาสมุดไปอู่เคหะ จึงปรากฏยอดค้างชำระ
9. ข้อมูลผู้กู้ใน 68 ราย พบว่ามีสมุดกู้ 66 ราย และ 2 รายได้ทำสมุดหาย

ข้อเสนอแนะ

1. การลงพื้นที่ของผู้สนับสนุนถ้าหากไปเป็นทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างทีมงาน และสร้างความน่าเชื่อถือ
2. ในการลงพื้นที่ทำสัปดาห์ละ 1 วัน เต็มที่จะได้พบผู้กู้ 12 ราย น้อยที่สุด 3 วัน ใช้เวลาลงพื้นที่ในวันที่ 29-30 พฤศจิกายน 2551
3. ทีมผู้สนับสนุนใช้เวลาเตรียมการ 3 วัน
4. ในการลงพื้นที่ที่มีการประสานงานกับตัวแทนตำบล คนในพื้นที่ พบกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นส่วนน้อย อาศัยเครือข่ายคนพิการมากกว่า

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. คนที่ถูกเรตามทวงหนี้ มีปฏิกิริยาอย่างไร? (อ.บุญชา)

ตอบ ได้รับผลตอบแทนที่ดี

2. การทำงาน 6 คนที่ลงพื้นที่ ทำเช่นไร แต่ละคนมีบทบาทอย่างไร? (พม.)

ตอบ 6 คนไปนั่งคุยที่บ้าน ถ้าแบ่งย่อยก็จะช่วยกันเขียนบันทึกข้อมูล สอบถาม ถ่ายรูป

อุดรธานี

ข้อมูลจากคุณธัญชนก นามวงศ์ (องค์กรคนพิการ จังหวัดอุดรธานี)

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. ในการลงพื้นที่ไปกันเป็นกลุ่ม 4 คน ผู้อบรม 2 คน เพื่อความน่าเชื่อถือ เพราะผู้กู้ไม่ไว้ใจเกรงว่าจะมีการหลอกเอาเอกสาร

2. ไปติดตามแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเยี่ยมชมสมาชิกและแนะนำให้ความช่วยเหลือและการฝึกอาชีพ และจะเชื่อมโยงไปยังเรื่องของการกู้เงิน ในกลุ่มเป้าหมาย 18 ราย ได้รับผลกลับมา 11 ราย ที่ไม่ได้ครบตามจำนวนเพราะพื้นที่ไกลกันมาก
3. เมื่อได้รับข้อมูลจากโครงการฯ ก็ได้นำข้อมูลที่ได้ออกไปพบกลุ่มตัวอย่างเลย ไม่ได้ไปขอข้อมูลเพิ่มเติมจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) โดยเบื้องต้นเลือกจากกลุ่มคนรู้จักและติดต่อกันอยู่แล้วโดยใช้โทรศัพท์
4. ถ้าหมู่บ้านที่ไม่รู้จักก็เข้าพบผู้ใหญ่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านก็อำนวยความสะดวกโดยการติดต่อผู้กู้แต่ละรายให้มารวมกันที่บ้านของผู้ใหญ่บ้าน

ปัญหา

1. ถ้าบอกว่ามาทางนี้ ผู้กู้ก็จะไม่ให้ข้อมูล จะแอบหนีไป
2. ข้อมูลที่ได้จากโครงการฯ ไม่ละเอียดพอ เช่น ที่อยู่ที่มีแค่หมู่ ทำให้หาบ้านผู้กู้ไม่เจอ

ข้อมูลที่พบ

1. พบผู้กู้ 11 ราย มีสัญญาเงินกู้เต็ม
2. ผู้กู้บางรายฝากเงินมาชำระหนี้ด้วย 1 ราย ฝากเงินมา 500 บาท อีก 1 ราย ฝากเงินมาจำนวน 1,000 บาท โดยกลุ่มนี้ผู้ใหญ่บ้านเป็นคนนัดให้มารวมตัวกันที่บ้านผู้ใหญ่ ซึ่งผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ได้ให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นคนค้าประกัน
3. ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ทราบว่าตัวเองค้างชำระหนี้ เพราะได้รับหนังสือเตือนไปแล้ว
4. พบว่ามีกรประกอบอาชีพ 2 กลุ่มอาชีพคือ เกษตรกรและค้าขาย กลุ่มเกษตรกรไม่สามารถชำระหนี้ได้ เพราะยังไม่ได้กำไร จึงยังไม่มีเงินคืน
5. รอบการทำธุรกิจกับรอบการส่งเงินไม่ตรงกัน
6. กลุ่มอาชีพอิสระ เช่น ซ่อมคอมพิวเตอร์ ที่ยังไม่ส่งเพราะอ้างว่าเศรษฐกิจไม่ดี

