

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงปี 2540 ทำให้มีประชาชนตกงานเป็นจำนวนมาก โดยสภาพของคนตกงานในช่วงปีดังกล่าว นายผั่น จันทรปาน ระบุว่าคนว่างงานมี 2 ลักษณะคือ (สมโภชน์ จูทะโยธิน, 2541 : 46)

1) คนว่างงานโดยธรรมชาติ ซึ่งทุกประเทศจะมีการว่างงานในลักษณะนี้ สำหรับประเทศไทยมีคนว่างงานประเภทนี้ ไม่เกินร้อยละ 2.5 ของกำลังแรงงาน 34 ล้านคน คิดเป็น 8 แสนคน จนถึง 1 ล้านคน ได้แก่ เกษตรกรที่ทำงานเสร็จแล้วมาหางานทำ

2) คนที่ต้องการเปลี่ยนงานหรือถูกเลิกจ้างในปี 2540 มีผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้างราว 1.13 ล้านคน เมื่อเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจอีกจึงประมาณได้ว่ามีคนถูกเลิกจ้างอีก 40,000 คน ดังนั้นจึงมีคนว่างงานทั้งสิ้น 1.17 ล้านคน

สำหรับสถานการณ์ในปี 2541 นายผั่น จันทรปาน ระบุว่าจากประมาณการจำนวนแรงงานที่ว่างงานและถูกเลิกจ้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 6 ซึ่งเท่ากับ 8 แสนคน รวมคนว่างงานในปี 2541 มีประมาณ 2 ล้านคน ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงมาก ไม่เคยปรากฏมาก่อน เพราะมาตรฐานอยู่ที่น้อยกว่า 2.5 คือไม่เกิน 1 ล้านคน

จากหนังสือพิมพ์มติชนรายวัน วันที่ 31 มีนาคม 2541 และ 10 มิถุนายน 2541 ระบุจำนวนผู้ว่างงานไว้ดังนี้

ผู้ว่างงาน ผู้ถูกเลิกจ้างทั้งหมด 2,034,303 คน แบ่งเป็น

1. ผู้ว่างงานในหมู่บ้านทั่วประเทศ (กระทรวงมหาดไทย 1,332,379 คน
 - ภาคเกษตร (72.2%) 954,166 คน
 - นอกภาคเกษตร (27.8%) 368,213 คน
2. ผู้ถูกเลิกจ้าง (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม) 222,924 คน
 - ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม 141,722 คน
 - ถูกจ้างในกิจการขนาดเล็ก 81,202 คน
3. นักเรียน นิสิต นักศึกษา เข้าสู่ตลาดแรงงานใหม่ 489,000 คน

จากสถิติการว่างงานที่กล่าวข้างต้น จะทำให้เห็นภาพภาวะทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อปัญหาการว่างงานเป็นอย่างมาก ซึ่งหากไม่ได้รับการบรรเทาจะก่อให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2540 กำหนดมาตรการบรรเทาปัญหาการว่างงาน

รวม 9 มาตรการประกอบด้วย มาตรการประหยัดไทยช่วยไทย มาตรการจ้างงานในชนบท มาตรการแก้ไขแรงงานต่างด้าว มาตรการส่งแรงงานไปทำงานต่างประเทศ มาตรการส่งเสริมการจ้างแรงงานในภาคอุตสาหกรรม โครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ โครงการทางสว่างแห่งอาชีพ มาตรการสร้างงานในชุมชนในภาวะเศรษฐกิจถดถอย และมาตรการจ้างงานชั่วคราวสำหรับผู้มีการศึกษา โดยในส่วนของกรมประชาสงเคราะห์รับผิดชอบ 3 มาตรการ 7 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่ 1) มาตรการประหยัดไทยช่วยไทย ประกอบด้วยกิจกรรมให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ (ทปค.3) โครงการช่วยกันเมื่อยามยาก กิจกรรมสนับสนุนเงินทุนรวมกลุ่มสร้างรายได้ เช่น รวมกลุ่มประกอบอาชีพ เช่น จักสาน ทำขนม 2) มาตรการจ้างงานในชนบท ประกอบด้วยกิจกรรมฝึกอาชีพสตรีตามโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีในชนบท กิจกรรมการจ้างงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชน กิจกรรมฝึกอาชีพกรีดยางพารา 3) มาตรการเกษตรทฤษฎีใหม่ประกอบด้วยกิจกรรมการเกษตร ผลสัมฤทธิ์ในการเกษตรน้ำฝนและที่ดอน และโครงการรวมน้ำ+ใจ ถวายในหลวง

การดำเนินงานตามมาตรการต่าง ๆ นั้น กรมประชาสงเคราะห์ก็ได้มอบหมายให้กองต่างๆ นำไปปฏิบัติ ซึ่งมีภารกิจหนึ่งในมาตรการประหยัดไทยช่วยไทย คือ กิจกรรมให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ (ทปค.3) ดำเนินการโดยกองสัมมาอาชีพสงเคราะห์ ซึ่งกิจกรรมนี้นับได้ว่า เป็นการจัดสวัสดิการโดยรัฐ ที่จะบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ประสบปัญหาอันเกิดจากการถูกเลิกจ้างงานและว่างงาน ซึ่งรัฐได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 10 ล้านบาท ต่อมาเพิ่มขึ้นอีก 120 ล้านบาท แต่ก็ไม่พอเพียงแก่จำนวนประชาชนที่เดือดร้อน จึงอนุมัติเงินงบกลางเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจอีกจำนวน 300 ล้านบาท และในปี 2542 ขอรับการสนับสนุนงบกลางจากรัฐบาลอีก 400 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนที่ขาดขีดความสามารถในการประกอบอาชีพได้กู้ยืมเงินไปเป็นทุนประกอบอาชีพ นำไปลงทุนขยายการประกอบอาชีพ นำไปชำระหนี้ที่เกิดจากการลงทุนประกอบอาชีพ ซึ่งผู้กู้ยืมเงินจะต้องเป็นผู้ถูกเลิกจ้าง ว่างงาน หรือประสบความเดือดร้อน รายได้ไม่เพียงพอค่าใช้จ่าย และผู้ได้จากเดิมรายละ 10,000 บาท เป็นรายละไม่เกิน 15,000 บาท ผ่อนชำระภายใน 5 ปี ไม่เสียดอกเบี้ย โดยมีผู้ค้ำประกันได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

ในการนี้มีผู้กู้ยืมเงินจำนวน 31,870 ราย (ครบรอบ 59 ปี กรมประชาสงเคราะห์, 2542 : 125) แต่ผู้ขอยื่นความประสงค์มีจำนวนมากกว่านี้ แต่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกตามกระบวนการของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีกระบวนการให้กู้ที่แตกต่างกันไป จึงเป็นเรื่องสมควรศึกษาเพราะผลการศึกษาคงจะเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเงินกู้ ทปค.3 หรือเงินกู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ต่อไปรวมทั้งได้รับทราบประโยชน์ที่มีต่อผู้กู้ ครอบครัว ชุมชนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการให้กู้ยืมเงิน ทปค.3 เพื่อจะเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งๆขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าศึกษาในพื้นที่ที่มีผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งชาวไทยภูเขาและชาวไทยพื้นราบ จังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ

- 1) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงราย เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน
- 2) ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน
- 3) ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย
- 4) นิคมสร้างตนเอง เชื้อนภูมิพล จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เงิน ทปค.3 หมายถึง เงินทุนประกอบอาชีพ เพื่อการแก้ไขปัญหาค่าถูกลูกจ้างและว่างงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบกระบวนการให้กู้ยืมเงินของแต่ละหน่วยงาน
- 2) ทำให้ทราบว่าเงินทุนประกอบอาชีพช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และเป็นประโยชน์ต่อผู้กู้ ครอบครัว และชุมชน
- 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปวางแผน ปรับปรุง กระบวนการให้กู้ยืมเงินทปค.3 หรือเงินที่มีลักษณะใกล้เคียงกันนี้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานโครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของกรมประชาสงเคราะห์ กรณีศึกษาการให้เงินกู้ ทปค.3” นั้นมีแนวคิดที่พอจะนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการ

แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการ (process) เป็นแนวคิดทางด้านบริหาร ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับวิจัยเรื่องนี้ โดยมีสาระสำคัญคือเป็นเครื่องช่วยให้มีกรอบของการพิจารณาที่ส่วนต่างๆ จะมีระเบียบและต่อเนื่องกันเสมอทุกขั้นตอน วิธีแบบกระบวนการจะช่วยให้สามารถย้อนกลับไปสัมพันธ์ถึงสิ่งต่างๆที่ได้ทำไปแล้ว และยังสามารถรับเอาสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้ามาพิจารณาพร้อมกันได้อย่างครบถ้วนเป็นระบบ ทำนองเดียวกันก็สามารถเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ไปถึงสิ่งที่กำลังจะทำด้วย การตกหล่น หรือขาดช่วงจึงไม่เกิดขึ้น

ลักษณะของกระบวนการที่ต่อเนื่องหมุนเวียนเรื่อยไปนั้น จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการบริหาร กล่าวคือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำไปแล้วนั้นถ้าได้รับการเฝ้ามองอย่างต่อเนื่องกันมาเสมอ และเมื่อประเมินออกมาแล้วก็จะกลายเป็นประสบการณ์ที่สามารถเรียนรู้ และเขาไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินการในกระบวนการต่อไปได้ ประสิทธิภาพของการบริหารก็จะมีมากขึ้น การถือเอาข้อผิดพลาดเป็นการเรียนรู้ย่อมจะช่วยให้มีการทำผิดซ้ำครั้งหรือไม่ก็จะช่วยให้การตัดสินใจและการกระทำในครั้งใหม่มีช่องทางที่จะดีขึ้นกว่าเดิมขึ้นไปอีกได้ กลไกของการที่จะให้ได้สิ่งดังกล่าว จากกระบวนการก็คือการควบคุม และสื่อ หรือเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกให้ทำได้เช่นว่านี่ก็คือ ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) นั่นเอง

2. แนวความคิดนโยบายสังคม และสวัสดิการสังคม

การที่นำเอาเรื่องนโยบายสังคมและสวัสดิการสังคมมาเป็นกรอบในการพิจารณาวิจัยเรื่องนี้เพราะเห็นว่าโครงการการให้เงินกู้ ทปค.3 ตามโครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของกรมประชาสงเคราะห์ ถือได้ว่าเป็นเรื่องของนโยบายสังคม และการจัดสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชน ซึ่งผลการศึกษาอาจจะสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับการให้เงินกู้ ทปค.3 นี้ โดยจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก

2.1 ความหมาย นโยบายสังคม และนโยบายสวัสดิการสังคม

นโยบายสังคมกับนโยบายสวัสดิการสังคม มีผู้ให้ความหมายกันอย่างหลากหลาย กล่าวคือ มีทั้งผู้ให้ความหมายคำทั้งสองอย่างทดแทนกันได้ และให้ความหมายแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด เช่น รายงานของประเทศญี่ปุ่น (The Japanese Report) ระบุความหมายของคำว่านโยบายสังคม เป็นนโยบายที่ให้การคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้แรงงาน ส่วนนโยบายสวัสดิการสังคมเป็นความหมายที่กว้างกว่าครอบคลุมประชาชนทั้งหมดในสังคม (วิชัย รูปขำดี, ม.ป.ป. : 1)

สถาบันการศึกษาสังคมลงเคราะห์ศาสตร์ที่ออกตาวา ประเทศแคนาดา (Canadian School Ottawa) และสถาบันอื่นๆ อีกหลายแห่งในประเทศอื่นๆ ระบุว่า นโยบายสังคมมีขอบเขตความหมายกว้างขวางกว่า นโยบายสวัสดิการสังคม ซึ่งจะต้องครอบคลุมหลักการต่างๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการทางสังคมและสถานการณ์ทางสังคม โดยจะนำไปสู่จุดของการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสวัสดิการสังคมและการพัฒนาโครงการ/แผนงานด้านสวัสดิการสังคม (วิชัย รูปขำดี, ม.ป.ป. : 1)

รายงานของประเทศแอฟริกาใต้ (The South African Report) กล่าวว่า นโยบายสังคมมีความหมายกว้างหรือแคบกว่านโยบายสวัสดิการสังคมขึ้นอยู่กับ (1) ใครเป็นผู้รับผิดชอบต่อนโยบายนั้น (2) นโยบายนั้นมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับอะไร และ (3) นโยบายนั้นส่งผลกระทบหรือให้ประโยชน์กับผู้ใด (วิชัย รูปขำดี, ม.ป.ป. : 1)

รายงานจากประเทศอินเดีย (The Indian Report) ให้ความเห็นว่า นโยบายสวัสดิการสังคม เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ขาดแคลน หรือปรับตัวไม่ได้ในสังคม ส่วนนโยบายสังคมมีขอบเขตความหมายที่กว้างขวางกว่า และถือว่านโยบายสวัสดิการสังคม เป็นสาระสำคัญอย่างหนึ่งของนโยบายสังคม

สำหรับประเทศไทย วิชัย รูปขำดี เห็นว่านโยบายสังคมอาจมีความหมายกว้างกว่าหรือแคบกว่านโยบายสวัสดิการสังคมก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายนั้นนำไปประยุกต์ใช้กับใคร

อย่างไรก็ตาม จากรายงานของประเทศต่างๆ พอจะสรุปได้ว่านโยบายสังคม เป็นกระบวนการวางแผนและการจัดการของโครงสร้างสังคมขณะที่นโยบายสวัสดิการเป็นการกระทำภายใต้โครงสร้างที่มีจุดหมายเพื่อความผสมผสานกลมกลืนในสังคมและเพื่อให้บุคคลและกลุ่มมีหลักประกันในการปรับตัวที่น่าพอใจภายใต้โครงสร้างสังคม (วิชัย รูปขำดี, ม.ป.ป. : 3)

2.2 นโยบายสังคม

องค์ประกอบพื้นฐานของการศึกษานโยบายสังคม

การศึกษานโยบายสังคมต้องพิจารณาทั้งเนื้อหาของนโยบายและองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งมีอย่างน้อย 9 ประการ (Titmuss, 1974 อ้างถึงในมาริสลา ภู่อิทธิ, 2524 : 12) ได้แก่

1) ข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับประชากร การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรทั้งในอดีตปัจจุบันและอนาคต

2) สถาบันครอบครัว บทบาท และสถานภาพของสตรีในสังคม

3) การจัดลำดับช่วงชั้นทางสังคม ชนชั้น ฐานันดร สถานภาพ และการเลื่อนชั้นทางสังคม

4) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และผลกระทบของการเป็นสังคมอุตสาหกรรมที่มีต่อครอบครัว

5) การขยายตัวของเมืองและการพัฒนามาเป็นเมืองที่จะมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน สถาบันครอบครัวและสังคมทั่วไป

6) โครงสร้างทางการเมือง

7) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย จรรยาบรรณของอาชีพต่างๆ และความสัมพันธ์นี้ของระบบ เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมกับการดำรงชีวิตของประชาชน

8) ชนกลุ่มน้อย ชนต่างวัฒนธรรม และสิทธิการถือผิวเหยียดผิวในสังคมและ

9) การควบคุมทางสังคม การปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคมพฤติกรรมเบี่ยงเบนและการใช้อำนาจของผู้เฝ้าทางการเมือง

องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณานโยบายสังคม ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่ามีนโยบายสังคม เพื่อประโยชน์ของใคร เพราะเหตุใด ตลอดจนช่วยในการประเมินความสำเร็จล้มเหลว หรืออุปสรรค บางประการของนโยบายสังคมนั้น

การวิเคราะห์นโยบายสังคม

การวิเคราะห์นโยบายสังคมต้องใช้อนวทางการเมืองวิเคราะห์ด้านข้อมูล ด้านการอ้างอิงและงานนโยบายหรือขั้นตอนนโยบาย ซึ่งจะอ้างถึง รศ.ดร. ศุภชัย ยาวะประภาส ได้จำแนกวงจรนโยบายออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผล รวมทั้งต้องดำเนินการให้ครอบคลุมตั้งแต่

1) การวิเคราะห์ปัญหาสังคมพื้นฐานที่เป็นต้นกำเนิดของนโยบายสังคม

2) การพิจารณาของศาล ที่มีผลต่อนโยบายสังคม

3. การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสังคม (Chambers, 1993)

1) การวิเคราะห์ปัญหาสังคมพื้นฐาน

เนื่องจากนโยบายสังคมเป็นสิ่งที่เกิดจากความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาสังคม เรื่องหนึ่งเรื่องใดอย่างเป็นระบบแบบแผน การวิเคราะห์ปัญหาสังคมจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ที่จะนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความเป็นจริง หากการวิเคราะห์ปัญหาเป็นไปอย่างคลาดเคลื่อนจากความ เป็นจริงก็เท่ากับการเริ่มต้นกำหนดนโยบายจากความผิดพลาดและยากจะประสบความสำเร็จที่น่าพอใจ

ปัญหาสังคมเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางสังคมแต่ละยุคสมัย เช่น แนวคิดกัมมันนิลมองว่าปัญหาสังคมเกิดจากการที่ทำให้ประเทศเป็นอุตสาหกรรม การเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาที่เน้นผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ทำให้เกิดปัญหาสังคม จะป้องกันแก้ไขและลดปัญหาสังคมได้ ต้องสร้างสังคมอุดมคติที่มนุษย์ใกล้ชิดธรรมชาติ อนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การกระจายรายได้กระจายอำนาจอย่างกว้างขวาง และการพัฒนาแบบยั่งยืน พร้อมทั้งลดอัตราดอกเบี้ยทางเศรษฐกิจอย่างจริงจัง ส่วนแนวคิดมาร์กซิสต์ เห็นว่าระบบทุนนิยมเป็นต้นตอของปัญหาสังคมทำให้เกิดการเอาเปรียบ นำไปสู่การตกเป็นเหยื่อระบบทุนนิยม ด้วยการประสบปัญหาสังคมในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

การวิเคราะห์นโยบายสังคมด้วยการเริ่มต้นวิเคราะห์ปัญหาสังคมประกอบด้วยมิติที่เป็นกรอบในการวิเคราะห์ 4 มิติ ได้แก่

1. มิติที่อธิบายแนวทางการให้คำจำกัดความและความหมายของปัญหาสังคม
2. มิติเกี่ยวกับแนวทางการวิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหาและผลกระทบ
3. มิติที่อธิบายแนวทางการให้คำนิยามและอุดมการณ์ที่เกี่ยวข้องและ
4. มิติที่วิเคราะห์ว่าใครเป็นผู้ได้ประโยชน์ และใครเป็นผู้เสียประโยชน์จากการดำรงอยู่ของ

ปัญหาสังคมนั้น (Chambers, 1993 : 8-24 อ้างถึงในกิติพัฒน์ นนทบุรีมะตุลย์, 2538 : 97)

2) การพิจารณาของศาลที่มีผลต่อนโยบายสังคม

ในสังคมประเทศตะวันตก ระบบการพิจารณาของศาลทั้งระดับรัฐและสหพันธรัฐ มีผลต่อการกำหนดนโยบายสังคมอย่างมาก การพิจารณาของศาลทำให้ได้แนวทางการปฏิบัติงานและข้อจำกัดหรือสิ่งที่ห้ามปฏิบัติ แนวทางการให้สิทธิภาพ แนวทางการให้ความช่วยเหลือ การให้ประโยชน์ทดแทน การให้บริการสังคม การพิทักษ์สิทธิ และคุ้มครองประชาชนที่มาใช้บริการ จากนักสังคมสงเคราะห์และวิชาชีพอื่นๆ ตลอดจนการลงโทษนักวิชาชีพ และบุคลากรที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบ

แนวทางการวิเคราะห์การพิจารณาคดีที่มีผลต่อนโยบายสังคม และโครงการทางสังคม อาจดูได้จาก (กิติพัฒน์ นนทบุรีมะตุลย์, 2538 : 98) :

1) การพิจารณาคดีของศาลที่แย้งหรือขัดกับกฎหมายแม่บท หลักการของรัฐธรรมนูญในระบอบประชาธิปไตย หรือหลักการที่มีองค์การที่มาจากทางเลือกตั้งเป็นผู้กำหนดหรือไม่เพียงใด

2) การวิเคราะห์ที่รูปแบบหรือประสิทธิภาพของนโยบาย ที่นำไปสู่การปฏิบัติ การพิจารณาคดีของศาล จึงมีฐานะเป็นเอกสารนโยบายสังคมที่จะบอกวิธีการและทิศทางกาปฏิบัติงานของนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

3) การวิเคราะห์ดูที่ผลตัดสินคดีที่เคยมีมาก่อน ว่าการตัดสินคดีมีระดับดีการเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงไร

4) การวิเคราะห์ดูว่าการตัดสินใจของศาลนำไปสู่การกำหนดนโยบายสังคมใหม่ๆ อย่างไร

3) การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสังคม

การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสังคม สามารถจำแนกได้เป็น 6 ประการคือ

1) การวิเคราะห์เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในการกำหนดนโยบายนี้คืออะไร มีขอบเขตมากน้อยกว้างแคบเพียงไร

2) การวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการหรือประโยชน์ทดแทน ใครเป็นผู้ให้บริการตามทีนโยบายได้ระบุไว้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการควรจะเป็นอย่างไร

3) การวิเคราะห์กฎ หรือข้อบังคับที่เหมาะสม รูปแบบใดที่จะสอดคล้องกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ และคุณสมบัติของผู้ให้บริการข้างต้น จำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นเงินสดเคราะห์หรือไม่ หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับรูปแบบบริการแบบใด มากน้อยอย่างไร

4) การวิเคราะห์โครงสร้าง การจัดองค์การ และการบริหาร ใครจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการตามข้อ 3 บุคลากรนี้ควรมีคุณสมบัติอย่างไรจึงจะเหมาะสม