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.บัญญัติ วิชาวุฒิ)

ตอบ เห็นด้วย เพราะมีความเข้าใจกัน เหมือนได้แนะนำการฝึกอาชีพให้ด้วย

ข้อมูลจากคุณกัญญา อุ๋นแก้ว (องค์กรคนพิการ จังหวัดอุดรธานี)

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. 1 สัปดาห์ก่อนลงพื้นที่ทำการเตรียมเอกสาร และติดต่อกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่พบ

1. กลุ่มพื้นที่ที่ลงพื้นที่ทำสัญญาช่วง พฤษภาคม 2540-2543 บางรายบอกว่าไม่ได้รับเงินกู้ แต่ทำไมมีรายชื่อปรากฏเป็นผู้ค้างชำระ
2. การออกพื้นที่สายทำให้ไม่พบคนพิการ เพราะคนพิการออกไปทำงาน
3. ผู้ใหญ่บ้านไม่ได้ให้ข้อมูลดีกว่ากลุ่มคนอื่นๆ เลย เพราะบางครั้งผู้ใหญ่บ้านก็ไม่อยู่ในบางกรณีที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หมู่บ้านของผู้กู้ ผู้ใหญ่บ้านก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้
4. ชาวบ้านในท้องที่กลับให้ข้อมูลได้ดีกว่า
5. ผู้สนับสนุนได้ทำการลงพื้นที่อยู่แล้วจึงทำให้เกิดความคุ้นเคย
6. ผู้กู้ที่รู้จักกันดีแจ้งว่าส่งเงินมาที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) แต่ทางส่วนกลางได้รับข้อมูลช้า
7. ผู้กู้นำเงินไปใช้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ปัญหา

1. ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนมากระหว่างสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) กับส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ฐานข้อมูลไม่ตรงกัน อยากให้เจ้าหน้าที่เตรียมข้อมูลและเอกสารที่ทันสมัยที่สุด
2. ให้ส่วนกลางออกจดหมายบอกสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) เตรียมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ให้ผู้สนับสนุนมากกว่านี้
3. ท่านผู้อำนวยการฯ บอกว่าธนาคารกรุงไทยมีทุกอำเภอ แต่ข้อมูลที่พบก็ไม่ใช่ไปตามนั้น อยากจะแนะนำให้ทางกระทรวงร่วมงานกับธนาคารเพื่อการเกษตรซึ่งมีสาขาอยู่ทุกอำเภอ เพื่อเป็นช่องทางในการชำระเงินกู้

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.บัญชา วิชาญวัตติ)

ตอบ เห็นด้วย เพราะให้คนพิการ หรือองค์กรคนพิการได้พบปะและได้รับเงินสนับสนุนค่าเดินทางจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ก็จะเสริมการทำงานให้ดีขึ้นได้

2. วิธีการคุยใช้วิธีแบบไหน? (ดร.บัญชา วิชาญวัตติ)

ตอบ ทำการทักทายธรรมดาก่อน สอบถามสารทุกข์สุกดิบ เมื่อได้รับมอบหน้าที่ให้เป็นผู้แทนก็กล่าวถึงเรื่องเงินกู้ สอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบว่ามี ปัญหาอะไรต้องช่วยหรือไม่ ให้คำแนะนำในการใช้หนี้ และอธิบายเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้ เพื่อบอกให้ทราบถึงผลกระทบในการกู้ครั้งต่อไปที่อาจไม่ได้รับการอนุมัติ

3. มีคนที่ไม่ไปพบแล้วปฏิเสธหรือไม่ (ดร.บัญชา วิชาญวัตติ)

ตอบ จากที่ไม่ไปพบ 17 รายไม่มีการปฏิเสธ และบอกว่าจะทำการชำระหนี้

จังหวัดสุโขทัย

ข้อมูลจากคุณสาโรจน์ ขำพวง (องค์กรคนพิการ จังหวัดสุโขทัย)