5) การวิเคราะห์วิธีการงบประมาณ ในการดำเนินการบริการดังกล่าว จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง และต้องได้รับงบประมาณช่วยเหลือจากใคร หรือไม่ ด้วยระบบวิธีการอย่างไร

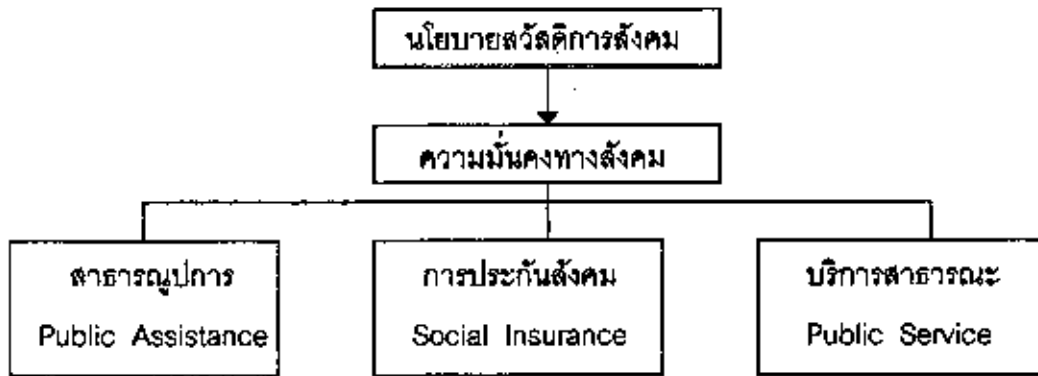
6) การวิเคราะห์วิธีการประสานงานระหว่างส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง การบริการช่วยเหลือที่เป็นเงินสดเคราะห์ถึงมือผู้ให้บริการ หรือไม่ และผู้บริภกรนำเงินนั้นไปใช้เพื่อตอบสนองของความต้องการอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ หรือไม่อย่างไร (Chambers, 1993 : 77)

2.3 สถิติการสังคม

งานสถิติการสังคมเป็นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสวัสดิการทั่วๆ ไปของประชาชนเพื่อเป็นการพัฒนาคน (Human Development) อันจะนำประโยชน์ไปสู่ตนเอง ครอบครัว และสังคม ซึ่งจะส่งผลไปถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นส่วนรวม โดยปัจจุบันงานสถิติการสังคมไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือแก่บุคคลที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเท่านั้นแต่ยังคำนึงถึงมาตรการการป้องกันและการส่งเสริมสวัสดิการในสังคมให้ดีขึ้นด้วย

ขอบเขตของงานสถิติการสังคม

ขอบเขตของงานสถิติการสังคมขึ้นอยู่กับนโยบายสวัสดิการสังคม (Social Welfare Policy) ตั้งอยู่บนรากฐานของความผาสุกของสมาชิกในสังคมเป็นหลัก โดยเฉพาะเรื่องความมั่นคงทางสังคม (Social Security) ซึ่งจะพิจารณาตามแผนภูมิข้างล่างนี้



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดงานสวัสดิการสังคม

- 1) ปัจจัยทางด้านสังคม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรม จารีตประเพณี
- 2) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การประกอบอาชีพ กลไกการตลาด ผลิตีเศรษฐกิจแบบทุนนิยม แบบเสรีนิยม แบบผูกขาด
- 3) ปัจจัยด้านการเมือง การปกครอง เช่น ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย โดยแบบสาธารณรัฐ แบบสังคมนิยม แบบเผด็จการ

องค์ประกอบของสวัสดิการสังคม

การกำหนดองค์ประกอบสวัสดิการสังคม มีอยู่ด้วยกัน 2 แบบคือ

- 1) กำหนดตามความหมายกว้างที่เป็น "สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม หรือสวัสดิภาพสังคม"
- 2) กำหนดตามความหมายแคบกว่าข้อ 1 ที่เป็นกิจกรรมโครงการหรือบริการ

ดังนั้นหากยึดถือตามความหมายแรกหรือความหมายกว้าง องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมจะมีอยู่ 7 ประการคือ การศึกษา (education) สุขภาพอนามัย (health) ที่อยู่อาศัย (housing) การทำงานและการมีรายได้ (employment and income maintenance) ความมั่นคงทางสังคม (social security) บริการสังคม (general social services) และนันทนาการ (recreation)

แนวคิดสวัสดิการสังคม

การจำแนกทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับรัฐสวัสดิการ และสวัสดิการสังคมที่มีอยู่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานแนวคิดของนักวิชาการที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ที่คัดค้าน รัฐสวัสดิการ มักจะมีประเด็นพื้นฐานที่ใช้โต้แย้ง คือ สวัสดิการสังคมที่รัฐดำเนินการจะมีผลกระทบต่อเสรีภาพส่วนบุคคลของ

ประชาชน ภาวະภาชีบุคคลต้องสมทบให้กองทุนกลาง ตลอดจนอัตราภาษีเงินได้ทางเศรษฐกิจของประเทศจะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าสวัสดิการสังคมจะเป็นอุปสรรคของการลงทุน เพื่อการเติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรม ส่วนกลุ่มสนับสนุนการดำเนินการสวัสดิการสังคม และรัฐสวัสดิการเท่าที่ผ่านมาได้มีการทบทวนว่าจะสามารถนำความมั่นใจในระบบรัฐสวัสดิการที่เคยรุ่งโรจน์กลับมาใหม่อีกครั้งได้อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนา ระบบสวัสดิการสังคมให้ควบคู่ไปกับระบบการปกครองเสรีประชาธิปไตยที่ถือว่าเป็นกระแสหลักของโลกาภิวัตน์ นับตั้งแต่ยุคสงครามเย็นได้สลายลงไปแล้ว ในสังคมที่เจริญด้วยอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยได้รับการคาดหมายว่าต้องดำเนินควบคู่ไปกับการพัฒนาสวัสดิการสังคมอย่างเข้มแข็งและทั่วถึง

แนวคิดสวัสดิการสังคมมีการจำแนกไว้หลากหลาย จึงใคร่ขอยกแนวความคิดสวัสดิการสังคมของริชาร์ด ทิทมัส (Richard Titmuss) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อธิบายครอบคลุมถึงรูปแบบการบริการสวัสดิการสังคมด้วย

แนวคิดสวัสดิการสังคมของทิทมัสมี 3 แนวคิดดังนี้

- 1) สวัสดิการสังคมแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาหรือแบบเก็บตก (Residualism or Residual Model of Welfare)
- 2) สวัสดิการสังคมแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrialism or Industrial Achievement Performance or Handmaiden Model)
- 3) สวัสดิการสังคมแบบสถาบัน (Institutionalism or Institutional Model)

1) สวัสดิการสังคมแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาหรือแบบเก็บตก

แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบชั่วคราว ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยแหล่งตอบสนองความต้องการทางสังคมที่สำคัญสองแหล่งใหญ่ คือ ครอบครัวและตลาด

แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบนี้จะปล่อยให้ประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาเดือดร้อนหรือมีความต้องการทางสังคม ช่วยตนเองเป็นส่วนใหญ่โดยประชาชนจะหันเข้าหาแหล่งทรัพยากรของตนเองด้วยการใช้เงินรายได้หรือเงินออมที่มีอยู่ซื้อหาบริการทางสังคมต่างๆ มาตอบสนองความต้องการ และปัญหาของตน หากไม่สามารถซื้อหาบริการได้ ก็จะหันเข้าหาครอบครัวหรือญาติมิตร บุคคลที่ประสบปัญหาอย่างหนักหรือประสบภัยพิบัติ อาทิ อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัยหรือทุพภิกขภัยต่างๆ เท่านั้น ที่สถาบันสวัสดิการสังคมของรัฐบาลจะยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือเป็นครั้งคราวไป

แนวความคิดสวัสดิการสังคมแบบชั่วคราวเป็นการจัดสวัสดิการสังคมให้กับประชาชนใน ส่วนที่เหลือจากประชาชนทั่วไปที่มีอำนาจซื้อหาบริการในตลาดของระบบเศรษฐกิจเสรี โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าระบบเศรษฐกิจจะทำหน้าที่ของมันเอง โดยกลไกของตลาดเสรีจะปรับตัวเองอย่าง

อัตโนมัติ รัฐบาลไม่ควรเข้ามาแทรกแซงตลาด หรือเข้ามาในสัดส่วนที่น้อยที่สุด มองอีกด้านหนึ่งแนวคิดนี้เป็นการรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนมากกว่าการป้องกันปัญหาหรือเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

แนวความคิดสวัสดิการสังคมแบบนี้ก่อให้เกิดการรับรู้ว่าประชาชนที่ใช้บริการของรัฐบาล เป็นพวกที่ช่วยตนเองไม่ได้ เป็นภาระของสังคมหรือเป็นส่วนที่ไม่ใช่กำลังที่จะสนับสนุนการพัฒนา เศรษฐกิจในแง่การพัฒนาเศรษฐกิจที่เน้นการเติบโตและรายได้ประชาชาติ รวมทั้งมีผลให้เกิดการดำเนิน ติเตียนผู้ประสบปัญหาทางสังคมว่าเป็นผู้ผิดปกติหรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือเป็นคนชั่วช้าเลวทราม เป็น ขยะหรือกากเดนของสังคม วิธีการแก้ไขปัญหาสังคมจึงอยู่ในรูปของการลงโทษเอาผิด เอาความ จ้องจ้ำ กักกัน เป็นต้น

แต่ที่จริงแล้วแนวคิดที่ใช้อธิบายปัญหาสังคมสมัยใหม่ เชื่อว่าปัญหาสังคมเป็นสิ่งที่ สะท้อนคุณลักษณะร่วมของคนทั้งสังคม และเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนทั้งสังคม ดังนั้น การดำเนินการกับปัญหาสังคมทั้งด้านการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การฟื้นฟูสภาพสังคมและการพัฒนา สังคม เพื่อให้ประชาชนทั่วไป มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีความมั่นคง และมีภูมิคุ้มกันทางสังคมจึงเป็น กิจกรรมที่ต้องดำเนินการกับทุกระบบในสังคม ในรูปแบบของนโยบายสังคมที่ครอบคลุมแบบแผนพฤติกรรม ของคนทั้งสังคม

2) สวัสดิการสังคมแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม

สวัสดิการสังคมแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรมเป็นแนวความคิดที่มองว่าสวัสดิการ สังคมเป็นเสมือนกลไกหนึ่ง ในระบบเศรษฐกิจที่ถูกใช้เป็นตัวขับเคลื่อนแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังในการผลักดัน ระบบเศรษฐกิจ โดยใช้มาตรการทางด้านภาษีอากรและภาษเงินการคลัง ตลอดจนผลตอบแทนในอาชีพ เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เป็นกำลังการผลิต การจัดสวัสดิการแบบสัมฤทธิ์ผลทาง อุตสาหกรรม ใช้เกณฑ์การจัดสรรโดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพหรือบทบาท การทำงานผลิตภาพและผลิตผลของงานเป็นสำคัญ (Camey and Hanks, 1986 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์, 2537 : 5)

กล่าวได้ว่าแนวคิดสวัสดิการสังคมแบบนี้ถือว่าการให้รางวัลหรือให้คุณให้โทษต่อบุคคล จะเป็นสิ่งจูงใจให้คนตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและความจงรักภักดีต่อหน่วยงานนั้น

3) สวัสดิการสังคมแบบสถาบัน

แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบสถาบันเป็นแนวคิดที่ถือว่าสวัสดิการสังคมเป็นสถาบันสังคม หนึ่งที่จะก่อให้เกิดบูรณาภาพ (integration) ในสังคม ซึ่งต้องทำหน้าที่ให้ระบบสังคมดำเนินไปได้อย่าง ราบรื่น ขณะที่ระบบเศรษฐกิจตลาดเสรีสร้างความไม่เป็นธรรมทางสังคม เศรษฐกิจ อันเป็นธรรมชาติที่

ยากจะหลีกเลี่ยงได้ แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบสถาบันมีความเหมาะสมกับระบบเศรษฐกิจเสรี ควรดำเนินการควบคู่กัน เพื่อเป็นการคานกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดความไม่ เป็นธรรมดังกล่าว

ริชาร์ด ทิทมัส (Titmuss, 1974 อ้างถึงในกิติพิตงษ์ นนทบุรีตระกูลย์, 2538 : 14) ให้ความเห็นว่าสวัสดิการทางสังคมแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญสองส่วนคือ

- (1) ทฤษฎีที่อธิบายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
- (2) หลักการเรื่องความเป็นธรรมทางสังคม

แนวคิดด้านนโยบายสังคมและสวัสดิการสังคมเป็นกรอบความคิดในแนวกว้าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนแนวคิดกระบวนการเป็นส่วนย่อยและเป็นประเด็นของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งทั้งสองส่วนเกี่ยวพันกัน ก่อให้เกิดการวิเคราะห์ผลการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังจะกล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

รายละเอียดในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย เพื่อที่จะยังผลต่อการปฏิบัติในการศึกษาค้นคว้าและให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น ส่วน ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ประชากรในการศึกษา
- 2) รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3) การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 4) วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ และประเภทของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากร (Population) ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และผู้กู้เงินทปค.3 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกู้เงินทปค.3 ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ ประชาสงเคราะห์จังหวัด หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคมหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา / ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี / นิคมสร้างตนเองแต่งตั้งขึ้นมา

2) ผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งชาวไทยภูเขาและชาวไทยที่ราบในความรับผิดชอบของหน่วยงานสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย และนิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพลจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ มีอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้กู้เงิน ทปค.3 ซึ่งจะศึกษาทั้งหมดในแต่ละหน่วยงาน ส่วนกลุ่มของผู้กู้เงิน ทปค.3 จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดของแต่ละหน่วยงานที่ให้กู้ ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้

| จังหวัด | หน่วยงาน | ประชากรทั้งหมด | กลุ่มตัวอย่าง | เก็บข้อมูลได้ |
|------------|-------------------------------|----------------|---------------|---------------|
| เชียงราย | สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 273 | 69 | 69 |
| | ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี | 208 | 52 | 44 |
| | ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 78 | 20 | 20 |
| เชียงใหม่ | สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 336 | 84 | 60 |
| | ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 122 | 31 | 20 |
| | นิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพล | 96 | 24 | 18 |
| ลำพูน | สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 181 | 46 | 24 |
| | ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 88 | 22 | 10 |
| แม่ฮ่องสอน | สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 113 | 28 | 17 |
| | ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 42 | 11 | 11 |
| | รวม | 1,537 | 387 | 293 |

2) รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งจะสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการให้กู้เงินทปค.3 และผู้กู้เงินทปค.3 ว่ามีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้กู้เงินทปค.3 อย่างไร โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม นอกจากนี้แล้วยังได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมและทำ Focus Group อีกด้วย

3) การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งได้สร้างคำถามจากการสัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้กู้เงินทปค.3 และจากการทบทวนเอกสารวิชาการ และผลงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้นำไปทดสอบ (pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่กู้เงิน ทปค.3 และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นที่มั่นใจได้มากพอสมควรว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรง (Reliability) และมีความน่าเชื่อถือ (Validity) ได้ตามที่ต้องการ

ลักษณะแบบสอบถาม แบบสอบถามมี 2 ชุด สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้กู้เงินทปค.3 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ
 - ส่วนที่ 1 จะเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะคำถามจะเป็นปลายปิดเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นเรื่องการดำเนินการตามโครงการ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด โดยให้กาเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดและได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ คือมาก ปานกลาง น้อย ไม่เป็นอุปสรรค และได้ให้คะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นอีกด้วย โดยมาก = 3 คะแนน ปานกลาง = 2 คะแนน น้อย = 1 คะแนน และไม่เป็นอุปสรรค = 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 จะเป็นเรื่องข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะคำถามจะเป็นปลายเปิด

2) แบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน ทปค.3 จะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 จะเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะคำถามจะมีทั้งปลายปิดและเปิด โดยคำถามปลายปิดจะให้กาเครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนปลายเปิดจะให้เติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 จะเป็นเรื่องกระบวนการกู้เงินทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย การรับบริการ การติดต่อขอเงิน การรับเงิน การนำเงินไปใช้จ่าย การชำระเงินคืน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นปลายปิด โดยข้อคำถามบางส่วนแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย ซึ่งจะให้ระดับความคิดเห็นเป็นคะแนนคือ มาก = 3 คะแนน ปานกลาง = 2 คะแนน น้อย = 1 คะแนน และให้เติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 3 จะเป็นเรื่องข้อคิดเห็นอื่นๆ ประกอบด้วยข้อเสนอแนะต่างๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด

สำหรับเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็น อาจคิดจากค่าตัวกลางเลขคณิตของคะแนนที่คำนวณได้ จากแต่ละข้อหรือผลรวมเฉลี่ยทั้งสิ้น ซึ่งประเมินได้ ดังนี้

1) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 1.00 – 1.7 เห็นด้วยน้อย / ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 1.8 – 2.5 เห็นด้วย (ปานกลาง)

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 2.6 – 3.3 เห็นด้วยค่อนข้างมาก

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 3.4 – 4.00 เห็นด้วยมากที่สุด

2) แบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงินทปค.3

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 1.00 – 1.6 เห็นด้วยน้อย (น้อย)

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 1.7 – 2.3 เห็นด้วย (ปานกลาง)

คะแนนเฉลี่ย (Mean) 2.4 – 3.00 เห็นด้วยมากที่สุด

4) วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เพิ่มเติม รวมทั้งทำ Focus Group อีกด้วย เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและเป็นการได้ปะทะสังสรรค์ (interaction) กับกลุ่มผู้ถูกปศ.3 ซึ่งจะได้อรรถาธิบายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกระบวนการรวมทั้งข้อคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการดำเนินงานอีกด้วย

5) การวิเคราะห์และประเภทของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นข้อคำถามจากแบบสอบถาม จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ในการประมวลผลข้อมูลให้ โดยจะใช้ค่าทางสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean)

- ส่วนที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจะได้ประมวลผลจากแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมและทำ (Focus Group) ในลักษณะเชิงพรรณนา พร้อมทั้งมีการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่อีกด้วย

บทที่ 4

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้จะเป็นการแสดงผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน
ดังนี้

- 1) ลักษณะข้อมูลทั่วไปของโครงการการให้เงินกู้ ทปศ.3
- 2) ข้อมูลกระบวนการให้กู้เงิน ทปศ.3 ของแต่ละหน่วยงานที่ศึกษา
- 3) ผลการศึกษากระบวนการให้กู้เงิน ทปศ.3 ของแต่ละหน่วยงานที่ศึกษา
- 4) การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล

1) ลักษณะข้อมูลทั่วไปของโครงการให้เงินกู้ทปศ.3

ความเป็นมาของโครงการเงินกู้ ทปศ.3

สืบเนื่องจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงปี 2540 ทำให้จำนวนคนตกงานมีมากขึ้น รัฐบาลจึงมีมาตรการจะบรรเทาปัญหาการว่างงาน ซึ่งในส่วนของกรมประชาสงเคราะห์ที่รับผิดชอบนั้น มีกิจกรรมหนึ่งคือ ให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ทปศ.3 โดยได้รับอนุมัติเงิน 300 ล้านบาท เพื่อดำเนินการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานได้กู้ยืมเงินไปเป็นทุนสำหรับประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัว นำไปลงทุนขยายการประกอบอาชีพ และนำไปชำระหนี้ที่เกิดจากการลงทุนประกอบอาชีพโดยมีระเบียบหรือหลักเกณฑ์ดังนี้

คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ (ทปศ.3)

- 1) เป็นประชาชนที่ประสบความเดือดร้อน ซึ่งมีรายได้ไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย และไม่มีเงินทุนสำหรับประกอบอาชีพ เช่น ถูกเลิกจ้าง ว่างงาน ฯลฯ
- 2) มีบุตรหรือผู้ขึ้นอยู่ในความอุปการะ
- 3) มีความขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ และประพฤติตนเรียบร้อย
- 4) เป็นผู้แสดงให้เห็นว่าสามารถชำระหนี้ได้จากการประกอบอาชีพ
- 5) ไม่เป็นผู้ที่กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียน และยังไม่ส่งใช้ไม่ครบจำนวน

หลักเกณฑ์ในการให้กู้ยืม

- 1) กู้ยืมได้รายละเอียด 15,000 บาท
- 2) ผ่อนชำระหนี้คืนภายในระยะเวลา 5 ปี โดยไม่เสียดอกเบี้ย
- 3) ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ซึ่งจะต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาล

สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลที่มีฐานะเชื่อถือได้ คือเป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง หรือบุคคลที่มีสถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

หลักฐานเอกสารที่ต้องนำไปแสดงเมื่อขอกู้เงิน

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้ และผู้ค้ำ พร้อมทั้งถ่ายชื่อบ้านเลขที่ และชื่อเจ้าของบ้าน
- 2) สำเนาบัตรประชาชนของผู้กู้และผู้ค้ำ (บัตรข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ)
- 3) แผนที่บ้านพักอาศัย และที่ประกอบอาชีพ (ของผู้กู้)
- 4) รูปถ่ายจำนวน 2 ใบ (ของผู้กู้)
- 5) สำเนาทะเบียนสมรสทั้งของผู้กู้ และผู้ค้ำ
- 6) ใบยินยอมให้ทำนิติกรรมของคู่สมรส หรือทะเบียนหย่า (กรณีหย่าร้าง)
- 7) หนังสือรับรองเงินเดือนของหน่วยงานราชการผู้ค้ำประกัน ทั้งผู้กู้และผู้ค้ำ

จำนวนเงินที่ให้กู้

รายละเอียดไม่เกิน 15,000 บาท ผ่อนชำระคืนภายในกำหนดระยะเวลา 6 ปี ไม่เสียดอกเบี้ย

2) ข้อมูลกระบวนการให้กู้เงินทปศ.3 ของแต่ละหน่วยงานที่ศึกษา

กระบวนการให้กู้เงิน ทปศ.3 ของแต่ละหน่วยงานขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

จังหวัดเชียงใหม่

- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด มีกระบวนการให้กู้เงิน ทปศ.3 ดังนี้

- 1) ผู้กู้มาติดต่อขอแจ้งความประสงค์พร้อมหลักฐานและเอกสารที่กำหนดไว้
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ได้มอบหมายตรวจสอบหลักฐาน และเอกสารว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ และตรงตามคุณสมบัติของผู้กู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยพิจารณาจากเป็นบุคคลถูกเลิกจ้างก่อนเป็นอันดับแรก พร้อมทั้งลำดับก่อน - หลังของการยื่นคำร้องขอกู้อีกด้วย

3) เมื่อพิจารณาทั้งคุณสมบัติและหลักฐานแล้วเห็นว่าถูกต้องครบถ้วน จึงเสนอขออนุมัติให้กู้ยืมเงิน ทปศ.3 ได้

4) มีจดหมายแจ้งให้ผู้กู้มารับเงิน โดยส่งจ่ายเป็นเช็คขึ้นเงินที่ธนาคารกรุงไทยสาขาที่ระบุเท่านั้น

- ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา มีกระบวนการให้กู้ยืมเงิน ดังนี้

- 1) มีการประชุมเจ้าหน้าที่ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงินกู้ ทปค.3
- 2) ให้ผู้แจ้งความประสงค์จะกู้เงินต่อหัวหน้าหน่วย ซึ่งหัวหน้าหน่วยจะร่วมกับคณะกรรมการหมู่บ้านพิจารณากู้ผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือหัวหน้าเขต ตามลำดับ
- 3) ศูนย์ฯ ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาอีกชุดหนึ่งพิจารณาตามที่ข้อ 2 เสนอ แล้วจึงขออนุมัติให้กู้
- 4) แจ้งผ่านหัวหน้าเขต → ประชาสงเคราะห์อำเภอ → หัวหน้าหน่วย เพื่อไปแจ้งให้ผู้กู้รับเงิน

- นิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพล มีกระบวนการให้กู้ยืมเงิน ทปค.3 ดังนี้

- 1) ให้ผู้กู้แจ้งความประสงค์ผ่านคณะกรรมการของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน จากนั้นให้ศูนย์ฯส่งรายชื่อให้คณะกรรมการของนิคมฯซึ่งแต่งตั้งขึ้นมา
- 2) คณะกรรมการของนิคมฯ พิจารณาแล้วอนุมัติให้จัดสรรงบประมาณให้ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ว่างงาน และจำนวนประชากรทั้งหมดของหมู่บ้าน
- 3) คณะกรรมการของศูนย์ฯ จะเป็นผู้พิจารณาจัดสรรงบประมาณให้ก็รายตามงบประมาณที่ได้รับ หรือรวมทั้งเป็นผู้สัมภาษณ์และเยี่ยมบ้านผู้กู้
- 4) แจ้งรับเงินผ่านคณะกรรมการศูนย์ฯให้ไปแจ้งกับผู้กู้

จังหวัดเชียงราย

- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด มีกระบวนการให้กู้ดังนี้

- 1) ผู้กู้แจ้งความประสงค์ขอเงินที่สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด
- 2) สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด มีหนังสือขอความร่วมมือจากคณะกรรมการหมู่บ้าน หรือศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อร่วมพิจารณารายชื่อผู้กู้ มีการซักประวัติเบื้องต้น ถ้าหากบางรายมีปัญหาส่งสัย จะเยี่ยมบ้านโดยนักสังคมสงเคราะห์
- 3) แจ้งรายชื่อผู้กู้ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านโดยนัดให้นำหลักฐานเอกสารต่าง ๆ มายื่นที่สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด
- 4) ผู้กุนำเอกสาร หลักฐาน มาแสดงพร้อมกับการสัมภาษณ์จากนักสังคมฯ
- 5) ขออนุมัติ
- 6) แจ้งมารับเงินโดยเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์อำเภอ คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านและทางจดหมาย

- ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา มีกระบวนการให้กู้ดังนี้

- 1) ผู้กู้แจ้งความประสงค์จะกู้เงิน ทปค.3 ผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือหัวหน้าหน่วย ซึ่งจะเป็นผู้สอบสภาพครอบครัว และพิจารณาผู้กู้ขั้นหนึ่งก่อน
- 2) ศูนย์ฯ ตั้งคณะกรรมการขึ้นมา เพื่อร่วมพิจารณาผู้กู้ร่วมกับประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือหัวหน้าหน่วย เพื่อจะได้คัดเลือกผู้กู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม
- 3) ขั้นตอนอนุมัติ
- 4) แจ้งรายชื่อผู้กู้ที่ได้รับการอนุมัติให้กู้เงินได้ผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือหัวหน้าหน่วยเพื่อแจ้งให้ผู้กู้ทราบ พร้อมทั้งนำหลักฐานและเอกสารมาแสดงและทำสัญญา โดยจะกำหนดค่างวดชัดเจนว่าวันละกี่ราย
- 5) แจ้งผู้กู้มารับเงินผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอหรือหัวหน้าหน่วย โดยจะรับเงินเป็นเช็คธนาคารกรุงไทย

- ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี มีกระบวนการให้กู้ดังนี้

- 1) ประชุมเตรียมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามโครงการเงินกู้ ทปค.3
- 2) ให้ผู้แจ้งความประสงค์และยื่นคำร้องพร้อมทั้งเอกสารหลักฐาน
- 3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน สอบสภาพครอบครัวผู้กู้ทุกราย
- 4) ศูนย์ฯ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาผู้กู้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาผู้กู้ ให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม
- 5) ขั้นตอนอนุมัติ
- 6) แจ้งให้ผู้กู้มารับเงินโดยทางจดหมาย
- 7) ประชุมผู้กู้ เพื่อมีการจัดลำดับลูกหนี้ ซึ่งเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งในการชำระเงินคืน

จังหวัดลำพูน

- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด มีกระบวนการให้กู้ดังนี้

- 1) เรียกประชุมผู้กู้ชี้แจงให้เข้าใจกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ให้โดยเจ้าหน้าที่ชุดแรก
- 2) ผู้กู้ยื่นคำร้อง และหลักฐานเอกสารต่างๆ โดยยื่นผ่านเจ้าหน้าที่อีกชุดหนึ่ง ซึ่งจะพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์
- 3) ขั้นตอนลอบประวัติข้อเท็จจริง และบางรายจะต้องเยี่ยมบ้าน หรือมอบให้ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรลอบข้อเท็จจริงให้
- 4) ขั้นตอนการอนุมัติ
- 5) ประชุมชี้แจงแก่ผู้ที่ได้รับเงินกู้ และมอบเงินกู้โดยเชิญเจ้าหน้าที่ระดับสูง คือผู้ว่าราชการจังหวัดมามอบให้

- ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา มีกระบวนการให้กู้ยืมเงิน ดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์ผ่านศูนย์ลงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านและหัวหน้าเขต
แจ้งให้ชาวบ้านทราบ

2) เมื่อรับทราบผู้กู้จะมายื่นความประสงค์ต่อหัวหน้าเขต โดยหัวหน้าเขตจะพิจารณากลับ
กรองขึ้นต้นจากคำร้องของผู้กู้ก่อนคณะกรรมการของศูนย์ฯที่จัดตั้งขึ้นมา

3) คณะกรรมการของศูนย์ฯ พิจารณาคัดเลือกผู้กู้ให้ได้ตามจำนวนที่แบ่งไว้ ตามอำเภอที่
รับผิดชอบ คือ อำเภอลี อำเภอบ้านโฮ้ง อำเภอทุ่งหัวช้าง อำเภอแม่ทา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร
ทั้งหมดของแต่ละอำเภอ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคือ เป็นผู้ถูกเลิกจ้างงาน ว่างงาน มีรายได้น้อย
ภาวะรับผิดชอบ รายได้พอเพียงหรือไม่ เป็นต้น

4) เมื่อคณะกรรมการศูนย์ฯ อนุมัติ แล้วก็แจ้งให้หัวหน้าเขต เพื่อไปแจ้งให้ผู้กู้ที่ได้รับการ
อนุมัติทราบ

5) ผู้กู้ติดต่อกับศูนย์ฯ ทำสัญญาเงินกู้ พร้อมกับก็ต้องมีคนค้ำประกันมาลงนามค้ำประกันให้
ด้วย

6) ผู้กู้มารับเงินเป็นเช็คของธนาคารกรุงไทยที่ศูนย์ฯ

จังหวัดแม่ฮ่องสอน

- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกระบวนการให้กู้ดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์โดยผ่านวิทยุกระจายเสียง ในที่ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้แจ้งแก่
ผู้ที่สนใจ ในหมู่บ้าน

2) ติดต่อกู้เงินที่สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดหรือผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอ
ในบางรายจะมีการเยี่ยมบ้านเพื่อตรวจสอบสภาพข้อเท็จจริงหรือบางรายจะให้ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน
รับรองให้ จากนั้นจึงเข้าที่ประชุมพิจารณาอนุมัติ

3) การพิจารณาอนุมัติ ทางสำนักงานฯได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาและได้กำหนดการ
พิจารณาเรียงลำดับ ดังนี้ เป็นผู้ถูกเลิกจ้าง ว่างงาน มีปัญหาในการประกอบอาชีพปัจจุบัน ต้องการขยาย
กิจการ

4) เมื่ออนุมัติแล้ว แจ้งผลผ่านประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือแจ้งโดยสำนักงานประชา
สงเคราะห์จังหวัด เฉพาะในเขตอำเภอเมือง เมื่อได้รับแจ้งแล้วให้ผู้กู้เงินมารับเช็คในวันที่กำหนด โดยผู้ว่า
ราชการจังหวัด หรือนายอำเภอในแต่ละท้องที่ เป็นผู้มอบให้ผู้กู้

5) การชำระเงินคืน ที่ประชาสงเคราะห์อำเภอ หรือสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด
บางรายมีปัญหาในเรื่องการชำระเงินคืน ก็มอบหมายให้ประชาสงเคราะห์อำเภอช่วยติดตามให้

- ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกระบวนการให้กู้ดังนี้
 - 1) ประชาสัมพันธ์เรื่องเงินกู้ ทปส.3 ผ่านวิทยุกระจายเสียง ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ผู้ประสานงานชาวเขา หรือเจ้าหน้าที่หน่วยหรือเขต
 - 2) การยื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่จะอธิบายชี้แจงรายละเอียดแบบฟอร์มและกรอกข้อความให้เนื่องจากผู้กู้เงินทปส.3 ส่วนใหญ่เป็นชาวเขา อ่านและเขียนหนังสือไม่ค่อยได้
 - 3) การพิจารณา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะออกไปเยี่ยมบ้านลอบสภาพข้อเท็จจริง ผู้กู้ทุกราย เพื่อนำข้อมูลมาเสนอในที่ประชุม ซึ่งจะแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ
 - 4) เมื่อพิจารณาอนุมัติแล้ว จะมีหนังสือแจ้ง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปแจ้งให้ผู้กู้ทราบ จากนั้นจึงทำสัญญาโดยการทำสัญญาค้ำประกัน ต้องนำผู้ค้ำประกันพร้อมหลักฐานผู้ค้ำประกัน และลงชื่อในสัญญาค้ำประกันด้วย
 - 5) การรับเงิน รับเป็นเช็คที่ศูนย์ฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะติดตามผลทุกกระยะ เพื่อดูว่าผู้กู้มีปัญหาในการนำเงินไปลงทุนหรือไม่ และการติดตามผลเรื่องการชำระเงินคืนในบางราย

3) ผลการศึกษากระบวนการให้กู้เงินทปส.3 ของแต่ละหน่วยงานที่ศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออก 2 ส่วน ตามแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามของผู้กู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- จังหวัดเชียงใหม่

3.1) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 2 | 100 |
| 2) อายุ - 39 ปี | 1 | 50 |
| - 48 ปี | 1 | 50 |
| 3) การศึกษา - ปวส. | 1 | 50 |
| - ปริญญาตรี | 1 | 50 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่การเงิน | 1 | 50 |
| - นักประชาสงเคราะห์ | 1 | 50 |
| 5) อายุราชการ - 13 ปี | 1 | 50 |
| - 20 ปี | 1 | 50 |

จากตารางที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุ 39 และ 48 ปี จบการศึกษา ปวส. และปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและนักประชาสงเคราะห์ มีอายุราชการ 13 ปี และ 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การดำเนินการตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - วิทย์ | 2 | 33.33 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 2 | 33.33 |
| - แจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 2 | 33.33 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอผู้ | | |
| - เหมาะสม | 2 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ประชาสัมพันธ์โครงการ โดย ทางวิทย์ ชาวหนังสือพิมพ์ และแจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน (ร้อยละ 33.33) เท่ากันทุกวิธี โดยมีความเห็นว่าระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอผู้เหมาะสม (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|---------|------|----------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - | - | - | 2 | - |
| | - | - | - | 100 | |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 3) การรับเรื่อง | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้รู้ | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 5) การสัมภาษณ์ | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 7) การค้าประกัน | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - | 2 | - | - | 2.00 |
| | - | 100 | - | - | |

ตารางที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---------------------------|------------------|----------|----------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - | 2 100 | - | - | 2.00 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - | 2 100 | - | - | 2.00 |
| 12) การจ่ายเงิน | - | - | 2 100 | - | 1.00 |
| 13) การติดตามเงินคืน | 2 100 | - | - | - | 3.00 |
| | | | | | $\bar{X} = 1.85$ |

จากตารางที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเงินกู้ทปศ.3 นี้มีความคิดเห็นโดยรวมว่า ขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการนี้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับ ปานกลาง และหากพิจารณารายข้อพบว่า การติดตามเงินคืน ($\bar{X} = 1.85$) เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน มาก ส่วนระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมาไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติเลย

3.2) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงิน ทปศ.3 สำนักงานประจำ
สงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 37 | 52.86 |
| - หญิง | 33 | 47.14 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 20 | 28.57 |
| - 31 - 40 ปี | 28 | 40 |
| - 41 - 50 ปี | 22 | 31.43 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 36 | 51.43 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 18 | 25.71 |
| - ปวช., ปวส. | 10 | 14.29 |
| -ปริญญาตรี | 6 | 8.57 |

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 4) สถานภาพ | | |
| - โสด | 15 | 21.43 |
| - สมรส | 50 | 71.43 |
| - ม่าย | 2 | 2.86 |
| - แยกกันอยู่/หย่าร้าง | 3 | 4.28 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 38 | 54.29 |
| - ผู้อาศัย | 32 | 45.71 |
| 5) ในครอบครัวผู้ทำงานและมีรายได้ | | |
| - 1-2 คน | 57 | 81.43 |
| - 3-4 คนขึ้นไป | 4 | 5.71 |
| - ไม่ตอบ | 9 | 12.86 |
| 6) ภาวะรับผิดชอบ | | |
| - ไม่มีภาระ | 13 | 18.57 |
| - เลี้ยงดูสมาชิก 1-3 คน | 40 | 57.14 |
| - เลี้ยงดูสมาชิก 4-6 คนขึ้นไป | 17 | 24.29 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินต่ำกว่า 100,000 บาท | 28 | 40 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงิน 100,000 บาทขึ้นไป | 8 | 11.43 |
| - ไม่มีหนี้สิน | 34 | 48.57 |
| 7) สาเหตุขอกู้เงิน | | |
| - ถูกเลิกจ้างงาน | 28 | 40 |
| - มีรายได้น้อย | 22 | 31.43 |
| -ว่างงาน / ตกงาน | 20 | 28.57 |
| 8) อารีทก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมากู้เงินโครงการ | | |
| - รับจ้างในบริษัทเอกชน/ธนาคาร | 20 | 40 |
| - เชื้อผ้า | 12 | 16 |
| - ค้าขาย | 10 | 24 |
| - ขับรถ | 8 | 20 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | | |
| - ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน | 30 | 60 |
| - 5,000-10,000 บาท/เดือน | 15 | 30 |
| - 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 5 | 10 |

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| 10) อาชีพปัจจุบัน | | |
| - ค้าขาย | 26 | 37.14 |
| - รับจ้าง | 24 | 34.29 |
| - ทำสวน-ทำไร่ | 10 | 14.28 |
| - เย็บผ้า | 4 | 5.71 |
| - ช่อมจักรยานยนต์ | 3 | 4.29 |
| - เลี้ยงไก่ | 3 | 4.29 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน | 27 | 38.57 |
| - 5,000 – 10,000 บาท/เดือน | 13 | 18.57 |
| - ไม่ระบุ | 30 | 42.86 |

จากตารางที่ 4 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 ของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.86) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 40) จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 51.43) สมรสแล้ว (ร้อยละ 71.43) และภายในครอบครัวมีผู้ที่ทำงานและมีรายได้ 1-2 คน (ร้อยละ 81.43) ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 57.14) ไม่มีหนี้สินก่อนกู้เงิน (ร้อยละ 48.57) แต่มาขอกู้เงินเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน (ร้อยละ 40) โดยก่อนถูกเลิกจ้างหรือก่อนมากู้เงินโครงการมีอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 40) มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 60) ซึ่งปัจจุบันประกอบอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 37.14) มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 38.57)

ตารางที่ 5 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 60 | 85.72 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 5 | 7.14 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | 5 | 7.14 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - วิทยุ | 21 | 33.33 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 16 | 25.40 |
| - โทรทัศน์ | 11 | 17.46 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 8 | 12.69 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 7 | 11.12 |

จากตารางที่ 5 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 จะติดต่อขอเงินที่สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด (ร้อยละ 85.72) และทราบข่าวการกู้เงินจากวิทยุ (ร้อยละ 33.33)

ตารางที่ 5 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 8 11.43 | 50 71.43 | 12 17.14 | 1.94 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 17 24.29 | 44 62.86 | 9 12.85 | 2.11 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 32 45.71 | 35 50.00 | 3 4.29 | 2.41 |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากรอในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 37 52.86 | 29 41.43 | 7 9.71 | 2.47 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 16 22.86 | 42 60.00 | 6 8.57 | 1.97 |
| (ไม่ตอบ 6 ราย) | | | | |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 41 58.57 | 29 41.43 | - - | 2.59 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 45 64.29 | 20 28.57 | 2 2.86 | 2.53 |
| (ไม่ตอบ 3 ราย) | | | | |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 38 54.29 | 26 37.14 | 6 8.57 | 2.46 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 44 62.86 | 23 32.86 | - - | 2.54 |
| (ไม่ตอบ 3 ราย) | | | | |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้สะดวกในระดับใด | 50 71.43 | 20 28.57 | - - | 2.71 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืนสะดวกในระดับใด | 46 65.71 | 23 32.86 | 1 1.43 | 2.64 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 53 75.71 | 16 22.86 | 1 1.43 | 2.74 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.49$ |

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงินในเรื่องรับทราบข่าวการกู้เงิน จนถึง การติดต่อขอกู้เงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.49$)

หากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=2.74$) และรับทราบว่าได้กู้เงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=1.94$)

ตารางที่ 5 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 7 | 10 |
| - 15-30 วัน | 25 | 35.71 |
| - มากกว่า 30 วัน | 38 | 54.29 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 54 | 77.14 |
| - ไม่พอใจ | 16 | 22.86 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - จดหมาย | 62 | 88.57 |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการ อบต./คตบ. | 8 | 11.43 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 38 | 54.29 |
| - ไม่ตรง | 32 | 45.71 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 50 | 71.43 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 20 | 28.57 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการส่งเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 68 | 97.14 |
| - ไม่เข้าใจ | 2 | 2.86 |
| 5.2 การส่งเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 68 | 97.14 |
| - ไม่ได้ | 2 | 2.86 |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 54.29) ได้รับเงินกู้มากกว่า 30 วัน แต่ก็มี ความพึงพอใจต่อระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 77.14) โดยได้รับแจ้งทางจดหมาย (ร้อยละ 88.57) ซึ่งได้ เงินกู้ตรงตามจำนวนที่ขอกู้ (ร้อยละ 54.29)

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 71.43) ได้นำเงินไปลงทุนประกอบ อาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียงร้อยละ 28.57 เท่านั้นที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่ แจ้งความประสงค์

- การชำระเงินคืน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน (ร้อยละ 97.14) มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการ ชำระเงินคืน และ (ร้อยละ 97.14) คาดว่าจะชำระเงินคืนตามสัญญา

ตารางที่ 6 ข้อเสนอด้านต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 45 (64.29) | 25 (35.71) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 22 (31.43) | 48 (68.57) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 15 (21.43) | 55 (78.57) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 11 (15.71) | 59 (84.29) |
| 5. การค้าประกัน | 14 (20.00) | 56 (80.00) |
| 6. การรับเงินกู้ | 14 (20.00) | 56 (80.00) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 20 (28.57) | 50 (71.43) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 19 (27.14) | 51 (72.86) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 20 (28.57) | 50 (71.43) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 19 (27.14) | 51 (72.86) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 16 (22.86) | 54 (77.14) |

จากตารางที่ 6 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 เสนอให้มีการปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 64.29) รองลงมาเป็นเรื่องระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน (ร้อยละ 31.43)

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 66 | 94.29 |
| - ไม่ทราบ | 4 | 5.71 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 66 | 94.29 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | 4 | 5.71 |
| - ไม่ชำระ | - | - |