ข้อมูลที่พบ

1. ผู้กู้นำเงินไปใช้ไม่ตรงวัตถุประสงค์
2. เป้าหมาย 35 ราย ได้เจอทั้ง 35 ราย ตามเกณฑ์ แต่รายชื่อไม่ตรงกับข้อมูลที่ได้ไป
3. ผู้ใหญ่บ้านไม่รู้จักที่อยู่ของผู้กู้ แต่ถ้าหากทราบข้อมูลก็จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
4. ผู้สนับสนุนฯ ได้ทำการขอข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) แต่ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน
5. ผู้กู้ที่นำเงินไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์จะมีเงินมาชำระคืน
6. ส่วนใหญ่ผู้ประกอบอาชีพค้าขายขาดทุน ประสบกับภาวะเศรษฐกิจไม่ดี

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.ปัญญา วิชานูวัตติ)

ตอบ เห็นด้วย และถ้าผู้นำลงไปพื้นที่ก็จะได้ข้อมูลมากกว่าลูกทิมไป เพราะความน่าเชื่อถือต่างกัน หน่วยงาน หรือองค์กรคนพิการ ต้องมีทีมงานและทางสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พค.) ควรกำหนดให้ว่าต้องติดตามก็คน เพื่อจะได้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่เสียเวลาการทำงานงานของตัวแทน

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. นำรายชื่อที่ได้ติดต่อขอข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.)
2. เมื่อไปถึงก็ทำการทักทาย

ข้อมูลที่พบ

1. มีผู้กู้เป็นสามีภรรยาจำนวนมาก โดยก่อนหน้าจะแต่งงานกันต่างก็กู้เงินมาก่อนแล้ว

ปัญหา

1. ข้อมูลที่ได้ไปจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ไม่ตรงกัน เช่น รายชื่อ ที่อยู่ แต่ไม่มีตัวตน
2. ผู้กู้แจ้งว่าส่งเงินไปหลายครั้งและใกล้จะหมดแล้ว แต่ข้อมูลทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) บอกว่ายังค้างชำระอยู่
3. ผู้กู้ขอทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ชำระหนึ่งงวดละ 200-300 บาท เพราะได้รับเบี้ยยังชีพ 500 บาท แต่ทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ปฏิเสธ เพราะตามสัญญาเขียนไว้ว่าต้องส่งอย่างต่ำ 500 บาท
4. ผู้กู้บางรายขอทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) หักเงินจากเบี้ยยังชีพ 500 บาทไปเลย แต่ทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ชี้แจงว่าผู้กู้ต้องนำเงินสดไปชำระ จะให้หักจากเบี้ยยังชีพไม่ได้
5. ผู้กู้ส่งเงินกับทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทำเงินหาย เป็นปัญหาหนึ่งที่พบในหลาย ๆ จังหวัดจากการประชุม

6. ผู้กู้มีการวางแผนกู้เงินซ้ำ โดยอาศัยการย้ายที่อยู่เปลี่ยนไปในหลาย ๆ จังหวัด
7. ธนาคารกรุงไทยหายากในแต่ละอำเภอ ธนาคารออมสินก็ยังมีน้อย แต่ธนาคารเพื่อการเกษตรมีทุกอำเภอ

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.บัญชา วิษณุวัตติ)
2. ตอบ เกรงว่าจะมีปัญหาระหว่างสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) กับคนพิการที่เป็นผู้สนับสนุนฯ เพราะสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ไม่ให้ความร่วมมือ อยากให้ส่วนกลางเน้นเรื่องของบทบาทของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ให้กับทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ทราบด้วย
3. กรณีผู้กู้ต้องการฝากเงินกับผู้สนับสนุนฯ มาชำระหนี้ แล้วอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนไม่รับเงินมาชำระหนี้ให้ ผู้กู้จะอ้างว่าได้ให้เงินมาชำระหนี้แล้ว แต่ผู้สนับสนุนฯ ไม่ยอมรับ ครั้งต่อไปจึงอาจจะเป็นสาเหตุให้เป็นข้ออ้างในการไม่นำเงินมาชำระหนี้

นครนายก

ข้อมูลจากคุณมาเรียม จันทรสิงห์ (สภาคณพิการทุกประเภท จังหวัดนครนายก)

ขั้นตอนการทำงาน การวางแผนจัดการ

1. ได้เอาข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.). เรียกทีมทำการวางแผน ลงพื้นที่พร้อมกัน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
2. ผู้กู้อยู่ในพื้นที่ค่อนข้างไกลกัน

ข้อมูลที่พบ

1. เป้าหมาย 29 ราย
2. ถ้าผู้กู้อยู่ใกล้กันก็จะได้วันละ 5- 10 ราย

3. ผู้สนับสนุนฯ ได้ทำการสอบถามข้อมูลในการลงพื้นที่จากหลายๆ แหล่งข้อมูล เช่น อนามัย องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
4. ผู้กู้เงินไปใช้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ ไม่นำเงินไปประกอบอาชีพ
5. ผู้กู้เงินไปประกอบอาชีพจริง แต่การเดินทางไปส่งเงินคืนลำบาก ไกล
6. ผู้ค้ำประกันนำเงินไปใช้เอง
7. ผู้กู้ฝากเงินกับคนปกติไปชำระหนี้แต่ผู้รับฝากนำไปใช้อย่างอื่น
8. สาเหตุหลักที่ผู้กู้ไม่ส่งเงินคืน นอกจากไม่มีความรับผิดชอบแล้ว ยังคิดว่าเป็นเงินให้เปล่า
9. ผู้กู้ขอส่งเงิน 100-200 บาท เพราะหาเงินเป็นก้อนมาชำระหนี้ไม่ได้

ปัญหา

1. ข้อมูลที่ได้ไปมีความคลาดเคลื่อนบ้าง แต่ส่วนมากก็ตรง

คำถามจากผู้ร่วมสัมมนา

1. เห็นด้วยหรือไม่ที่จะให้คนพิการไปติดตามเงินกู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) (ดร.บัญชา วิชาวุฒิ)

ตอบ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) มีอำนาจนำเกรงขามมากกว่าผู้สนับสนุนที่เป็นคนพิการสามารถพบปะพูดคุยปัญหาต่างๆ กันได้ง่ายกว่า แต่ก็มีคำถามมากในการเดินทาง ถ้าหากมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น รถ หรือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. ผู้กู้เสียชีวิตแต่คนค้ำต้องรับแทน เพราะตอนค้ำส่งสารผู้กู้ น่าจะยกหนี้ให้ในกรณีผู้กู้ได้เสียชีวิตไปแล้ว (คุณมาเรียม)

ตอบ บริษัทประกันเป็นทางออกที่ดีที่จะทำให้ผู้กู้เมื่อเสียชีวิตไปแล้ว ผู้ค้ำประกันไม่ต้อง

ชำระหนี้แทน

ข้อสรุปจากการสัมมนา

ผู้สนับสนุนงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจะมีการกำหนดเป้าหมายให้อย่างชัดเจน
2. ผู้ค้ำประกันควรเป็นสามีภรรยา

3. อยากให้คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการกู้เงินอย่างสมบูรณ์กว่าที่เป็นอยู่
4. ก่อนมีการอนุมัติเงิน คณะอนุกรรมการควรมีการถกแถลงให้ดีขึ้น
5. กรณีผู้กู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ ควรมีข้อยกเว้นพักชำระหนี้ ให้ทางหน่วยงานราชการสำรวจและให้ความช่วยเหลือ

เจ้าหน้าที่จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ได้ให้ข้อเสนอแนะและชี้แจงเกี่ยวกับการทำงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ดังนี้

1. การให้บริการปกติเมื่อผู้กู้ประสบพิบัติภัยต่าง ๆ ก็มีการพักชำระหนี้ให้อยู่แล้ว
2. ตามกฎหมายสามีภรรยาไม่สามารถเป็นคู่ค้ำประกันกันได้
3. ในกรณีที่ผู้กู้ต้องการจะส่งเงินยอดต่ำกว่าที่เคยทำสัญญาไว้สามารถทำได้ แต่ต้องมาทำสัญญาใหม่ก่อน
4. โครงการที่กำลังดำเนินงานนี้เป็นโครงการนำร่อง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ไม่ได้เข้าร่วมงานนี้ด้วย ทำให้เราไม่สามารถมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ในขณะนี้ซึ่งเป็นฝ่ายสำคัญในการทำงาน
5. แต่ถ้าเราให้คนพิการมารับทำงานนี้เป็นผู้สนับสนุนฯ จะเป็นไปได้ใหม่กับการทำงานในบทบาทนี้ควบคู่ไปกับบทบาทอื่น ๆ และกำหนดระยะเวลาในการทำงานอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้อย่างชัดเจน

ดร.บัญชา วิทยานวัติ

อาจารย์ซึ่งเป็นวิทยากรที่ได้ให้ความรู้และฝึกปฏิบัติการเป็นผู้สนับสนุนฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการทำงานว่า ถ้าหากให้เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ทำงานร่วมกัน ก็จะทำให้เกิดความเข้มแข็ง ทำให้การทำงานราบรื่นยิ่งขึ้น