จากตารางที่ 7 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 (ร้อยละ 94.29) ทราบว่าโครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงานและจะช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 94.29) เช่นกัน

12.05.6

| | |
|----------------------|---------------|
| เลขเรียกหนังสือ..... | 86277 |
| เลขทะเบียน..... | 5678 |
| วันที่..... | 11 มิถุน 2545 |

3.3) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 3 | 100 |
| - หญิง | - | - |
| 2) อายุ - 41 ปี | 1 | 33.33 |
| - 42 ปี | 1 | 33.33 |
| - 49 ปี | 1 | 33.33 |
| 3) การศึกษา - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 1 | 33.33 |
| - ปวช. | 1 | 33.33 |
| - ปริญญาตรี | 1 | 33.34 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่การเกษตร | 2 | 66.66 |
| - นักประชาสัมพันธ์ | 1 | 33.34 |
| 5) อายุราชการ - 12 ปี | 1 | 33.33 |
| - 18 ปี | 1 | 33.33 |
| - 26 ปี | 1 | 33.34 |

จากตารางที่ 8 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชายทั้งหมด มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับ ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรีตามลำดับ และมีอายุราชการตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 9 การดำเนินการตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดที่สำนักงาน | 2 | 22.23 |
| - แจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 3 | 33.33 |
| - ผ่านศูนย์ลงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 3 | 33.33 |
| - แจกใบที่ประชุมกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน | 1 | 11.11 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอผู้ | | |
| - เหมาะสม | 3 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 9 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าการประชาสัมพันธ์โครงการเงินกู้ ทปค.3 จัดทำโดยวิธีแจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน (ร้อยละ 33.33) ผ่านศูนย์ลงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน (ร้อยละ 33.33) ติดบอร์ดที่สำนักงาน (ร้อยละ 22.23) และแจกใบที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ร้อยละ 11.11) ตามลำดับ

ส่วนระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการติดต่อขอผู้เงิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

ตารางที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|------------|----------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | 1 33.33 | 1 33.33 | - - | 1 33.34 | 1.67 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - - | 2 66.66 | - - | 1 33.34 | 1.33 |
| 3) การรับเรื่อง | - - | - - | 2 66.66 | - 33.34 | 0.67 |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้รู้ | 1 33.33 | - - | 1 33.33 | 1 33.34 | 1.33 |
| 5) การสัมภาษณ์ | 1 33.33 | 1 33.33 | - - | 1 33.34 | 1.67 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | 1 33.33 | 1 33.33 | 1 33.33 | - - | 2.00 |

ตารางที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|------------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 7) การค้าประกัน | 1 33.34 | 2 66.66 | - - | - - | 2.33 |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | 1 33.34 | - - | 2 66.66 | - - | 1.67 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - - | 2 66.66 | - - | 1 33.34 | 1.33 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | 3 100 | - - | - - | 2.00 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - - | 2 66.66 | - - | 1 33.34 | 1.33 |
| 12) การจ่ายเงิน | 1 33.33 | 1 33.33 | - - | 1 33.34 | 2.33 |
| 13) การติดตามเงินคืน | - - | 3 100 | - - | - - | 2.00 |
| | | | | | $\bar{X} = 1.67$ |

จากตารางที่ 10 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับน้อย ($\bar{X}=1.67$)

หากพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะเห็นว่าขั้นตอนการค้าประกันและการจ่ายเงินจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.33$) และขั้นตอนการรับเรื่องไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}= 0.67$)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ด้านบุคลากร

- ควรมีการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานรับผิดชอบโครงการนี้ โดยชี้แจงระเบียบขั้นตอนกฎเกณฑ์ในการดำเนินงานให้ชัดเจน
- มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำงานด้วยกัน
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรชี้แจงให้ผู้กู้ทราบว่าขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติเงินกู้เป็นอย่างไร โดยเฉพาะจะต้องเป็นบุคคลประเภทใด

2) ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ระเบียบกฎหมาย หลักการที่กรมฯ กำหนดมา ควรมีการลดขั้นตอนลง เพราะส่วนใหญ่เขาเขาไม่รู้หนังสือ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

3.4) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงินทปศ.3 ของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 14 | 70 |
| - หญิง | 6 | 30 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 4 | 20 |
| - 30 - 40 ปี | 11 | 55 |
| - 41 - 50 ปี | 2 | 10 |
| - 51 ปีขึ้นไป | 3 | 15 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 6 | 30 |
| - ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย | 4 | 20 |
| - ไม่ได้รับการศึกษา | 10 | 50 |
| 4) สถานภาพ - สมรสแล้ว | 18 | 90 |
| - ม่าย | 1 | 5 |
| - หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 1 | 5 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 15 | 75 |
| - ผู้อาศัย | 3 | 15 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 10 |
| 5) ในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ - น้อยกว่า 3 คน | 13 | 65 |
| - 3 คนขึ้นไป | 5 | 25 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 10 |
| 6) ภาวะรับผิดชอบ - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว | 11 | 55 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ | 7 | 35 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 10 |
| 7) สาเหตุขอเงิน - ถูกเลิกจ้างงาน | 3 | 15 |
| - ขาดงาน / ตกงาน | 1 | 5 |
| - - | 16 | 80 |

ตารางที่ 11 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมากู้เงินโครงการ | | |
| - รับจ้าง | 1 | 5 |
| - ไม่ระบุ | 19 | 95 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง - 2,000 บาท/เดือน | 1 | 5 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | | |
| - ทำสวน ทำไร่ ทำนา | 6 | 30 |
| - รับจ้าง | 4 | 20 |
| - ค้าขาย | 4 | 20 |
| - ไม่ระบุ | 6 | 30 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน | 2 | 10 |
| - 1,000 – 2,000 บาท/เดือน | 13 | 65 |
| - 2,001 บาทขึ้นไป/เดือน | 2 | 10 |
| - ไม่ระบุ | 3 | 15 |

ตารางที่ 11 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 ของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 70) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 55) ครึ่งหนึ่งไม่ได้รับการศึกษาสมรสแล้ว (ร้อยละ 90) และเป็นหัวหน้าครอบครัว (ร้อยละ 75) ในครอบครัวมีผู้ทำงานและมีรายได้น้อยกว่า 3 คน (ร้อยละ 65) มีภาระรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว (ร้อยละ 55) โดยสาเหตุที่ขอู้เงินเนื่องจากมีรายได้น้อย (ร้อยละ 80) ปัจจุบันมีอาชีพทำสวน ทำไร่ ทำนา (ร้อยละ 30) และมีรายได้ระหว่าง 1,000 – 2,000 บาท (ร้อยละ 65)

ตารางที่ 12 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 9 | 45 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 7 | 35 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 4 | 20 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 13 | 65 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 2 | 10 |
| - โจรทักสิน | 1 | 5 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 1 | 5 |
| - ไม่ระบุ | 3 | 15 |

จากตารางที่ 12 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 ของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา จะติดต่อขอกู้เงินที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา (ร้อยละ 45) และทราบข่าวการให้กู้เงินจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ (ร้อยละ 65)

ตารางที่ 12 กระบวนการกู้เงินทปศ.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|----------|---------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 2 10 | 16 80 | 2 10 | 2.00 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 4 20 | 14 70 | 2 10 | 2.10 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 9 45 | 10 50 | 1 5 | 2.40 |
| 2.2 ท่านชอบแบบฟอร์มมากออกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 6 30 | 11 55 | 3 15 | 2.15 |

ตารางที่ 33 กระบวนการกู้เงินทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|----------------------------|----------|---------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอก รายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงิน ในระดับใด | 1 5 (ไม่ตอบ 1 ราย) | 14 70 | 4 20 | 1.75 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่น ขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 10 50 | 7 35 | 3 15 | 2.35 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จาก เจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 10 50 | 9 45 | 1 5 | 2.45 |
| 2.6 ท่านหาผู้มำค้ำประกันในการกู้เงิน สะดวกในระดับใด | 8 40 | 7 35 | 5 25 | 2.15 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงิน จากเจ้าหน้าที่ สะดวกในระดับใด | 11 55 | 8 40 | 1 5 | 2.50 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้ สะดวกในระดับใด | 7 35 | 9 45 | 4 20 | 2.15 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืน สะดวกในระดับใด | 9 45 | 10 50 | 1 5 | 2.40 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการ บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 10 50 (ไม่ตอบ 1 ราย) | 9 45 | - - | 2.40 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.23$ |

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้ (ตั้งแต่ข้อ 1.3 ถึง ข้อ 2.10) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.23$) หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.50$) และการได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}= 2.45$) อยู่ในระดับที่สะดวกมากที่สุด

ตารางที่ 12 กระบวนการกู้เงิน ทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาของกู้เงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 1 | 5 |
| - 15-30 วัน | 6 | 30 |
| - มากกว่า 30 วัน | 13 | 65 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 16 | 80 |
| - ไม่พอใจ | 4 | 20 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 17 | 85 |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการ อบต./ตลป. | 3 | 15 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 17 | 85 |
| - ไม่ตรง | 3 | 15 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 18 | 90 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 2 | 10 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการส่งเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 20 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การส่งเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 20 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 ร้อยละ 65 ได้รับเงินกู้มากกว่า 30 วัน แต่ก็มีความพึงพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 80) โดยเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบว่าได้รับเงินกู้แล้ว (ร้อยละ 85) และได้เงินตรงตามจำนวนเงินที่ขอกู้ (ร้อยละ 85)

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 ร้อยละ 90 ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียงร้อยละ 10 ที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งหมด มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และจะชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 8 (40) | 12 (60) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 6 (30) | 14 (70) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 4 (20) | 16 (80) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 4 (20) | 16 (80) |
| 5. การค้าประกัน | 7 (35) | 13 (65) |
| 6. การรับเงินกู้ | 11 (55) | 9 (45) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 4 (20) | 16 (80) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 3 (15) | 17 (85) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 2 (10) | 18 (90) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 2 (10) | 18 (90) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3 (15) | 17 (85) |

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 เสนอให้มีการปรับปรุงเรื่องการรับเงินกู้ (ร้อยละ 55) และการให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 40) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 20 | 100 |
| - ไม่ทราบ | - | - |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 20 | 100 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | - | - |

จากตารางที่ 14 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งหมดทราบว่าโครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงานและจะสามารถช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนได้ตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

3.5) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของนิคมสร้างตนเอง เขื่อนภูมิพล จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 15 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 2 | 100 |
| 2) อายุ - 56-57 ปี | 2 | 100 |
| 3) การศึกษาสูงสุด - มัธยมศึกษา | 1 | 50 |
| - ปริญญาตรี | 1 | 50 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ | 1 | 50 |
| - เจ้าหน้าที่บริหารงานประชาสัมพันธ์ | 1 | 50 |
| 5) ระยะเวลารับราชการ - 21 ปี | 1 | 50 |
| - 31 ปี | 1 | 50 |

จากตารางที่ 15 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 56-57 ปี จบการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี รับราชการมาแล้วมากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 1 การดำเนินงานตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดสำนักงาน | 2 | 28.57 |
| - แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 1 | 14.29 |
| - ผ่านศูนย์ลงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 2 | 28.57 |
| - มีหนังสือราชการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ | 2 | 28.57 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้ผู้กับการมาติดต่อขอผู้ | | |
| - เหมาะสม | 2 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 16 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของนิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพลทั้งหมดได้ประชาสัมพันธ์ โดยวิธีติดบอร์ดที่สำนักงาน ผ่านศูนย์ลงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน มีหนังสือราชการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ (ร้อยละ 28.57) เท่ากันทั้ง 3 วิธี และคิดว่าระยะเวลาการทราบของผู้ผู้กับการมาติดต่อขอผู้เหมาะสมแล้ว

ตารางที่ 17 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|---------|---------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - - | 1 50 | 1 50 | - - | 1.50 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - - | 1 50 | 1 50 | - - | 1.50 |
| 3) การรับเรื่อง | 1 50 | - - | - - | 1 50 | 1.50 |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 5) การสัมภาษณ์ | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - - | 1 50 | 1 50 | - - | 1.50 |
| 7) การค้าประกัน | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | 1 50 | - - | - - | 1 50 | 1.50 |
| 12) การจ่ายเงิน | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 1.50 |
| 13) การติดตามเงินคืน | 1 50 | - - | 1 50 | - - | 2.00 |
| | | | | | $\bar{X} = 1.04$ |

จากตารางที่ 17 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.04$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าขั้นตอนการติดตามเงินคืนจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.00$)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบโครงการนี้ต้องการให้มีการอบรมหรือทำความเข้าใจกฎระเบียบต่างๆ หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ให้ชัดเจนเสียก่อนๆลงมือปฏิบัติ
- 2) ด้านผู้กู้ บางรายไม่ชำระเงินคืนตามสัญญาต้องออกติดตามทวงหนี้

3.6 ผลการศึกษาจากสอบถามของู้กู้เงิน ทปค.3 ของนิคมสร้างตนเองเขื่อนภูมิพล จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 18 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 9 | 50 |
| - หญิง | 9 | 50 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 40 ปี | 9 | 50 |
| - 41 - 50 ปี | 6 | 33.33 |
| - 50 ปีขึ้นไป | 3 | 16.67 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 11 | 61.12 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 4 | 22.22 |
| - ปวส. | 2 | 11.11 |
| - ไม่ระบุ | 1 | 5.55 |
| 4) สถานภาพ - สมรส | 11 | 61.12 |
| - โสด | 3 | 16.67 |
| - ม่าย | 3 | 16.67 |
| - แยกกันอยู่/หย่าร้าง | 1 | 5.55 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 13 | 72.22 |
| - ผู้อาศัย | 5 | 27.78 |
| 5) ในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ - 1 คน | 12 | 66.67 |
| - 2 คน | 5 | 33.33 |
| 6) การรับผิดชอบ | | |
| - เลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 1-3 คน | 15 | 83.33 |
| - เลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 4-6 คน | 3 | 16.67 |

ตารางที่ 18 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 7) สถานะของเงิน | | |
| - ถูกเลิกจ้างงาน | 4 | 22.22 |
| -ว่างงาน / ตกงาน | 6 | 33.33 |
| - มีรายได้เล็กน้อย | 8 | 44.45 |
| 8) อาชีพปัจจุบัน | | |
| - รับจ้าง | 8 | 44.45 |
| - ทำการเกษตร | 4 | 22.22 |
| - ไม่ระบุ | 6 | 33.33 |
| 9) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน | 2 | 11.11 |
| - 1,000-3,000 บาท/เดือน | 8 | 45.45 |
| - 3,001-6,000 บาท/เดือน | 2 | 11.11 |
| - ไม่ระบุ | 6 | 33.33 |

จากตารางที่ 18 ผู้กู้เงิน ทปค.3 ครึ่งหนึ่งจะเป็นเพศชายและมีอายุต่ำกว่า 40 ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา สมรสแล้วและเป็นหัวหน้าครอบครัว มีการรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 1-3 คน แต่มีผู้ทำงานและมีรายได้จำนวน 1 คน โดยมาขอกู้เงินเนื่องจากมีรายได้น้อย ปัจจุบันมีอาชีพรับจ้างมีรายได้ระหว่าง 1,000 - 3,000 บาท/เดือน

ตารางที่ 19 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอเงิน | | |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 7 | 38.88 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | 4 | 22.22 |
| - องค์การบริหารส่วนตำบล/ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 4 | 22.22 |
| - ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 3 | 16.68 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 9 | 50.00 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพสตรี | 4 | 22.22 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 3 | 16.68 |
| - วิทยุ | 2 | 11.10 |

จากตารางที่ 19 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงินในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การรับบริการ จะติดต่อขอเงินที่สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ ร้อยละ 38.88 และครึ่งหนึ่งของผู้ทราบบางเงินกู้ ทปค.3 จากผู้ใหญ่บ้าน (ร้อยละ 50.00)

ตารางที่ 19 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น/ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|-------------------------|-------------|------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 1 5.55 | 15 83.33 | 2 11.12 | 1.94 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 5 27.78 | 12 66.67 | 1 5.55 | 2.22 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 5 27.78 | 12 66.67 | 1 5.55 | 2.22 |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากนอกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 9 50 | 9 50 | - - | 2.50 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 3 16.67 | 11 61.11 | 4 22.22 | 1.94 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 8 44.45 | 10 55.55 | - - | 2.44 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 10 55.55 | 8 44.45 | - - | 2.55 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 7 38.89 | 10 55.55 | 1 5.55 | 2.33 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 10 55.55 | 7 38.89 | 7 5.55 | 2.50 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้สะดวกในระดับใด | 10 55.55 | 6 33.33 | 2 11.12 | 2.44 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืนสะดวกในระดับใด | 12 66.67 | 4 22.22 | - - | 2.44 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 12 22.67 | 6 33.33 | - - | 2.67 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.35$ |

- การรับทราบข่าวและการติดต่อขอกู้เงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 มีความคิดเห็นโดยรวมว่าทุกขั้นตอนของกระบวนการดังกล่าวได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.35$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อของขั้นตอนจะพบว่า ขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.67$) การขอแบบการกู้เงิน ($\bar{X}=2.50$) และการติดต่อขอกู้เงินจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.50$) ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับที่ดีมาก ส่วนการทราบเรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=1.94$)

ตารางที่ 19 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 3. การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 15 | 83.33 |
| - 15-30 วัน | 3 | 16.67 |
| - มากกว่า 30 วัน | - | - |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 15 | 83.33 |
| - ไม่พอใจ | 3 | 16.67 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ - จคหมาย | - | - |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการอบต./ตลป. | 3 | 16.67 |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 15 | 83.33 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนเงินที่กู้ | 9 | 50 |
| - ไม่ตรง | 9 | 50 |
| 4. การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 15 | 83.33 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพ ตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 3 | 16.67 |
| 5. การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการส่งเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 17 | 94.45 |
| - ไม่เข้าใจ | 1 | 5.55 |
| 5.2 การส่งเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 18 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 ใช้เวลาขอเงินจนได้รับเงินกุน้อยกว่า 15 วัน (ร้อยละ 83.33) และมีความพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 83.33) และผู้แจ้งข่าวให้ทราบก็คือเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 83.33)

- จำนวนเงินกู้ ครึ่งหนึ่งของผู้กู้เงินได้จำนวนเงินกู้ตรงตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ และได้ นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งไว้ (ร้อยละ 83.33)

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงินทปศ.3 (ร้อยละ 94.45) มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระ เงินคืน และทั้งหมดจะชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวนร้อยละ | |
|--|-------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 8 (44.45) | 10 (55.55) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 5 (27.78) | 13 (72.22) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 6 (33.33) | 12 (66.67) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 2 (11.11) | 16 (88.89) |
| 5. การค้ำประกัน | 5 (27.78) | 13 (72.22) |
| 6. การรับเงินกู้ | 7 (38.89) | 11 (61.11) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 4 (22.22) | 14 (77.78) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 1 (5.55) | 17 (94.44) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | - | 18 (100) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | - | 18 (100) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 1 (5.55) | 17 (94.44) |

จากตารางที่ 20 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 มีข้อเสนอแนะว่าจะปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 44.45) และการรับเงินกู้ (ร้อยละ 38.89)

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ ทปศ.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 18 | 100 |
| - ไม่ทราบ | - | - |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 16 | 88.89 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | 2 | 11.11 |

จากตารางที่ 21 ผู้กู้เงิน ทปศ.3 ทั้งหมดทราบว่าโครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงานและ (ร้อยละ 88.89) จะช่วยเหลือรัฐบาลโดยการส่งเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

- จังหวัดเชียงราย

3.7) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประชา
สงเคราะห์จังหวัดเชียงราย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 22 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 1 | 25 |
| - หญิง | 3 | 75 |
| 2) อายุ - 25 ปี | 1 | 25 |
| - 26 ปี | 1 | 25 |
| - 48 ปี | 2 | 50 |
| 3) การศึกษา - ปริญญาตรี | 4 | 100 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่บริหารงานประชาสงเคราะห์ | 2 | 50 |
| - นักสังคมสงเคราะห์ | 1 | 25 |
| - เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | 1 | 25 |
| 5) อายุราชการ - 2½ ปี | 1 | 25 |
| - 5 ปี | 1 | 25 |
| - 23 ปี | 1 | 25 |
| - 25 ปี | 1 | 25 |

จากตารางที่ 22 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด
เชียงราย (ร้อยละ 75) เป็นเพศหญิงทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ครึ่งหนึ่งมีอายุ 48 ปี และ
ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้า มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 23 การดำเนินงานตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดสำนักงาน | 4 | 100 |
| - ข่าวนั่งสื่อพิมพ์ | 3 | 75 |
| - แจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 3 | 75 |
| - ผ่านศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ประจำหมู่บ้าน | 3 | 75 |
| - วิทยุ | 2 | 50 |
| - โทรทัศน์ | 1 | 25 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขงู้ | | |
| - เหมาะสม | 3 | 75 |
| - ไม่เหมาะสมเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป | 1 | 25 |

จากตารางที่ 23 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าการประชาสัมพันธ์โครงการเงินกู้ ทปค.3 จัดทำโดยวิธี ติดบอร์ดสำนักงาน (ร้อยละ 100) ข่าวนั่งสื่อพิมพ์ (ร้อยละ 75) แจกเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน (ร้อยละ 75) ผ่านศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ประจำหมู่บ้าน (ร้อยละ 75) วิทยุ (ร้อยละ 50) โทรทัศน์ (ร้อยละ 25) ตามลำดับ

ส่วนระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขงู้เงิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

ตารางที่ 24 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|---------|---------|----------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | 1 25 | 1 25 | - - | 2 50 | 1.25 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | 2 50 | - - | 1 25 | 1 25 | 1.75 |
| 3) การรับเรื่อง | 1 25 | 3 75 | - - | - - | 2.25 |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | 1 25 | 1 25 | - - | 2 50 | 1.25 |