สำหรับการใช้คู่มือที่ทางคณะผู้วิจัยและวิทยากรได้ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในงานสนับสนุนนี้มีข้อสรุปและการประเมินการใช้คู่มือดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ศึกษาข้อมูลของผู้กู้ทั้งหมด
2. จัดทำตารางการทำงาน
3. ศึกษาข้อมูลผู้กู้ที่จะไปพบ (กู้เมื่อใด ค้างชำระเท่าใด)
4. โทรมัดหมาย
5. โทรยืนยัน
6. เดินทางไปพบ
7. เขียนแบบประเมิน
8. ส่งแบบประเมิน

การเตรียมพร้อมก่อนเจอผู้กู้ยืม ดร.บัญชา วิชาญวดี ได้เสนอแนะให้อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ได้สำรวจทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น การแต่งกาย เสื้อผ้า รองเท้าเป็นอย่างไร และสำรวจทางด้านอารมณ์ของตนเอง โดยปรับอารมณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีก่อนเดินทางไปพบผู้กู้ยืม และนึกถึงประโยชน์การไปทวงหนี้ เพราะจะให้โอกาสกับผู้พิการคนอื่นด้วย

การใช้โทรศัพท์ สมัยนี้การใช้โทรศัพท์ถือเป็นเรื่องธรรมดาในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ได้สะดวกทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ควรใช้โทรศัพท์ให้คุ้มค่า และใช้ในการติดต่อกับผู้กู้ยืม หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้ รวมทั้งเบอร์โทรสำรองของผู้กู้ยืม หรือเบอร์โทรศัพท์ของญาติพี่น้องที่สามารถติดต่อได้สะดวก ควรมีการโทรนัดหมาย และสรุปมีการทวนซ้ำ เพื่อยืนยันวันและเวลานัดหมาย

การพูดคุย สำหรับการพูดคุยกับผู้กู้ยืมนั้น อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ควรมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ทักทายผู้กู้ยืมก่อน
2. สร้างความคุ้นเคยพูดคุยธรรมดา พูดในสิ่งที่ผู้รับทุนต้องการ ห้ามตำหนิอาชีพและตัวผู้กู้ยืม
3. การใช้คำถามเปิดจะดีกว่า เพราะจะได้ข้อมูลทั้งหมด
4. การเข้าประเด็น (สิ่งที่ไม่ควรพูด คือการข่มขู่ การใช้กฎหมาย)
5. ควรแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วยความจริงใจ เมื่อเขาประสบปัญหา

การสรุปประเด็น ผู้สนับสนุนควรจะสรุปประเด็นที่ได้คุยกันกับผู้ผู้เยี่ยม ประเด็นสำคัญคือการกำหนดวัน โดยให้ผู้รับทุนเป็นผู้พูดออกมา เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลด้วยตนเองของผู้ผู้เยี่ยม โดยระบุจำนวนเงิน และสถานที่ เวลา ให้ชัดเจน เช่น อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน พูดว่า สรุปประเด็นในการพูดคุยทั้งหมดคือ คุณ.....จะชำระหนี้ วันที่.....เดือน พ.ศ.....จำนวน.....บาท ครอบคลุมให้คุณ.....อ่านและลงชื่อในเอกสารการพบกันครั้งนี้ด้วยนะครับ

การวางแผน งานนี้จะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยการประสานงานที่ดี โดยเฉพาะกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด (พมจ.) ซึ่งต้องให้ความช่วยเหลือผู้สนับสนุนให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นดังได้กล่าวข้างต้น และอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน เองควรวางแผนเส้นทางในการติดตามอย่างรอบคอบ เช่นทิศทางที่จะเดินทางไป จะไปทางไหนก่อน แล้วในที่สุด แม้ว่าผู้สนับสนุนจะไปแค่หมู่บ้านเดียวกันอาจจะได้เยี่ยมเยียนหรือพบปะกับผู้ผู้หลายราย สุดท้ายที่สำคัญอีกอย่างคือ การเตรียมข้อมูลก่อนที่จะลงพบกับผู้ผู้ เช่น ที่อยู่ วงเงินที่ผู้ผู้คำประกัน ที่อยู่ เป็นต้น

การเดินทาง ในการเดินทางไปอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน นั้น อาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนจะต้องเลือกไปตามพื้นที่หรือกลุ่มของผู้รับทุน ควรจะไปเป็นกลุ่ม โดยกลุ่มละ 3 คนจะดีกว่าเพื่อจะได้ช่วยกันทำงานและช่วยกันตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยเครือข่ายผู้พิการให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้ก่อนออกเดินทางก็ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า ก่อนการพบปะจริง

การจัดทำบันทึก ในการจัดทำบันทึกให้สมบูรณ์ ผู้สนับสนุนควรจดบันทึกให้เร็วที่สุด หากทำงานเป็นทีมควรมีผู้ช่วยจดบันทึก และผู้พูดคุยเจรจาจะทำหน้าที่เจรจาเพื่อให้การเจรจาเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติและมีความต่อเนื่อง โดยการเขียนข้อมูลควรเขียนให้ละเอียด และครบถ้วน ควรมีการตรวจสอบข้อมูลว่าครบหรือไม่ และถูกต้องหรือไม่ ควรมีการแยกข้อมูลเกี่ยวกับ ความพิการ เลขที่สัญญา หมู่บ้าน หรืออำเภอ รูปถ่าย การเขียนที่ดี คือการเขียนที่ผู้อื่นสามารถทำงานแทนเราได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน ที่ได้เข้ารับการอบรมก่อนการปฏิบัติหน้าที่จริง สามารถนำความรู้จากการอบรมไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์กลับมา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทางกระทรวงการ

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นจะต้องนำไปพิจารณาและหา
 มาตรการในการแก้ไขการวางกรอบการจัดการเรื่องของการกู้ยืมเงินของคนพิการในอนาคตต่อไป

แสดงผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน

Input	Process	Output
<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้จากการสัมมนา - ทักษะ - คู่มือการปฏิบัติงาน - ข้อมูลการค้างชำระหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การลงพื้นที่ - การติดตามเงินกู้ยืม 	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งเงินกู้ยืมคืน - ได้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น - สร้างความเข้มแข็งในพื้นที่ - มีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การลงพื้นที่

ตอนที่ 3 ผลการประเมินอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อนจากผู้กู้ยืม

การประเมินผลการประเมินอาสาสมัครเพื่อนช่วยเพื่อน มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน
 49 คน สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตาราง 4.3 ความดีและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพ	ความดี	ร้อยละ
1.เพศ		
- ชาย	33	67.3
- หญิง	16	32.7
2.อายุ		
- 20 -30 ปี	7	14.3
- 31 - 40 ปี	13	26.5
- 41 - 50 ปี	11	22.4
- 51 - 60 ปี	11	22.4
- 61 - 70 ปี	5	10.2
- ไม่ระบุ	2	4.1
3.สถานภาพปัจจุบัน		
- สมรส	20	40.8
- โสด	16	32.7
- ไม่ระบุ	13	26.5

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
4. สภาพการพักอาศัย		
- อยู่ด้วยกันกับคู่สมรส	10	20.4
- อยู่กับผู้อื่น เช่น พ่อแม่	9	18.4
- ไม่ระบุ	30	61.2
5. จำนวนบุตร		
- 1 คน	6	12.2
- 2 คน	10	20.4
- 3 คน	3	6.1
- มากกว่า 3 คน	6	12.2
- ไม่ระบุ	24	49.0
6. ภูมิลำเนา		
- สุพรรณบุรี	25	51.0
- อุครธานี	4	8.2
- สุโขทัย	14	28.6
- สุราษฎร์	5	10.2
- ไม่ระบุ	1	2.0
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- 200 บาท	1	2.0
- 300 บาท	3	6.1
- 400 บาท	1	2.0
- 500 บาท	6	12.2
- 1,000 บาท	2	4.1
- 1,500 บาท	3	6.1
- 2,000 บาท	3	6.1

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
- 3,000 บาท	10	20.4
- 3,200 บาท	1	2.0
- 4,000 บาท	2	4.1
- 4,500 บาท	1	2.0
- 5,000 บาท	2	4.1
- ไม่มีรายได้	3	6.1
- ไม่แน่นอน	1	2.0
- ไม่ระบุ	10	20.4
8. อาชีพ		
- ทำนา	1	2.0
- ทำไร่	3	6.1
- ทำสวน	1	2.0
- ค้าขาย	10	20.4
- ช่าง	1	2.0
- ช่างซ่อมเครื่องใช้	1	2.0
- รับจ้างก่อสร้าง	1	2.0
- เลี้ยงหมู	1	2.0
- เลี้ยงวัว	3	6.1
- เลี้ยงไก่	1	2.0
- รับจ้าง	12	24.5*
- นวดแผนไทย	1	2.0
- ประยงรถ	1	2.0
- ตัดผม	1	2.0