ตารางที่ 24 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|---------------------------|---------|------------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 5) การสัมภาษณ์ | - - | 3 75 (ไม่ตอบ 1 ราย) | - - | - - | 2.00 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - | 1 25 | 2 50 | 1 25 | 1.00 |
| 7) การค้าประกัน | - - | 2 50 | - - | 2 50 | 1.00 |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | 1 25 | 1 25 | 1 25 | 1 25 | 1.50 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือ กับองค์กรท้องถิ่น | 1 25 | - - | 1 25 | 2 50 | 1.00 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | 1 25 | 2 50 | 1 25 | 1.00 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | 1 25 | - - | 2 50 | 1 25 | 1.25 |
| 12) การจ่ายเงิน | 1 25 | - - | 2 50 | 1 25 | 1.25 |
| 13) การติดตามเงินคืน | 1 25 | 2 50 | 1 25 | - - | 2.00 |
| | | รวม | | $\bar{X} = 1.41$ | |

จากตารางที่ 24 ถ้ามองโดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อยหรือไม่เป็นอุปสรรค ($\bar{X} = 1.41$)

แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการดำเนินงาน 2 ข้อ ที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือ การรับเรื่อง ($\bar{X} = 2.25$) และการติดตามเงินคืน ($\bar{X} = 2.00$) นอกนั้นขั้นตอนอื่นๆ ก็เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.1) การประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำเอกสารแนะนำ
- 1.2) การรับเรื่อง ควรรับเรื่องที่อำเภอ
- 1.3) หลักเกณฑ์การพิจารณา ควรพิจารณาจากผู้ถูกเลิกจ้างเป็นอันดับแรก

2) บุคลากร

- 1.1) ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนี้โดยเฉพาะ อาจะจ้างลูกจ้างชั่วคราว
- 2.2) จัดประชุม ชักซ้อม ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการนี้ให้ชัดเจนกว่านี้

3) ผู้กู้ ควรจัดระบบประมาณให้เพียงพอกับจำนวนผู้กู้

3.8) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงินทปศ.3 สำนักงานประชา
สงเคราะห์จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 25 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 37 | 53.62 |
| - หญิง | 32 | 46.38 |
| 2) อายุ - 20-25 ปี | 6 | 8.69 |
| - 26-30 ปี | 16 | 23.19 |
| - 31-35 ปี | 15 | 21.74 |
| - 36 ปีขึ้นไป | 32 | 46.38 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 50 | 72.46 |
| - ชั้นมัธยมศึกษา | 19 | 27.54 |
| 4) สถานภาพ - โสด | 22 | 31.89 |
| - สมรสแล้ว | 47 | 68.11 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 38 | 55.07 |
| - ผู้อาศัย | 31 | 44.93 |
| 5) ผู้ที่ทำงานมีรายได้ - 1 คน | 22 | 31.88 |
| - 2 คน | 47 | 68.12 |
| 6) ภาระรับผิดชอบ - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1-3 คน | 67 | 97.10 |
| จำนวน 4-6 คน | 2 | 2.90 |

ตารางที่ 25 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ | | |
| 10,000-30,000 บาท | 5 | 7.25 |
| 30,001-60,000 บาท | 2 | 2.90 |
| 60,000 บาทขึ้นไป | 1 | 1.45 |
| ไม่มีหนี้สิน | 61 | 88.40 |
| 7) สาเหตุขอกู้เงิน | | |
| - ถูกเลิกจ้าง | 29 | 42.03 |
| - ว่างงาน | 32 | 46.38 |
| - มีรายได้น้อย | 8 | 11.59 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้าง | | |
| - เจ้าหน้าที่การเงิน | 8 | 27.59 |
| - ครูสอนพิเศษ | 5 | 17.24 |
| - รับจ้างในบริษัทเอกชน | 16 | 55.17 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | | |
| - ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน | 20 | 68.97 |
| - 5,001 – 10,000/เดือน | 5 | 17.24 |
| - 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 4 | 13.79 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | | |
| - ค้าขาย | 28 | 40.58 |
| - เลี้ยงสัตว์: ไก่ กบ วัว หมู ปลา | 27 | 39.13 |
| - ช่างซ่อมเครื่องยนต์ | 7 | 10.15 |
| - ตัดเย็บเสื้อผ้า | 5 | 7.26 |
| - เปิดสถานรับเลี้ยงเด็ก | 1 | 1.44 |
| - เปิดร้านเช่าหนังสือ | 1 | 1.44 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน | 20 | 28.99 |
| - 1,001-5,000/เดือน | 36 | 52.17 |
| - 5,001-10,000 บาท/เดือน | 13 | 18.84 |

จากตารางที่ 25 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 จากสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเชียงราย จะเป็นเพศชาย (53.62%) มีอายุ 36 ปีขึ้นไป (46.38%) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (72.46%) สมรสแล้ว (68.11%) และเป็นหัวหน้าครอบครัว (ร้อยละ 55.07) มีภาระรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 1-3 คน (97.10%) โดยมีผู้ที่ทำงานและมีรายได้ในครอบครัวเพียง 2 คน (68.12%) และไม่มีหนี้สินก่อนกู้เงินทปค.3 (88.40%) ว่างงาน (46.38%) ขณะนี้ค้าขาย (40.58%) มีรายได้ประมาณ 1,000 – 5,000 บาท/เดือน (52.17%)

ตารางที่ 26 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 58 | 84.06 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 8 | 11.59 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | 3 | 4.35 |
| 1.2 แหล่งข่าว | | |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา (ตอบได้หลายข้อ) – ผู้ใหญ่บ้าน | 21 | 28.38 |
| - โพรทัศน์ | 18 | 24.32 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพสตรี | 11 | 14.86 |
| - วิทยุ | 7 | 9.46 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 6 | 8.11 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 6 | 8.11 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 5 | 6.76 |

จากตารางที่ 26 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงินในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การรับบริการ จะติดต่อขอกู้เงินที่สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด (ร้อยละ 84.06) และทราบข่าวเงินกู้จากเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา (ร้อยละ 28.38)

ตารางที่ 26 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น/ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|-------------------------|-------------|------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านทราบเรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงิน อยู่ในระดับใด | 15 21.74 | 45 65.22 | 9 13.04 | 2.09 |
| 1.4 ท่านทราบข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 26 37.68 | 38 55.07 | 5 7.25 | 2.30 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 32 46.38 | 35 50.73 | 2 2.89 | 2.94 |

ตารางที่ 26 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น/ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2.2 ท่านชอบแบบฟอร์มมากออกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 20 28.99 | 42 60.87 | 7 10.14 | 2.18 |
| 2.3 ท่านเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 8 11.59 | 46 66.67 | 15 21.74 | 1.90 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 5 7.25 | 26 37.68 | 38 55.07 | 1.52 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 6 8.69 | 30 43.48 | 33 47.82 | 1.61 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 10 14.49 | 34 49.28 | 25 36.23 | 1.78 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 4 5.79 | 36 52.18 | 29 42.03 | 1.64 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้สะดวกในระดับใด | 11 15.94 | 36 52.18 | 22 31.89 | 1.84 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืนสะดวกในระดับใด | 38 55.07 | 27 39.13 | 4 5.80 | 2.49 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 38 55.07 | 29 42.03 | 2 2.90 | 2.52 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.03$ |

- การรับทราบข่าวและการติดต่อกู้เงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 มีความคิดเห็นโดยรวมว่าทุกขั้นตอนของกระบวนการดังกล่าวได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.03$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อของขั้นตอน จะพบว่า การไปติดต่อขอเงินจากหน่วยงานให้กู้มีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 2.94$) และการได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ก็อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.52$) ส่วนความสะดวกการหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอเงินอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 26 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 3. การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 8 | 11.59 |
| - 15-30 วัน | 25 | 36.24 |
| - มากกว่า 30 วัน | 36 | 52.17 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 47 | 68.12 |
| - ไม่พอใจ | 22 | 31.88 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ - จดหมาย | 13 | 18.84 |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการอบต./ตลป. | 5 | 7.25 |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 51 | 73.91 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนเงินที่กู้ | 35 | 50.72 |
| - ไม่ตรง | 34 | 49.28 |
| 4. การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 59 | 85.51 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพ ตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 10 | 14.49 |
| 5. การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 66 | 95.65 |
| - ไม่เข้าใจ | 3 | 4.35 |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 66 | 95.65 |
| - ไม่ได้ | 3 | 4.35 |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้ (ร้อยละ 52.17) ใช้เวลามากกว่า 30 วัน จึงจะได้รับเงินกู้ แต่ก็มี ความพึงพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 68.12) โดย (ร้อยละ 73.91) เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวให้ทราบ และ (ร้อยละ 50.72) ได้จำนวนเงินกู้ตรงตามที่ขอ

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้ (ร้อยละ 85.51) นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียง (ร้อยละ 14.49) ที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนตามที่แจ้งไว้

- การชำระเงินคืน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน (ร้อยละ 95.65) มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และ (ร้อยละ 95.65) สามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 43 (62.32) | 36 (37.68) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 66 (95.65) | 3 (4.35) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 30 (43.48) | 39 (56.52) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 30 (43.48) | 39 (56.52) |
| 5. การค้ำประกัน | 36 (52.17) | 33 (47.83) |
| 6. การรับเงินกู้ | 66 (95.65) | 3 (4.35) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 18 (26.09) | 51 (73.91) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 66 (95.65) | 3 (4.35) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 9 (13.04) | 60 (86.96) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 30 (43.48) | 39 (56.52) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 29 (42.03) | 40 (57.97) |

จากตารางที่ 27 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 มีข้อเสนอว่าควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังนี้ ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน (ร้อยละ 95.65) การรับเงินกู้ (ร้อยละ 95.65) สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน (ร้อยละ 95.65) การให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 62.32) และการค้ำประกัน (ร้อยละ 52.17)

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ ทปศ.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 65 | 94.20 |
| - ไม่ทราบ | 4 | 5.80 |
| 2. การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 69 | 100 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | - | |

จากตารางที่ 28 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 (ร้อยละ 94.20) ทราบว่าโครงการเงินกู้ ทปศ.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน มีเพียง (ร้อยละ 5.80) เท่านั้นที่ไม่ทราบ

- ผู้กู้เงินทปศ.3 ทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าจะช่วยเหลือรัฐบาลโดยการชำระเงินคืนตามโครงการเงินกู้อย่างสม่ำเสมอ

3.3) ผลการศึกษาในส่วนของผู้ที่เกี่ยวของของศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 29 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 3 | 100 |
| - หญิง | - | - |
| 2) อายุ - 29 ปี | 1 | 33.33 |
| - 31 ปี | 1 | 33.33 |
| - 40 ปี | 1 | 33.34 |
| 3) ระดับการศึกษาสูงสุด - ปริญญาตรี | 3 | 100 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์ | 1 | 33.33 |
| - นักสังคมสงเคราะห์ | 1 | 33.33 |
| - เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด | 1 | 33.34 |
| 5) ระยะเวลารับราชการ - 1-5 ปี | 2 | 66.66 |
| - 6-10 ปี | 1 | 33.34 |

จากตารางที่ 29 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 29 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รับราชการในระยะเวลา 1-5 ปี

ตารางที่ 30 การดำเนินการตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดสำนักงาน | 1 | 14.28 |
| - แจงเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 3 | 42.86 |
| - ผ่านศูนย์ส่งเสริมเกษตรที่ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 3 | 42.86 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอกู้ | | |
| - เหมาะสม | 1 | 33.33 |
| - ไม่เหมาะสม | 2 | 66.67 |

จากตารางที่ 30 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์ส่งเสริมและฝึกอาชีพสตรีจังหวัดเชียงราย ได้ประชาสัมพันธ์โดยวิธีแจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน (ร้อยละ 42.86) และผ่านศูนย์ส่งเสริมเกษตรที่ราษฎรประจำหมู่บ้าน (ร้อยละ 42.86)

ส่วนระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอกู้ เห็นว่ายังไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลาสั้นจนเกินไป (ร้อยละ 66.67)

ตารางที่ 31 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|------------|------------|----------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | - - | 2.67 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - - | 1 33.33 | 2 66.67 | - - | 1.34 |
| 3) การรับเรื่อง | - - | 1 33.33 | 1 33.33 | - - | 1.00 |
| (ไม่ตอบ 1 ราย) | | | | | |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | - - | 2.34 |
| 5) การสัมภาษณ์ | - - | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | 1.67 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - - | 1 33.33 | 2 66.67 | - - | 1.33 |

ตารางที่ 31 ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|------------|------------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 7) การค้าประกัน | 1 33.33 | - - | 1 33.33 | - - | 1.33 |
| | (ไม่ตอบ 1 ราย) | | | | |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | 2 66.67 | - - | 1 33.33 | - - | 2.34 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | 1 33.33 | 1 33.33 | 1 33.34 | - - | 2.00 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | 1.67 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | 1.67 |
| 12) การจ่ายเงิน | - - | 2 66.67 | 1 33.33 | - - | 1.67 |
| 13) การติดตามเงินคืน | - - | 3 100 | - - | - - | 2.00 |
| รวม | | | | | $\bar{X} = 1.79$ |

จากตารางที่ 31 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.79$)

แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการดำเนินงานในข้อแรกคือระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมาเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) ส่วนข้ออื่นๆ เช่น การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ ($\bar{X} = 2.34$) การนำหลักฐานสัญญาเงินกู้ ($\bar{X} = 2.34$) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.00$) และการติดตามเงินคืน ($\bar{X} = 2.00$) เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) บุคลากร จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติ เนื่องจากต้องออกเยี่ยมบ้านผู้กู้ ทปค.3 และเจ้าหน้าที่บางรายยังไม่เข้าใจรายละเอียดทั้งหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติอย่างเพียงพอทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 32 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ - ต่ำกว่า 10,000 บาท | 7 | 23.33 |
| -10,000 – 50,000 บาท | 18 | 60 |
| -50,000 –100,000 บาท | 5 | 16.67 |
| 7) สาเหตุขอกู้เงิน - ถูกเลิกจ้าง | 13 | 29.55 |
| - ว่างงาน | 17 | 38.64 |
| - มีรายได้น้อย | 14 | 31.81 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงาน หรือก่อนมากู้เงิน - รับจ้าง | 17 | 62.69 |
| - ค้าขาย | 4 | 18.82 |
| - ซ่อมรถยนต์ | 3 | 11.11 |
| - ทำนา, ทำสวน | 2 | 7.41 |
| - เล่นดนตรี | 1 | 3.70 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง 1,000 – 5,000 บาท/เดือน | 16 | 59.26 |
| 5,001 – 10,000 บาท/เดือน | 4 | 14.81 |
| มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 2 | 7.41 |
| ไม่ระบุ | 5 | 18.52 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน - ค้าขาย | 22 | 50 |
| - รับจ้าง | 15 | 34.09 |
| - เย็บเสื้อผ้า | 2 | 4.56 |
| - ช่างยนต์ | 1 | 2.27 |
| - ชักวีต | 1 | 2.27 |
| - เลี้ยงสัตว์ | 1 | 2.27 |
| - ทำขนม | 1 | 2.27 |
| - เล่นดนตรี | 1 | 2.27 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน 1,000 – 5,000 บาท/เดือน | 41 | 93.18 |
| 5,001 - 10,000 บาท/เดือน | 3 | 6.82 |

จากตารางที่ 32 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทบ.3 จากศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีจังหวัด เชียงราย เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.91) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 47.73) จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 68.18) สมรสแล้ว (ร้อยละ 84.03) และเป็นผู้อาศัย (ร้อยละ 70.45) ซึ่งภายในครอบครัวมี

ผู้ทำงานและมีรายได้ 2 คน (ร้อยละ 56.82) ต้องมีภาระเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 72.73) รวมทั้งมีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ระหว่าง 10,000-50,000 บาท (ร้อยละ 60) และที่มาขอกู้เงินเนื่องจากว่างงาน (ร้อยละ 38.64) และก่อนถูกเลิกจ้างมีอาชีพรับจ้างร้อยละ 62.96 มีรายได้ระหว่าง 1,000-5,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 59.26) ปัจจุบันประกอบอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 50) มีรายได้ระหว่าง 1,000-5,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 93.18)

ตารางที่ 33 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด | 27 | 61.36 |
| - ศูนย์ส่งเสริมและมีกิจการสตรี | 10 | 22.73 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | 5 | 11.36 |
| - สำนักงานประชาสัมพันธ์อำเภอ | 2 | 4.55 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 21 | 43.75 |
| - โทรศัพท์ | 12 | 25.00 |
| - วิทยุ | 66 | 12.50 |
| - ข่าวหนังสือพิมพ์ | 3 | 6.25 |
| - ศูนย์ส่งเสริมและมีกิจการสตรี | 3 | 6.25 |
| - เพื่อนบ้าน | 3 | 6.25 |

จากตารางที่ 33 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 จะติดต่อขอกู้เงินผ่านประชาสัมพันธ์จังหวัด (ร้อยละ 27) และทราบข่าวสารให้กู้เงิน ทปค.3 จากผู้ใหญ่บ้าน (ร้อยละ 43.75)

ตารางที่ 33 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-------------|------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 5 11.36 | 30 68.18 | 9 20.45 | 1.91 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 12 27.27 | 29 65.91 | 3 6.82 | 2.20 |

ตารางที่ 33 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-------------|------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงาน ให้กู้สะดวกในระดับใด | 14 31.82 | 28 63.63 | 2 4.55 | 2.27 |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากรอในการ กู้เงินสะดวกในระดับใด | 19 43.18 | 21 47.73 | 4 9.09 | 2.34 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอก รายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงิน ในระดับใด | 12 27.27 | 26 59.09 | 6 13.64 | 2.14 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่น ขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 23 52.27 | 17 38.64 | 4 9.09 | 2.43 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จาก เจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 20 45.46 | 22 50 | 2 4.51 | 2.41 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงิน สะดวกในระดับใด | 20 45.46 | 18 40.90 | 6 13.64 | 2.32 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงิน จากเจ้าหน้าที่ สะดวกในระดับใด | 22 50 | 22 50 | - - | 2.50 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้ สะดวกในระดับใด | 14 31.82 | 26 59.09 | 4 9.09 | 2.23 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืน สะดวกในระดับใด | 27 61.37 | 16 36.36 | 1 2.27 | 2.59 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการ บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 31 70.45 | 12 27.28 | 1 2.27 | 2.68 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.34$ |

หากมองโดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 จะมีความคิดเห็นต่อการรับทราบเรื่องเงินกู้ จนกระทั่งถึงการติดต่อขอกู้เงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.34$) แต่หากพิจารณาในรายข้อพบว่าผู้กู้เงิน ทปศ.3 มีความพึงพอใจต่อการติดต่อขอกู้เงินในระดับที่ดีมากได้แก่การบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.68$) การไปชำระเงินกู้คืน ($\bar{X} = 2.59$) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.50$) หลักฐานประกอบการยื่นขอเงิน ($\bar{X} = 2.43$) การสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาของกู้เงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 7 | 15.91 |
| - 15 – 30 วัน | 17 | 38.64 |
| - มากกว่า 30 วัน | 20 | 45.45 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 39 | 88.64 |
| - ไม่พอใจ | 5 | 11.36 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 30 | 68.18 |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการ อบต./ตลบ. | 7 | 15.91 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 4 | 9.09 |
| - จดหมาย | 2 | 4.55 |
| - วิทยู | 1 | 2.27 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 22 | 50 |
| - ไม่ตรง | 22 | 50 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 39 | 88.64 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 5 | 11.36 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 44 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 44 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้ (ร้อยละ 45.45) ใช้เวลามากกว่า 30 วัน จึงจะได้รับเงินกู้ แต่ก็มีความพึงพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 88.64) โดย (ร้อยละ 68.18) เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวให้ทราบ และครึ่งหนึ่งได้เงินกู้ตรงตามจำนวนที่ขอกู้

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้ (ร้อยละ 88.64) ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียง (ร้อยละ 11.63) เท่านั้นที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนตามที่แจ้งไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และสามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญาผู้

ตารางที่ 34 ข้อเสนอต่าง ๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1) การให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน | 26 (59.09) | 18 (40.91) |
| 2) ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 26 (59.09) | 18 (40.91) |
| 3) แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 16 (36.36) | 28 (63.64) |
| 4) เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 16 (36.36) | 28 (63.64) |
| 5) การค้าประกัน | 29 (65.91) | 15 (34.09) |
| 6) การรับเงินกู้ | 26 (59.09) | 18 (40.91) |
| 7) การชำระเงินคืน | 18 (40.91) | 26 (59.09) |
| 8) สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 26 (59.09) | 18 (40.91) |
| 9) การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 14 (31.88) | 30 (68.18) |
| 10) การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 13 (29.55) | 31 (70.45) |
| 11) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 6 (13.64) | 38 (86.36) |

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 เสนอให้มีการปรับปรุงในเรื่องการค้าประกัน (ร้อยละ 65.91) การให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 59.09) ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน (ร้อยละ 59.09) การรับเงินกู้ (ร้อยละ 59.09) และสถานที่ติดต่อ (ร้อยละ 59.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 42 | 95.45 |
| - ไม่ทราบ | 2 | 4.55 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 44 | 100 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | - | - |

จากตารางที่ 35 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 95.45) ทราบว่าโครงการเงินกู้ ทปค.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน มีเพียง (ร้อยละ 4.55) เท่านั้นที่ไม่ทราบ

- ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดคิดว่าจะสามารถช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนเงินกู้ได้อย่างสม่ำเสมอ ตามกำหนดเวลา

3.11) ผลการศึกษาในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 36 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 12 | 92.31 |
| - หญิง | 1 | 7.69 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 40 ปี | 2 | 15.38 |
| - 40 - 45 ปี | 6 | 46.15 |
| - 45 ปี ขึ้นไป | 5 | 38.47 |
| 3) การศึกษา - ปวช. , ปวส. | 4 | 30.76 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 3 | 23.08 |
| - อนุปริญญา | 3 | 23.08 |
| - ปริญญาตรี | 3 | 23.08 |

ตารางที่ 36 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 4) ตำแหน่ง | | |
| - เจ้าหน้าที่การเกษตร/เจ้าพนักงานการเกษตร | 3 | 23.08 |
| - ครูสอนชาวเขา | 3 | 23.08 |
| - ล่ามชาวเขา | 3 | 23.08 |
| - หัวหน้าหน่วย | 2 | 15.38 |
| - เจ้าหน้าที่บริหารงานประจำสงเคราะห์/ - นักประชาสงเคราะห์ | 2 | 15.38 |
| 5) อายุราชการ | | |
| - ต่ำกว่า 15-20 ปี | 6 | 46.15 |
| - 21-26 ปี | 6 | 46.15 |
| - 27 ปี ขึ้นไป | 1 | 7.70 |

จากตารางที่ 36 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา จังหวัดเชียงราย เป็นเพศชาย (ร้อยละ 92.31) มีอายุระหว่าง 40-45 ปี (ร้อยละ 46.15) จบการศึกษาระดับ ปวช. , ปวส. (ร้อยละ 30.76) ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเกษตร ครูสอนชาวเขา ล่ามชาวเขา เท่ากัน คือ (ร้อยละ 23.08) และมีอายุราชการต่ำกว่า 15-20 ปี เท่ากับมีอายุราชการ 21-26 ปี คือ (ร้อยละ 46.15)

ตารางที่ 37 การดำเนินการตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 13 | 46.43 |
| - แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 7 | 25 |
| - ประชุมชี้แจงชาวบ้าน | 3 | 10.71 |
| - วิทยุ โทรทัศน์ ข่าวหนังสือพิมพ์ | 3 | 10.71 |
| - ติดบอร์ดสำนักงาน | 2 | 7.15 |
| 2) ระยะเวลาการทราบบ้างของผู้รู้กับการมาติดต่อของผู้ | | |
| - เหมาะสม | 9 | 69.23 |
| - ไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลาสั้นเกินไป | 4 | 30.77 |

จากตารางที่ 37 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 46.43) จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการกู้เงินทปค.3 ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน และ (ร้อยละ 69.23) เห็นว่าระยะเวลาการทราบบ้างของผู้รู้กับการมาติดต่อของผู้เหมาะสม

ตารางที่ 38 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|------------|----------------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์หลักการ ที่กรมฯ กำหนดมา | 2 23.08 | 5 38.46 | 1 7.69 | 4 30.77 | 1.54 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - | 7 53.85 | 3 23.08 | 3 23.08 | 1.31 |
| 3) การรับเรื่อง | 1 7.69 | 4 30.77 | 6 46.15 | 2 15.38 | 1.31 |
| 4) การกรอกรายละเอียด ลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | 4 30.77 | 5 38.46 | 2 15.38 | 2 15.38 | 1.85 |
| 5) การสัมภาษณ์ | 1 7.69 | 6 46.15 | 1 7.69 | 5 38.46 | 1.23 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | 4 30.77 | 2 15.38 | 5 38.46 | 2 15.38 | 1.62 |
| 7) การค้าประกัน | 4 30.77 | 5 38.46 | 1 7.69 | 3 23.08 | 1.77 |
| 8) การทำหลักฐานสัญญา เงินกู้ | 1 7.69 | 6 46.15 | 3 23.08 | 3 23.08 | 1.38 |
| 9) การประสานงานขอความ ร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | 2 15.38 | 2 15.38 | 5 38.46 | 4 30.77 | 1.15 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | 7 53.85 | 3 23.08 | - - | 3 23.08 | 2.08 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | 2 15.38 | 5 38.46 | 2 15.38 | 4 30.77 | 1.38 |
| 12) การจ่ายเงิน | 4 30.77 | 4 30.77 | 2 15.38 | 3 23.08 | 1.69 |
| 13) การติดตามเงินคืน | 6 46.15 | 1 7.69 | 3 23.08 | 3 23.08 | 1.76 |
| | รวม | | | | X = 1.54 |

จากตารางที่ 38 โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา มีความเห็นว่าขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้าง เป็นปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.54$) แต่หากพิจารณารายข้อพบว่าขั้นตอนการดำเนินงานฯ ที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือการติดต่อผู้ค้าประกัน ($\bar{X} = 2.08$) และการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ ($\bar{X} = 1.85$) ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.1 การประชาสัมพันธ์ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้
- 1.2 การค้าประกัน ควรให้ผู้กู้ค้ากันเองในกลุ่ม
- 1.3 การพิจารณาผู้กู้เงิน ขอให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ มีส่วนร่วมพิจารณาด้วย

2) ผู้กู้

2.1 จำนวนผู้กู้มีมากกว่าจำนวนเงินที่ให้กู้ ทำให้ผู้กู้ผิดหวังเพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารหลักฐานต่าง ๆ การเดินทางไปติดต่อ

2.2 การนำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพบางอย่างต้องใช้เวลาานาน แต่ผู้กู้ต้องชำระเงินคืนทุก ๆ เดือน ทำให้ต้องไปกู้ผู้อื่นมาอีกเพื่อนำมาชำระเงินคืน ฉะนั้นควรมีการผ่อนผันการชำระเงินคืนด้วย

2.3 ผู้กู้ โดยเฉพาะชาวเขาจะเขียนภาษาไทยไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถเขียนรายละเอียดลงในแบบฟอร์มได้ รวมทั้งผู้กู้ที่จะกู้ที่เป็นคนยากจนจริงๆ ไม่กล้ากู้ เพราะกู้แล้วไม่รู้จะนำเงินไปประกอบอาชีพอะไร และไม่มีเงินชำระคืนรวมทั้งหากคนค้าประกันยาก ฉะนั้นควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้กู้ให้มากกว่านี้

3) บุคลากร

3.1 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานในโครงการนี้ให้ถูกต้องตรงกัน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง

3.12) ผลการศึกษาของผู้กู้เงินทปค.3 ของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 39 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 13 | 65 |
| - หญิง | 7 | 35 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 4 | 20 |
| - 31 - 40 ปี | 11 | 55 |
| - 41 - 50 ปี | 5 | 25 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 11 | 55 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 9 | 45 |

ตารางที่ 39 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|---|------------|--------|
| 4) สถานภาพ | - สมรส | 17 | 85 |
| | - โสด | 1 | 5 |
| | - ม่าย | 1 | 5 |
| | - แยกกันอยู่/หย่าร้าง | 1 | 5 |
| | - หัวหน้าครอบครัว | 15 | 75 |
| | - ผู้อาศัย | 5 | 25 |
| 5) ในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ | - 1-3 คน | 16 | 80 |
| | - 4 คนขึ้นไป | 4 | 20 |
| 6) ภาวะรับผิดชอบ | - เลี้ยงดูสมาชิก 1-3 คน | 6 | 30 |
| | - เลี้ยงดูสมาชิก 4 คนขึ้นไป | 10 | 50 |
| | - ไม่มีภาวะ | 4 | 20 |
| | - มีหนี้สินก่อนกู้เงินน้อยกว่า 10,000 บาท | 5 | 25 |
| | - มีหนี้สินก่อนกู้เงิน 10,000 บาทขึ้นไป | 6 | 30 |
| | - ไม่มีหนี้สิน | 9 | 45 |
| 7) สาเหตุขอกู้เงิน | - ว่างงาน / ตกงาน | 10 | 50 |
| | - ถูกเลิกจ้างงาน | 10 | 50 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมากู้เงินโครงการ | - ทำงานบริษัท | 5 | 50 |
| | - รับจ้าง | 4 | 40 |
| | - ดูแลเด็ก | 1 | 10 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | - 1,500-2,500 บาท | 3 | 30 |
| | - 2,501-3,500 บาท | 4 | 40 |
| | - มากกว่า 3,500 บาท | 3 | 30 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | - ทำไร่ ทำนา เลี้ยงสัตว์ | 4 | 20 |
| | - รับจ้าง | 3 | 15 |
| | - ทอผ้า | 1 | 5 |
| | - ขายขนม | 1 | 5 |
| | - ไม่ระบุ | 11 | 55 |

ตารางที่ 39 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 11) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน | 5 | 25 |
| - 1,000 – 2,000 บาท/เดือน | 4 | 20 |
| - 2,000 – 3,000 บาท/เดือน | 1 | 5 |
| - ไม่ระบุ | 10 | 50 |

จากตารางที่ 39 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 ของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัด เชียงราย เป็นเพศชาย (ร้อยละ 65) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 55) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 55) สมรสแล้ว (ร้อยละ 85) เป็นหัวหน้าครอบครัว (ร้อยละ 75) ภายในครอบครัวมีผู้ทำงานและมีรายได้ 1-3 คน (ร้อยละ 80) มีภาวะเสี่ยงคู่สมรสจำนวน 4 คนขึ้นไป (ร้อยละ 50) เป็นผู้ที่ไม่มียีนี่ล้นก่อนมากู้ยืมเงินโครงการ (ร้อยละ 45)

ผู้กู้เงินทปค.3 ครั้งหนึ่งที่มาขอกู้เงินเนื่องจากว่างงาน และอีกครึ่งหนึ่งถูกเลิกจ้างงานก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนกู้เงินโครงการผู้กู้ครึ่งหนึ่งทำงานในบริษัทมีรายได้ระหว่าง 2,501-3,500 บาท ปัจจุบันมีอาชีพทำไร่ ทำนา เลี้ยงสัตว์ (ร้อยละ 20) มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท (ร้อยละ 25)

ตารางที่ 40 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | 9 | 45 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 7 | 35 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 3 | 15 |
| - ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 1 | 5 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | | |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - โทรทัศน์ | 10 | 50 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 8 | 40 |
| - วิทยุ | 2 | 10 |

จากตารางที่ 40 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 จะติดต่อขอกู้เงินผ่านสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด (ร้อยละ 45) และทราบข่าวการให้กู้เงิน ทปค.3 จากโทรทัศน์ (ร้อยละ 50)

ตารางที่ 40 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|----------|---------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 2 10 | 18 90 | - - | 2.10 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 2 10 | 17 85 | 1 5 | 2.05 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | 1 | 16 | 3 | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 5 | 80 | 15 | 1.90 |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากกรอกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 7 35 | 13 65 | - - | 2.35 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 3 15 | 12 60 | 4 20 | 1.85 |
| | (ไม่ตอบ 1 ราย) | | | |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 9 45 | 9 45 | 2 10 | 2.35 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 10 50 | 7 36 | 3 15 | 2.35 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 7 35 | 7 35 | 6 30 | 2.05 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 6 30 | 10 30 | 4 20 | 2.10 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้สะดวกในระดับใด | 3 15 | 13 65 | 4 20 | 1.50 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืนสะดวกในระดับใด | 8 40 | 11 35 | 1 5 | 2.35 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 10 50 | 9 45 | 1 5 | 2.45 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.12$ |

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงินในเรื่องรับทราบข่าวการกู้เงินจนถึงการติดต่อขอกู้เงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.12$) หากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=2.45$) และไปรับเงินกู้มีความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.50$)

ตารางที่ 40 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอกู้เงินจนได้รับเงินกู้ - มากกว่า 30 วัน | 20 | 100 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 11 | 55 |
| - ไม่พอใจ | 9 | 45 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 18 | 90 |
| - จดหมาย | 2 | 10 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 12 | 60 |
| - ไม่ตรง | 8 | 40 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 19 | 95 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 1 | 5 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 20 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 20 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งหมด ใช้เวลามากกว่า 30 วัน จึงจะได้รับเงินกู้และมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 55) มีความพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว โดย (ร้อยละ 90) เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวให้ทราบ และ (ร้อยละ 60) ได้เงินตรงตามจำนวนที่ขอกู้

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้ (ร้อยละ 95) ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียง (ร้อยละ 5) เท่านั้นที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนตามที่แจ้งไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และสามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 41 ข้อเสนอแนะต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 12 (60) | 8 (40) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 11 (55) | 9 (45) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 7 (35) | 13 (65) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 7 (35) | 13 (65) |
| 5. การค้าประกัน | 11 (55) | 9 (45) |
| 6. การรับเงินกู้ | 11 (55) | 9 (45) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 8 (40) | 12 (60) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 12 (60) | 8 (40) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 6 (30) | 14 (70) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 7 (35) | 13 (65) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 6 (30) | 14 (70) |

จากตารางที่ 41 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 เสนอให้มีการปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 60) สถานที่ติดต่อขอกู้/รับเงินชำระเงินคืน (ร้อยละ 60) การรับเงินกู้ (ร้อยละ 55) การค้าประกัน (ร้อยละ 55) ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน (ร้อยละ 55) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 20 | 100 |
| - ไม่ทราบ | - | - |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการชำระเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 20 | 100 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | - | - |

จากตารางที่ 42 ผู้กู้เงิน ทปค.3 ทั้งหมดทราบว่าโครงการเงินกู้ ทปค.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน และคิดว่าจะสามารถช่วยเหลือรัฐบาลโดยการส่งเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

- จังหวัดลำพูน

3.13) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประชา
สงเคราะห์ จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 43 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - หญิง | 1 | 100 |
| 2) อายุ - 46 ปี | 1 | 100 |
| 3) การศึกษาสูงสุด - ปริญญาตรี | 1 | 100 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่บริหารงานประชาสงเคราะห์ | 1 | 100 |
| 5) ระยะเวลารับราชการ - 21 ปี | 1 | 100 |

จากตารางที่ 43 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นเพศหญิงมีอายุ 46 ปี จบการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานประชาสงเคราะห์ รับราชการมาแล้ว 21 ปี

ตารางที่ 44 การดำเนินการตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดสำนักงาน | 1 | 33.33 |
| - แจงเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 1 | 33.33 |
| - ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 1 | 33.33 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอผู้ | | |
| - เหมาะสม | - | - |
| - ไม่เหมาะสม เพราะระยะเวลาสั้นเกินไป | 1 | 100 |

จากตารางที่ 44 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์โครงการเงินกู้ยืม 3 โดยวิธีติด
บอร์ดที่สำนักงาน แจงเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำม
บ้าน โดยระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอผู้ยังไม่เหมาะสมเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป

ตารางที่ 45 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|---------|------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - | - | 1 | - | - |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | 1 | - | - | - | - |
| 3) การรับเรื่อง | - | 1 | - | - | - |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | - | 1 | - | - | - |
| 5) การสัมภาษณ์ | - | 1 | - | - | - |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - | 1 | - | - | - |
| 7) การค้าประกัน | - | 1 | - | - | - |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | 1 | - | - | - | - |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | 1 | - | - | - | - |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - | - | - | 1 | - |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - | - | - | 1 | - |
| 12) การจ่ายเงิน | - | - | - | 1 | - |
| 13) การติดตามเงินคืน | - | - | 1 | - | - |
| | รวม | | | | $\bar{X} = 1.61$ |

จากตาราง 45 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการเงินกู้ ทปค.3 เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับน้อย ($\bar{X}=1.61$)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ด้านบุคลากร

- จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจงานทปค.3 ที่ได้รับมอบหมาย

2) ผู้กู้

- ผู้กู้บางรายเตรียมหลักฐานไปแสดงไม่ครบทำให้เสียเวลากลับมาติดต่ออีก
- ผู้กู้บางรายไม่รู้หนังสือทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินการในส่วนของผู้กู้ เช่น การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มการกู้เงินทปค.3 เป็นต้น

3) การประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาน้อยเกินไป เป็นต้น

4) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ ควรเป็นระบบที่ทำให้ชาวบ้านหรือผู้กู้เข้าใจง่าย

3.14) ผลการศึกษาของผู้กู้เงินทปศ.3 ของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด

ลำพูน

ตารางที่ 46 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 14 | 58.33 |
| - หญิง | 10 | 41.67 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 4 | 16.67 |
| - 30 - 40 ปี | 13 | 54.17 |
| - 41 - 50 ปี | 5 | 20.83 |
| - 51 ปีขึ้นไป | 2 | 8.33 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 16 | 66.67 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 2 | 8.33 |
| - ปวช. | 3 | 12.50 |
| - ปสว. | 3 | 12.50 |
| 4) สถานภาพ - สมรส | 13 | 54.17 |
| - โสด | 11 | 45.83 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 14 | 58.33 |
| - ผู้อาศัย | 10 | 41.67 |
| 5) ภายในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ - 1-2 คน | 19 | 79.17 |
| - มากกว่า 3 คน | 3 | 12.50 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 8.33 |
| 6) ภาระรับผิดชอบ - เลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 1-3 คน | 16 | 66.67 |
| - เลี้ยงดูสมาชิกจำนวน 4-6คน | 8 | 33.33 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ | 4 | 11.76 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินต่ำกว่า 50,000 บาท | -2 | -5.88 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงิน 50,000 บาทขึ้นไป | -2 | -5.88 |

ตารางที่ 46 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 7) สาเหตุของกู้เงิน | | |
| - ถูกเลิกจ้างงาน | 4 | 16.67 |
| - ว่างงาน/ตกงาน | 6 | 25 |
| - มีรายได้น้อย | 14 | 58.33 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมากู้เงินโครงการ | | |
| - ทำงานบริษัท | -2 | 50 |
| - รับจ้างก่อสร้าง | -2 | 50 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | | |
| - 2,000-4,000 บาท | 2 | 50 |
| - 4,001-6,000 บาท | 2 | 50 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | | |
| - ทำการเกษตร | 8 | 33.33 |
| - ค้าขาย | 6 | 25.00 |
| - รับจ้าง | 5 | 20.83 |
| - เสริมสวย | 2 | 8.33 |
| - ร่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า | 1 | 4.17 |
| - ขับรถยนต์ | 1 | 4.17 |
| - ขายประกัน | 1 | 4.17 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | | |
| - ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน | 12 | 50.00 |
| - 5,001 – 10,000 บาท/เดือน | 4 | 16.67 |
| - ไม่ระบุ | 8 | 33.33 |

จากตารางที่ 46 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58.33) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 54.17) จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 66.67) สมรสแล้ว (ร้อยละ 54.17) เป็นหัวหน้าครอบครัว (ร้อยละ 58.33) ในครอบครัวผู้ที่ทำงานมีรายได้มีจำนวน 1-2 คน (ร้อยละ 79.17) มีการเลี้ยงดูสมาชิก จำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 66.67) สาเหตุที่ขอเงินเนื่องจากมีรายได้น้อย (58.33) ปัจจุบันประกอบอาชีพทำการเกษตร (ร้อยละ 33.33) และครึ่งหนึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน

ตารางที่ 47 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 12 | 50.00 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 8 | 33.33 |
| - ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน | 4 | 16.67 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 15 | 57.69 |
| - โทรศัพท์ | 5 | 19.23 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 3 | 11.54 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 2 | 7.69 |
| - วิทยุ | 1 | 3.85 |

จากตารางที่ 47 เครื่องหนึ่งของผู้กู้เงิน ทปค.3 จะติดต่อขอกู้เงินผ่านสำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ และ (ร้อยละ 57.69) และทราบข่าวเงินกู้ ทปค.3 จากผู้ใหญ่บ้าน

ตารางที่ 47 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-------------|-----------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 3 12.50 | 20 83.33 | 1 4.16 | 2.08 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 7 29.16 | 17 70.84 | - - | 2.29 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 11 45.83 | 13 54.16 | - - | 2.46 |
| 2.2 ท่านชอบแบบฟอร์มมากออกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 15 62.50 | 9 37.50 | - - | 2.63 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 8.16 33.33 | - 66.67 | - - | 2.33 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 16 66.67 | 7 29.16 | - 4.16 | 2.63 |

ตารางที่ 47 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|-------------|--------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จาก เจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 17 70.84 | 7 29.16 | - - | 2.71 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้าประกันในการกู้เงิน สะดวกในระดับใด | 12 50 | 12 50 | - - | 2.50 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงิน จากเจ้าหน้าที่ สะดวกในระดับใด | 16 66.67 | 8 33.33 | - - | 2.67 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้ สะดวกในระดับใด | 13 54.16 | 11 45.83 | - - | 2.54 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืน สะดวกในระดับใด | 14 58.33 | 10 41.67 | - - | 2.58 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการ บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 17 70.84 | 7 29.16 | - - | 2.71 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.51$ |

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงินตั้งแต่ขั้นตอนการทราบเรื่องรับเงินกู้ทปค.3 และการติดต่อขอเงินอยู่ในระดับที่ดีมาก ($\bar{X}=2.51$) โดยเฉพาะขั้นตอนการสัมภาษณ์โดยเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.71$) และการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.71$)

ตารางที่ 47 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 4 | 16.67 |
| - 15 - 30 วัน | 9 | 37.50 |
| - มากกว่า 30 วัน | 11 | 45.83 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 18 | 75.00 |
| - ไม่พอใจ | 6 | 25.00 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - จดหมาย | 11 | 45.83 |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 9 | 37.50 |
| - แจ้งผ่านคณะกรรมการ อบต./ตลบ. | 4 | 16.67 |

ตารางที่ 47 กระบวนการกู้เงิน (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|--|------------|--------|
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 13 | 54.17 |
| | - ไม่ตรง | 11 | 45.83 |
| ----- | | | |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | | |
| | - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 24 | 100 |
| | - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | - | - |
| ----- | | | |
| 5) การชำระเงินคืน | | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | | |
| | - เข้าใจ | 24 | 100 |
| | - ไม่เข้าใจ | - | - |
| ----- | | | |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญากู้ | | | |
| | - ได้ | 23 | 95.83 |
| | - ไม่ได้ | - | - |
| | - ไม่ระบุ | 1 | 4.17 |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 (ร้อยละ 45.83) ได้รับเงินกู้ทปค.3 มากกว่า 30 วัน และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75) มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาดังกล่าว โดย (ร้อยละ 45.83) มีเจตนาแจ้งให้ทราบข่าวว่าได้รับเงินกู้แล้ว และ (ร้อยละ 54.17) ได้รับเงินกู้ตรงตามจำนวนที่ขอกู้

- การนำเงินไปใช้จ่าย ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดได้นำเงินกู้ไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และ (ร้อยละ 95.83) คิดว่าจะสามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญาได้ มีเพียง (ร้อยละ 4.17) เท่านั้นที่ไม่ได้ระบุ

ตารางที่ 48 ข้อเสนอแนะต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 13 (54.17) | 11 (45.83) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 8 (33.33) | 16 (66.67) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 8 (33.33) | 16 (66.67) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 7 (29.17) | 17 (70.83) |
| 5. การค้าประกัน | 7 (29.17) | 17 (70.83) |
| 6. การรับเงินกู้ | 5 (20.83) | 19 (79.17) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 5 (20.83) | 19 (79.17) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 6 (25.00) | 18 (75.00) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 1 (4.17) | 23 (95.83) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 4 (16.67) | 20 (83.33) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 5 (20.83) | 19 (79.17) |

จากตารางที่ 48 มากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.17) ของผู้กู้เงิน ทปค.3 เสนอให้มีการปรับปรุงเรื่องเดียวเท่านั้น คือ การให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน

ตารางที่ 49 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 22 | 91.67 |
| - ไม่ทราบ | 2 | 8.33 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการชำระเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 19 | 79.17 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | 5 | 20.83 |

จากตารางที่ 49 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 (ร้อยละ 91.67) ทราบว่าโครงการเงินกู้ที่รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน มีเพียง (ร้อยละ 8.33) เท่านั้นที่ไม่ทราบ และส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 79.17) สามารถช่วยเหลือรัฐบาลโดยการชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ มีเพียงร้อยละ (20.83) ที่ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้

3.15 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดลำพูน

ตารางที่ 50 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 1 | 100 |
| 2) อายุ - 52 ปี | 1 | 100 |
| 3) การศึกษา - ปวช. | 1 | 100 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่บริหารงานประจำสงเคราะห์ | - | - |
| 5) อายุราชการ - 29 ปี | 1 | 100 |

จากตารางที่ 50 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา เป็นเพศชาย มีอายุ 52 ปี จบการศึกษาระดับ ปวช. รับราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานประจำสงเคราะห์ มีอายุราชการ 29 ปี

ตารางที่ 51 การดำเนินงานตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 1 | 50 |
| - ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 1 | 50 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอกู้ | | |
| - เหมาะสม | 1 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 51 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ประชาสัมพันธ์โครงการนี้ โดยการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน และผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านและคิดว่าระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้เงินกับการมาติดต่อขอกู้นั้นเหมาะสม

ตารางที่ 52 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|---------|------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - | - | 1 | - | - |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - | - | 1 | - | - |
| 3) การรับเรื่อง | - | - | - | 1 | - |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | - | - | 1 | - | - |
| 5) การสัมภาษณ์ | - | - | - | 1 | - |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - | - | - | 1 | - |
| 7) การค้าประกัน | - | - | - | 1 | - |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | - | - | - | 1 | - |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - | - | - | 1 | - |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - | - | - | 1 | - |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - | - | - | 1 | - |
| 12) การจ่ายเงิน | - | - | - | 1 | - |
| 13) การติดตามเงินคืน | - | - | - | 1 | - |
| | รวม | | | | $\bar{X} = 0.23$ |

จากตารางที่ 52 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 0.23$)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ด้านบุคลากร ให้มีการอบรมเกี่ยวกับโครงการนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบหลักการและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2) ผู้กู้ ต้องเป็นผู้ผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการหมู่บ้าน หรือ อบต. เสียก่อนว่าเป็นผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานจริง

3) การชำระเงินคืน ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าการประกอบอาชีพประเภทไหนจะใช้ระยะเวลาการชำระเงินคืนเท่าไร

3.16) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงินทปส.3 ศูนย์พัฒนาและ
สงเคราะห์ชาวเขา จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 53 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 8 | 80 |
| - หญิง | 2 | 20 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 4 | 40 |
| - 31 - 40 ปี | 3 | 30 |
| - 40 ปีขึ้นไป | 3 | 30 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 6 | 60 |
| - ชั้นมัธยมศึกษา | 1 | 10 |
| - ไม่ระบุ | 3 | 30 |
| 4) สถานภาพ - โสด | 2 | 20 |
| - สมรส | 8 | 80 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 5 | 50 |
| - ผู้อาศัย | 1 | 10 |
| - ไม่ระบุ | 4 | 40 |
| 5) ภายในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ - 1-3 คน | 7 | 70 |
| - 4-6 คน | 3 | 30 |
| 6) ภาวะรับผิดชอบ | | |
| - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน | 5 | 50 |
| - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3 คนขึ้นไป | 5 | 50 |
| 7) สาเหตุขอเงิน | | |
| - ถูกเลิกจ้างงาน | 4 | 40 |
| - ว่างงาน / ตกงาน | 4 | 40 |
| - มีรายได้น้อย | 1 | 10 |
| - ไม่ระบุ | 1 | 10 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมากู้เงินโครงการ | | |
| - รับจ้าง | 4 | 40 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | | |
| - ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน | 2 | 20 |
| - 1,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 2 | 20 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | 10 | 100 |
| - ไม่ระบุ | | |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | 10 | 100 |
| - ไม่ระบุ | | |

ตารางที่ 53 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปส.3 (ร้อยละ 80) เป็นเพศชายมีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 40) จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 60) สมรสแล้ว (ร้อยละ 80) ครึ่งหนึ่งต้องรับผิดชอบ

เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 1-3 คน อีกครึ่งหนึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว ภายในครอบครัวมีผู้ทำงาน และมีรายได้จำนวน 1-3 คน (ร้อยละ 70) และครึ่งหนึ่งต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 1-3 คน อีกครึ่งหนึ่งก็เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คนขึ้นไป

สาเหตุที่ขอกู้เงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 (ร้อยละ 40) ถูกเลิกจ้างงานและ (ร้อยละ 40)ว่างงาน ก่อนถูกเลิกจ้างมีอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 40) ครึ่งหนึ่งของผู้กู้มีรายได้เดือนละต่ำกว่า 1,000 บาท และอีกครึ่งหนึ่งมีรายได้เดือนละ 1,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 54 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ | 10 | 100 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 10 | 76.92 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 3 | 23.08 |

จากตารางที่ 54 ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดติดต่อขอกู้เงินที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา โดยส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 76.92) ทราบข่าวโครงการเงินกู้ี้จากเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา

ตารางที่ 54 กระบวนการกู้เงินทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|---------|--------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 3 30 | 7 70 | - - | 2.30 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 5 50 | 5 50 | - - | 2.50 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 8 80 | 2 20 | - - | 2.80 |

ตารางที่ 54 กระบวนการกู้เงินทปศ.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-----------|---------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากรอในการ กู้เงินสะดวกในระดับใด | 8 80 | 2 20 | - - | 2.80 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอก รายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงิน ในระดับใด | 3 30 | 6 60 | 1 60 | 2.20 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่น ขอเงินสะดวกในระดับใด | 9 90 | 1 10 | - - | 2.90 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จาก เจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 7 70 | 3 30 | - - | 2.70 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงิน สะดวกในระดับใด | - - | 10 100 | - - | 2.00 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงิน จากเจ้าหน้าที่ สะดวกในระดับใด | 8 80 | 2 20 | - - | 2.80 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้ สะดวกในระดับใด | 7 70 | 3 30 | - - | 2.70 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืน สะดวกในระดับใด | 8 80 | 2 20 | - - | 2.80 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการ บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 10 100 | - - | - - | 3.00 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.63$ |

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการกู้เงิน ตั้งแต่ขั้นตอนการทราบเรื่องเงินกู้ทปศ.3 และการติดต่อขอเงินอยู่ในระดับที่ดีมาก ($\bar{X} = 2.63$) โดยเฉพาะขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.00$) และการหาหลักฐานมาประกอบการยื่น ($\bar{X} = 2.90$)

ตารางที่ 54 กระบวนการกู้เงิน ทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาขอเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | - | - |
| - 15-30 วัน | 10 | 100 |
| - มากกว่า 30 วัน | - | - |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 10 | 100 |
| - ไม่พอใจ | - | - |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 10 | 100 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 7 | 70 |
| - ไม่ตรง | 3 | 30 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 10 | 100 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | - | - |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 10 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 10 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดได้รับเงินกู้ทปค.3 ภายในระยะเวลา 15- 30 วัน ซึ่งมีความพึงพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 100) โดยมีเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบข่าว (ร้อยละ 100) และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) ได้เงินกู้ตรงตามจำนวนเงินที่ขอกู้

- การนำเงินไปใช้จ่าย ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดได้นำเงินกู้ที่ได้รับไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และคิดว่าจะสามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|---------------------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 3 (30) (ไม่ระบุ 2 ราย) | 5 (50) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 2 (20) | 8 (80) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 1 (10) | 9 (90) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | - | 10 (100) |
| 5. การค้าประกัน | 2 (20) | 8 (80) |
| 6. การรับเงินกู้ | 1 (10) | 9 (90) |
| 7. การชำระเงินกู้ | - | 10 (100) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 1 (10) | 9 (90) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | - | 10 (100) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | - | 10 (100) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | - | 10 (100) |

จากตารางที่ 55 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 มีความเห็นว่าขั้นตอนกระบวนการกู้เงินอยู่ในระดับที่ดี มีเพียงจำนวนน้อยที่เสนอให้มีการปรับปรุงเรื่องต่างๆ ดังนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 30) ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน (ร้อยละ 20) การค้าประกัน (ร้อยละ 20) ตามลำดับ

ตารางที่ 56 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปค.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 9 | 90 |
| - ไม่ทราบ | 1 | 10 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 10 | 100 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | - | - |

จากตารางที่ 56 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปค.3 (ร้อยละ 90) ทราบว่าโครงการเงินกู้ทปค.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้าง มีเพียง (ร้อยละ 10) เท่านั้นที่ไม่ทราบ

ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าจะช่วยเหลือรัฐบาลโดยการชำระเงินคืนตามโครงการเงินกู้อย่างสม่ำเสมอ

3.17) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน
ประชาสงเคราะห์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 57 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 1 | 100 |
| 2) อายุ - 42 ปี | 1 | 100 |
| 3) การศึกษา - ปริญญาตรี | 1 | 100 |
| 4) ตำแหน่ง - นักประชาสงเคราะห์ | 1 | 100 |
| 5) อายุราชการ - 19ปี | 1 | 100 |

จากตารางที่ 57 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเพศชาย มีอายุ 42 ปี ทำงานในตำแหน่ง
นักประชาสงเคราะห์ รับราชการมานาน 19 ปี

ตารางที่ 58 การดำเนินงานตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดที่สำนักงาน | 1 | 100 |
| - แจงเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 1 | 100 |
| - ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 1 | 100 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอกู้ | | |
| - เหมาะสม | 1 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 58 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ประชาสัมพันธ์โครงการนี้ โดยวิธีติดบอร์ดที่
สำนักงาน แจงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน และผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน
และมีความเห็นว่าระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้เงินกับการมาติดต่อขอกู้นั้นเหมาะสม

ตารางที่ 59 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|----------|--------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 3) การรับเรื่อง | 1 100 | - - | - - | - - | 3 |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | 1 100 | - - | - - | - - | 3 |
| 5) การสัมภาษณ์ | - - | 1 100 | - - | - - | 2 |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - - | 1 100 | - - | - - | 2 |
| 7) การค้าประกัน | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | 1 100 | - - | - - | - - | 3 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - - | 1 100 | - - | - - | 2 |
| 12) การจ่ายเงิน | - - | - - | - - | 1 100 | - |
| 13) การติดตามเงินคืน | 1 100 | - - | - - | - - | 3 |
| | รวม | | | | $\bar{X} = 1.38$ |

จากตารางที่ 57 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนการดำเนินงานไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ด้านบุคลากรปฏิบัติงาน

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยทำให้ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจเอกสารหลักฐานไม่รัดกุมในโครงการเงินกู้ ทปค.3 เท่าที่ควร

2) ด้านผู้กู้เงิน ทปค.3 ผู้กู้ยังไม่ค่อยเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ

3) เสนอให้กรมแรงงานรับผิดชอบโครงการนี้

3.18) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงินทปค.3 สำนักงานประชา
สงเคราะห์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 60 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 6 | 35.29 |
| - หญิง | 11 | 64.71 |
| 2) อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี | 4 | 23.53 |
| - 30 - 35 ปี | 8 | 47.06 |
| - 35 ปีขึ้นไป | 5 | 29.41 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 9 | 52.95 |
| - ชั้นมัธยมศึกษา | 6 | 35.29 |
| - ปวช. | 1 | 5.88 |
| - ปริญญาตรี | 1 | 5.88 |
| 4) สถานภาพ - สมรส | 9 | 52.95 |
| - หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 6 | 35.29 |
| - โสด | 2 | 11.76 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 9 | 52.95 |
| - ผู้อาศัย | 8 | 47.05 |
| 5) ภายในครอบครัวผู้ทำงานและมีรายได้ - 1 คน | 8 | 47.05 |
| - 2 คน | 6 | 35.29 |
| - 3 คน | 3 | 17.66 |
| 6) ภาวะรับผิดชอบ - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน | 14 | 82.35 |
| - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน | 3 | 17.65 |
| - มีหนี้สินก่อนกู้เงินโครงการนี้ - ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2 | 25 |

ตารางที่ 60 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|-------------------------------------|------------|--------|
| - 10,000 – 50,000 บาท | | 3 | 37.50 |
| - 50,000 บาทขึ้นไป | | 3 | 37.50 |
| 7) สถานะของคู่เงิน | - ถูกเลิกจ้างงาน | 12 | 70.59 |
| | -ว่างงาน / ตกงาน | 3 | 17.65 |
| | - มีรายได้น้อย | 2 | 11.76 |
| 8) อาชีพก่อนถูกเลิกจ้างงานหรือก่อนมาคู่เงินโครงการ | - ถูกจ้างในบริษัทเอกชนหรือองค์กรรัฐ | 7 | 58.33 |
| | - คัดเย็บเสื้อผ้า | 2 | 16.67 |
| | - ทำงานในร้านอาหาร | 2 | 16.67 |
| | - ค้าขาย | 1 | 8.33 |
| 9) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | - ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน | 6 | 50 |
| | - 3,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 6 | 50 |
| 10) อาชีพปัจจุบัน | - รับจ้าง | 8 | 47.06 |
| | - ค้าขาย | 3 | 17.65 |
| | - ทำนา-ทำสวน | 2 | 11.76 |
| | - เย็บผ้า | 1 | 5.88 |
| | - ไม่ระบุ | 3 | 17.65 |
| 11) รายได้ปัจจุบัน | - ต่ำกว่า 2,500 บาท | 6 | 35.29 |
| | - 2,500 – 3,600 บาท | 6 | 35.29 |
| | - 3,000 ขึ้นไป | 1 | 5.88 |
| | - ไม่ระบุ | 4 | 23.54 |

จากตารางที่ 60 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทศ.3 ของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.71) มีอายุระหว่าง 30-35 ปี (ร้อยละ 47.06) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 52.95) สมรสแล้ว (ร้อยละ 52.95) และเป็นหัวหน้าครอบครัว (ร้อยละ 52.95) มีผู้ที่ทำงานและมีรายได้ในครอบครัวจำนวน 1 คน (ร้อยละ 47.06) มีการรับเลี้ยงดูสมาชิก จำนวน 1-2 คน (ร้อยละ 82.35) และมีหนี้สินก่อนคู่เงินโครงการนี้ จำนวน 10,000 บาทขึ้นไป และขอคู่เงินเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน (ร้อยละ 70.59) ก่อนถูกเลิกจ้างงานประกอบอาชีพรับจ้างในบริษัทเอกชนหรือองค์กรของรัฐ (ร้อยละ 58.33) ครึ่งหนึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ปัจจุบันมีอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 47.06) และมีรายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท (ร้อยละ 35.29) และระหว่าง 2,500-3,000 (ร้อยละ 35.29)

ตารางที่ 61 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด | 9 | 52.94 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 8 | 47.06 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - วิทยุ | 8 | 40 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 5 | 25 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 4 | 20 |
| - โทรทัศน์ | 3 | 15 |

จากตารางที่ 61 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 มีความเห็นต่อการกระบวนการกู้เงินในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การรับบริการ ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 จะติดต่อขอกู้เงินจากสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด (ร้อยละ 52.94) และทราบข่าวโครงการเงินกู้ทปค.3 จากวิทยุ (ร้อยละ 40)

ตารางที่ 61 กระบวนการกู้เงินทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|---------|-------|-----------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | - | 14 | 3 | 1.82 |
| | - | 82.35 | 17.65 | |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | - | 14 | 3 | 1.82 |
| | - | 82.35 | 17.65 | |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 4 | 10 | 3 | 2.06 |
| | 23.53 | 58.82 | 17.65 | |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากนอกในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 7 | 10 | - | 2.41 |
| | 41.18 | 58.82 | - | |

ตารางที่ 61 กระบวนการกู้เงินทปศ.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|-------------|------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอก รายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงิน ในระดับใด | 3 17.65 | 12 70.59 | 2 11.76 | 2.06 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่น ขอเงินสะดวกในระดับใด | 8 47.06 | 9 52.94 | - - | 2.47 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จาก เจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 7 41.18 | 10 58.82 | - - | 2.41 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงิน สะดวกในระดับใด | 6 35.29 | 10 58.82 | 1 5.88 | 2.29 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงิน จากเจ้าหน้าที่ สะดวกในระดับใด | 8 47.06 | 9 52.94 | - - | 2.47 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้ สะดวกในระดับใด | 7 41.18 | 9 52.94 | 1 5.88 | 2.35 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืน สะดวกในระดับใด | 6 35.29 | 9 52.94 | 2 11.76 | 2.24 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการ บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 10 58.82 | 6 35.29 | 1 5.88 | 2.53 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.25$ |

โดยภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 เห็นว่าขั้นตอนตั้งแต่การรับทราบข่าวการติดต่อขอ
เงิน ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.25$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อของขั้นตอนจะพบว่า
ขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.53$) ได้รับความสะดวกมากที่สุด ส่วนการทราบข่าวการให้กู้เงิน
และระยะเวลาของการทราบข่าวการให้กู้เงินกับการไปติดต่อจะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.82$)

ตารางที่ 61 กระบวนการกู้เงิน ทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาของเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 2 | 11.77 |
| - 15-30 วัน | 1 | 5.88 |
| - มากกว่า 30 วัน | 14 | 82.35 |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 12 | 70.59 |
| - ไม่พอใจ | 3 | 17.65 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 11.76 |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - จดหมาย | 13 | 76.47 |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 4 | 23.53 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 8 | 47.06 |
| - ไม่ตรง | 9 | 52.94 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 13 | 76.47 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 4 | 23.53 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 17 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 17 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 82.35) ใช้เวลาของเงินจนได้รับเงินกู้ มากกว่า 30 วัน แต่ก็มีความพึงพอใจกับระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 70.59) โดยจะมีจดหมายแจ้งให้ทราบว่าได้รับเงินกู้แล้ว (ร้อยละ 76.47) และไม่ได้รับเงินกู้ตรงตามจำนวนที่ขอกู้ (ร้อยละ 52.94)

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 76.47) ได้นำเงินกู้ที่ได้รับไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งแจ้งความประสงค์ไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และคิดว่าจะสามารถชำระเงินคืนได้ตามสัญญา

ตารางที่ 62 ข้อเสนอแนะต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 7 (41.18) | 10 (58.82) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | 4 (23.53) | 13 (76.47) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 2 (11.77) | 13 (76.47) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 2 (11.77) | 15 (88.23) |
| 5. การค้ำประกัน | 3 (17.65) | 14 (82.35) |
| 6. การรับเงินกู้ | 3 (17.65) | 14 (82.35) |
| 7. การชำระเงินกู้ | 2 (11.77) | 15 (88.23) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 2 (11.77) | 15 (88.23) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | 2 (11.77) | 15 (88.23) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 3 (17.65) | 14 (82.35) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 1 (5.88) | 16 (94.12) |

จากตารางที่ 62 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 มีข้อเสนอแนะว่าจะปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารการกู้เงิน (ร้อยละ 41.18)

ตารางที่ 63 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปศ.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 16 | 94.12 |
| - ไม่ทราบ | 1 | 5.88 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 15 | 88.23 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | 2 | 11.77 |

จากตารางที่ 63 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 (ร้อยละ 94.12) ทราบว่าโครงการเงินกู้ทปศ.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน และ (ร้อยละ 88.23) จะช่วยเหลือรัฐบาลโดยการชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

3.19) ผลการศึกษาแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 64 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 1 | 50 |
| - หญิง | 1 | 50 |
| 2) อายุ - 40 ปี | 1 | 50 |
| - 41 ปี | 1 | 50 |
| 3) การศึกษา - อนุปริญญาตรี | 1 | 50 |
| - ปริญญาตรี | 1 | 50 |
| 4) ตำแหน่ง - เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี | 1 | 50 |
| - นักประชาสงเคราะห์ | 1 | 50 |
| 5) อายุราชการ - 12 ปี | 1 | 50 |
| - 19 ปี | 1 | 50 |

จากตารางที่ 64 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ครั้งหนึ่งเป็นเพศชาย อีกครั้งหนึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปี และ 41 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และนักประชาสงเคราะห์ มีอายุราชการ 12 ปี และ 19 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 65 การดำเนินงานตามโครงการ

| การดำเนินการตามโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้หลายข้อ) | | |
| - ติดบอร์ดที่สำนักงาน | 1 | 14.28 |
| - วิทยุ | 2 | 28.57 |
| - แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน | 2 | 28.57 |
| - ผ่านศูนย์ส่งเสริมสงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 2 | 28.57 |
| 2) ระยะเวลาการทราบข่าวของผู้รู้กับการมาติดต่อขอรู้ | | |
| - เหมาะสม | 2 | 100 |
| - ไม่เหมาะสม | - | - |

จากตารางที่ 65 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์โครงการเงินกู้ทปค.3 โดยผ่านสื่อทางวิทยุ แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานไปแจ้งกับชาวบ้าน และผ่านศูนย์ส่งเสริมสงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน (ร้อยละ 28.57) เท่ากัน

ส่วนด้านระยะเวลาการทราบข่าวของผู้กู้กับการมาติดต่อของ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

ตารางที่ 66 ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------------------|---------|---------|----------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่เป็นอุปสรรค | |
| 1) ระเบียบกฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1.00 |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 3) การรับเรื่อง | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1.00 |
| 4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มของผู้กู้ | - - | - - | - - | 2 100 | - |
| 5) การสัมภาษณ์ | - - | - - | - - | 2 100 | - |
| 6) หลักเกณฑ์การพิจารณา | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1.00 |
| 7) การค้าประกัน | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 8) การทำหลักฐานสัญญาเงินกู้ | - - | - - | 1 50 | 1 50 | 0.50 |
| 9) การประสานงานขอความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น | - - | 1 50 | 1 50 | - - | 1.50 |
| 10) การติดต่อผู้ค้าประกัน | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1.00 |
| 11) การติดต่อผู้กู้ | - - | - - | - - | 2 100 | - |
| 12) การจ่ายเงิน | - - | - - | - - | 2 100 | - |
| 13) การติดตามเงินคืน | - - | 1 50 | - - | 1 50 | 1.50 |
| | | รวม | | | $\bar{X} = 0.62$ |

จากตารางที่ 66 โดยภาพรวมทุกขั้นตอนของการดำเนินงานตามโครงการเงินกู้ ทปค.3 ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณารายชื่อของขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับที่น้อยที่สุด

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1) ด้านบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการนี้เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2) ด้านผู้กู้ ไม่สามารถกระจายเงินกู้ทปส.3 ได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากจำนวนผู้กู้เงินทปส.3 มีมากกว่าเงินงบประมาณที่ได้รับมา

3.20) ผลการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้กู้เงินทปส.3 ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดน่านม้งฮ่องสอน

ตารางที่ 67 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1) เพศ - ชาย | 6 | 54.55 |
| - หญิง | 5 | 45.45 |
| 2) อายุ - 25-30 ปี | 6 | 54.55 |
| - 31 - 35 ปี | 1 | 9.09 |
| - 35 ปีขึ้นไป | 4 | 36.36 |
| 3) การศึกษา - ชั้นประถมศึกษา | 3 | 27.27 |
| - ชั้นมัธยมศึกษา | 6 | 54.55 |
| - ปวช. | 1 | 9.09 |
| -ปริญญาตรี | 1 | 9.09 |
| 4) สถานภาพ - สมรส | 7 | 63.64 |
| - โสด | 2 | 18.18 |
| - หม้าย | 1 | 9.09 |
| - หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 1 | 9.09 |
| - หัวหน้าครอบครัว | 4 | 36.36 |
| - ผู้อาศัย | 7 | 63.64 |
| 5) ภายในครอบครัวผู้ที่ทำงานและมีรายได้ - 1 คน | 6 | 54.55 |
| - 2 คน | 3 | 27.27 |
| - ไม่ระบุ | 2 | 18.18 |
| 6) ภาระรับผิดชอบ - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 1 คน | 8 | 72.73 |
| - เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3 คน | 3 | 27.27 |

ตารางที่ 67 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|---------------------------|------------|--------|
| 7) สาเหตุขอกู้เงิน | - ถูกเลิกจ้างงาน | 6 | 54.55 |
| | - ว่างงาน | 1 | 9.09 |
| | - มีรายได้น้อย | 4 | 36.36 |
| 8) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้าง | - ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน | 2 | 33.33 |
| | - 3,000 บาทขึ้นไป/เดือน | 4 | 66.67 |
| 9) รายได้ปัจจุบัน | - ต่ำกว่า 2,000 บาท/เดือน | 2 | 18.18 |
| | - 2,000 - 2,500 บาท/เดือน | 1 | 9.09 |
| | - 2,501 บาทขึ้นไป/เดือน | 2 | 18.18 |
| | - ไม่ระบุ | 6 | 54.55 |

ตารางที่ 67 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54.55) มีอายุระหว่าง 25-30 ปี (ร้อยละ 54.55) จบการศึกษามัธยมศึกษา (ร้อยละ 54.55) สมรสแล้ว (ร้อยละ 63.64) และเป็นผู้อาศัย (ร้อยละ 63.64) มีผู้ที่ทำงานมีรายได้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 54.55) ต้องรับการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1 คน (ร้อยละ 72.73) สาเหตุมาขอกู้เงินทปค.3 เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน (ร้อยละ 54.55) รายได้ก่อนถูกเลิกจ้างงานเดือนละ 3,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 66.67) ส่วนรายได้ปัจจุบันเดือนละต่ำกว่า 2,000 บาท (ร้อยละ 18.18) และเดือนละ 2,501 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 18.18)

ตารางที่ 68 กระบวนการกู้เงิน

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1) การรับบริการ | | |
| 1.1 สถานที่ติดต่อขอกู้เงิน | | |
| - ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 6 | 54.55 |
| - สำนักงานประชาสงเคราะห์อำเภอ | 5 | 45.45 |
| 1.2 แหล่งข่าว (ตอบได้หลายอย่าง) | | |
| - วิทยุ | 4 | 26.67 |
| - เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา | 4 | 26.67 |
| - ผู้ใหญ่บ้าน | 3 | 20 |
| - ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน | 3 | 20 |
| - ชาวหนังสือพิมพ์ | 1 | 6.67 |

จากตารางที่ 68 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 54.55) จะติดต่อขอกู้เงินจากศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา และ (ร้อยละ 26.67) ทราบข่าวการให้กู้เงินจากวิทยุ และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา เป็นจำนวนเท่ากัน

ตารางที่ 68 กระบวนการกู้เงินทปศ.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | ระดับความคิดเห็น / ร้อยละ | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|---------------------------|------------|------------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1.3 ท่านรู้เรื่องเกี่ยวกับการให้กู้เงินอยู่ในระดับใด | 2 18.18 | 7 63.64 | 2 18.18 | 2.00 |
| 1.4 ท่านรู้ข่าวเกี่ยวกับการให้กู้เงินกับการไปติดต่อขอกู้เงินนั้นมีความสะดวกในระดับใด | 5 45.45 | 4 36.36 | 2 18.18 | 2.27 |
| 2. การติดต่อขอกู้เงิน | | | | |
| 2.1 ท่านไปติดต่อขอกู้เงินจากหน่วยงานให้กู้สะดวกในระดับใด | 8 72.73 | 3 27.27 | - - | 2.73 |
| 2.2 ท่านขอแบบฟอร์มมากรอในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 8 72.73 | 2 18.18 | 1 9.09 | 2.64 |
| 2.3 ท่านมีความเข้าใจในการกรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มการกู้เงินในระดับใด | 6 54.45 | 4 36.36 | 1 9.09 | 2.45 |
| 2.4 ท่านหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงินสะดวกในระดับใด | 11 100 | - - | - - | 3.00 |
| 2.5 ท่านได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 10 90.91 | 1 9.09 | - - | 2.91 |
| 2.6 ท่านหาผู้มาค้ำประกันในการกู้เงินสะดวกในระดับใด | 5 45.45 | 5 45.45 | 1 9.09 | 2.36 |
| 2.7 ท่านได้รับการติดต่อในเรื่องกู้เงินจากเจ้าหน้าที่สะดวกในระดับใด | 9 81.82 | 2 18.18 | - - | 2.82 |
| 2.8 ท่านไปรับเงินกู้สะดวกในระดับใด | 8 72.73 | 3 27.27 | - - | 2.73 |
| 2.9 ท่านไปชำระเงินกู้คืนสะดวกในระดับใด | 6 54.45 | 2 18.18 | 3 27.27 | 2.27 |
| 2.10 ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด | 10 90.91 | 1 9.09 | - - | 2.91 |
| รวม | | | | $\bar{X} = 2.59$ |

จากตารางที่ 68 โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 มีความเห็นต่อการกระบวนการกู้เงิน ตั้งแต่การรับทราบเรื่องเงินกู้ทปศ.3 และการติดต่อขอกู้เงิน อยู่ในระดับที่ดีมาก ($\bar{X}=2.59$) โดยเฉพาะขั้นตอนการหาหลักฐานมาประกอบการยื่นขอกู้เงิน ($\bar{X}=3.00$) การสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.91$) การบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.91$) อยู่ในระดับที่ดีมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 68 กระบวนการกู้เงินทปค.3 (ต่อ)

| กระบวนการกู้เงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 3) การรับเงิน | | |
| 3.1 ระยะเวลาของเงินจนได้รับเงินกู้ | | |
| - น้อยกว่า 15 วัน | 9 | 81.82 |
| - 15-30 วัน | 2 | 18.18 |
| - มากกว่า 30 วัน | - | - |
| 3.2 ความพึงพอใจกับระยะเวลาข้อ 3.1 | | |
| - พอใจ | 11 | 100 |
| - ไม่พอใจ | - | - |
| 3.3 แหล่งแจ้งได้รับเงินกู้ | | |
| - เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ | 9 | 81.82 |
| - จดหมาย | 2 | 18.18 |
| 3.4 จำนวนเงินกู้ | | |
| - ตรงตามจำนวนที่เงินที่ขอกู้ | 3 | 27.27 |
| - ไม่ตรง | 8 | 72.73 |
| 4) การนำเงินไปใช้จ่าย | | |
| 4.1 การลงทุนประกอบอาชีพ | | |
| - ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 10 | 90.91 |
| - ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ | 1 | 9.09 |
| 5) การชำระเงินคืน | | |
| 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน | | |
| - เข้าใจ | 11 | 100 |
| - ไม่เข้าใจ | - | - |
| 5.2 การชำระเงินคืนตามสัญญา | | |
| - ได้ | 11 | 100 |
| - ไม่ได้ | - | - |

- การรับเงิน ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 81.82) ใช้เวลาขอกู้เงินน้อยกว่า 15 วัน จึงมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาดังกล่าว (ร้อยละ 100) โดยจะมีเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ (ร้อยละ 81.82) แต่ไม่ได้รับเงินกู้ตรงตามจำนวนที่ขอกู้ (ร้อยละ 72.73)

- การนำเงินไปใช้จ่าย ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปค.3 (ร้อยละ 90.91) ได้นำเงินกู้ที่ได้รับไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ มีเพียง (ร้อยละ 9.09) เท่านั้นที่ไม่ได้นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพตามที่แจ้งไว้

- การชำระเงินคืน ผู้กู้เงินทปค.3 ทั้งหมดมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระเงินคืน และจะชำระเงินคืนตามสัญญาได้ทั้งหมด

ตารางที่ 69 ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ

| รายละเอียด | จำนวน/ร้อยละ | |
|--|--------------|-------------|
| | ปรับปรุง | ไม่ปรับปรุง |
| 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร การกู้เงิน | 2 (18.18) | 9 (81.82) |
| 2. ระเบียบหรือหลักเกณฑ์การกู้เงิน | - | 11 (100) |
| 3. แบบฟอร์มที่กรอกการกู้เงิน | 1 (9.09) | 10 (90.91) |
| 4. เอกสารหลักฐานประกอบการกู้เงิน | 1 (9.09) | 10 (90.91) |
| 5. การค้าประกัน | 1 (9.09) | 10 (90.91) |
| 6. การรับเงินกู้ | - | 11 (100) |
| 7. การชำระเงินกู้ | - | 11 (100) |
| 8. สถานที่ติดต่อขอกู้ / รับชำระเงินคืน | 1 (9.09) | 10 (90.91) |
| 9. การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ | - | 11 (100) |
| 10. การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ | 1 (9.09) | 10 (90.91) |
| 11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 1 (9.09) | 10 (90.91) |

จากตารางที่ 69 แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 จะเห็นว่าทุกขั้นตอนของกระบวนการกู้เงินเหมาะสมแล้ว

ตารางที่ 70 ความคิดเห็นต่อโครงการเงินกู้ทปศ.3

| รายละเอียด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) โครงการนี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน | | |
| - ทราบ | 10 | 96.91 |
| - ไม่ทราบ | 1 | 9.09 |
| 2) การช่วยเหลือรัฐบาลในการส่งเงินคืนตามโครงการเงินกู้ | | |
| - ชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ | 7 | 63.64 |
| - ชำระเงินคืนเท่าที่จะทำได้ | 4 | 36.36 |

จากตารางที่ 70 ส่วนใหญ่ผู้กู้เงิน ทปศ.3 (ร้อยละ 90.91) ทราบว่าโครงการเงินกู้ ทปศ.3 นี้รัฐบาลได้เงินกู้มาช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากถูกเลิกจ้างงาน มีเพียง (ร้อยละ 9.09) เท่านั้นที่ไม่ทราบ

ส่วนใหญ่ผู้กู้เงินทปศ.3 (ร้อยละ 63.64) จะสามารถช่วยเหลือรัฐบาลในการชำระหนี้สินตามโครงการเงินกู้ ได้กำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ มีเพียง (ร้อยละ 36.36) เท่านั้นที่จะชำระหนี้สินเท่าที่จะทำได้

4) การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอประเด็นในการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1) ลักษณะของโครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของกรมประชาสงเคราะห์ กรณีการให้เงินกู้ทปศ.3

2) กระบวนการให้กู้ยืมเงินทปศ.3

1) ลักษณะของโครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของกรมประชาสงเคราะห์ กรณีการให้เงินกู้ทปศ.3

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้ประชาชนตกงานเป็นจำนวนมาก หากไม่ได้รับการบรรเทาจะก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอีกมากมาย รัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการบรรเทาปัญหาการว่างงานขึ้นโดยกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่ง ได้จัดกิจกรรมตามมาตรการที่ได้รับมอบหมาย กล่าวคือ การให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ (ทปศ.3) ก็เป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในมาตรการประหยัดไทยช่วยไทย จึงอาจกล่าวได้ว่าโครงการนี้เป็นเรื่องงานนโยบายสังคม ซึ่งสภาพการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมีการวิเคราะห์ปัญหาสังคมพื้นฐานเพราะเป็นสิ่งที่เกิดจากความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาสังคม ซึ่งจะสอดคล้องกับ รศ.ดร. ศุภชัย ยาวะประภาส ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์นโยบายสังคมต้องให้แนวทางการวิเคราะห์ด้านข้อมูล ด้านการอ้างอิง และวางนโยบายหรือขั้นตอนนโยบาย ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลรวมทั้งต้องดำเนินการให้ครอบคลุมตั้งแต่

- 1) การวิเคราะห์ปัญหาสังคมพื้นฐาน ที่เป็นต้นกำเนิดของนโยบายสังคม
- 2) การพิจารณาของศาล ที่มีผลต่อนโยบายสังคม
- 3) การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสังคม

จากการที่รัฐบาลวิเคราะห์ปัญหาสังคมพื้นฐาน เพราะปัญหาสังคมเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางสังคมแต่ละยุคสมัย ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยได้พยายามจะเน้นให้มีการพัฒนาแบบยั่งยืน ให้มนุษย์ใกล้ชิดธรรมชาติ อนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การกระจายรายได้ พร้อมทั้งลดอัตราภาษีเงินได้ทางเศรษฐกิจ นั่นคือ แนวคิดกรีนนิสม์ (Greenism) โดยการให้กู้เงินทปศ.3 อาจกล่าวได้ว่าเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้เดือนร้อนให้สามารถช่วยเหลือตนเองต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การ

พัฒนาที่ยั่งยืนและยังเป็นการกระจายรายได้ในหมู่บ้าน รวมทั้งเป็นการป้องกันปัญหาสังคมที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย

2) กระบวนการให้กู้ยืมเงิน ทปศ.3

โครงการช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของกรมประชาสงเคราะห์ กรณีการให้เงินกู้ทปศ.3 ถือได้ว่าเป็นการจัดสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนผู้เดือดร้อน ซึ่งจะครอบคลุมในองค์ประกอบสวัสดิการสังคมข้อหนึ่ง คือ การทำงานและการมีรายได้ โดยสวัสดิการสังคมจะมีองค์ประกอบปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ซึ่งถือว่าประชาชนจะมีความเป็นอยู่ที่ดีจำเป็นต้องคำนึงปัจจัยเหล่านี้คือ การศึกษา (Education) สุขภาพอนามัย (Health) ที่อยู่อาศัย (Housing) การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) บริการสังคม (General Social Services) และนันทนาการ (Recreation)

แต่ในการจัดสวัสดิการสังคมของโครงการนี้ รัฐบาลได้จัดสรรเงินงบประมาณจำนวนหนึ่ง ซึ่งก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้เดือดร้อน เพราะจำนวนผู้เดือดร้อนมีมากกว่าเงินงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจึงมีความจำเป็นจะต้องมีกระบวนการให้กู้ยืมเงิน ซึ่งก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก โดยภาพรวมแล้วก็จะมีเกณฑ์ของแต่ละหน่วยงานว่าจะพิจารณาอย่างไร เพื่อให้ผู้เดือดร้อนได้รับประโยชน์มากที่สุด แต่ในกระบวนการให้กู้ยืมเงินทปศ.3 ทุกหน่วยงานจะมีการทดสอบ เช่น มีการคัดเลือกจากผู้ถูกเลิกจ้างก่อนเป็นอันดับแรก มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยการเยี่ยมบ้านของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาในการให้กู้เงินทปศ.3 ตามความเหมาะสม เป็นต้น ทิตมิสส์ (Titmuss) เรียกรูปแบบสวัสดิการแบบนี้ว่ารูปแบบส่วนที่เหลือหรือแบบเก็บตก (Residual Model of Welfare) โดยการจัดสวัสดิการแบบนี้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนอง ความต้องการโดยแหล่งตอบสนองความต้องการทางสังคม 2 แหล่ง คือ ตลาดและครอบครัว กล่าวคือจะให้ประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนหรือมีความต้องการทางสังคมช่วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ ด้วยการให้เงินรายได้หรือเงินออมที่มีอยู่ซื้อหาบริการทางสังคม หากไม่สามารถซื้อหาได้ก็จะหันเข้าหาครอบครัวหรือญาติส่วนบุคคลที่ประสบปัญหาอย่างหนักเป็นพิเศษ รัฐบาลก็จะยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือเป็นครั้งคราว สวัสดิการสังคมแบบนี้จึงเป็นการตามแก้ไขปัญหาค้นเกิดจากการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในลักษณะการสงเคราะห์ ช่วยเหลือเฉพาะหน้า และเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้ามากกว่าจะเป็นการเอาจริงเอาจังกับการรุกเอาชนะความต้องการ และปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชนให้มากที่สุด

อนึ่งกระบวนการให้กู้ยืมเงินทปศ.3 ซึ่งได้สอบถามความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้กู้เงินทปศ.3 โดยในสวนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นส่วนหนึ่งที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงว่ากระบวนการให้กู้เงินทปศ.3 ไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ดังตารางข้างล่างนี้

ตารางแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการให้กู้เงินทศ.3

| ชื่อหน่วยงาน | เชิงบวก /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | เชิงใหม่ /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | แม่ฮ่องสอน /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | ค่าทุน /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ |
|------------------------------|-----------------------|-------|------------------------|-------|--------------------------|-------|----------------------|-------|
| ปตจ. ⁽¹⁾ | 1.41 | น้อย | 1.85 | น้อย | 1.38 | น้อย | 1.61 | น้อย |
| ศูนย์ฝึกอาชีพ ⁽²⁾ | 1.79 | น้อย | - | - | - | - | - | - |
| ศูนย์ฯชาวเขา ⁽³⁾ | 1.54 | น้อย | 1.67 | น้อย | 0.62 | น้อย | 0.23 | น้อย |
| นิคมสร้างตนเอง | - | - | 1.04 | น้อย | - | - | - | - |

⁽¹⁾ ปตจ. ย่อมาจาก สำนักงานประชาสงเคราะห์

⁽²⁾ ศูนย์ฝึกอาชีพ ย่อมาจาก ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี

⁽³⁾ ศูนย์ฯชาวเขา ย่อมาจาก ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา

แต่ก็มีข้อคิดเห็นในบางขั้นตอน ซึ่งประมวลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ดังนี้

1) ระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักการที่กรมฯ กำหนดมา ควรมีการยืดหยุ่น เช่น การค้าประกัน การให้ผู้กู้ค้าประกันเอง

2) การประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดทำเอกสารแนะนำโครงการนี้

3) การรับเรื่อง/หรือการยื่นเรื่อง ส่วนใหญ่ผู้กู้จะยื่นในหน่วยงานที่ให้บริการจะไม่ผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ซึ่งทุกหน่วยงานที่ให้บริกรนำที่จะให้ผ่านองค์กรนี้ เพราะจะเป็นการยกระดับศูนย์ฯ ซึ่งเป็นองค์กรประชาชนให้ทำหน้าที่ของเขาและเป็นการสร้างพลังองค์กรให้เข้มแข็งอีกด้วย

4) การกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม/แบบที่กำหนดให้ ผู้กู้ที่เป็นชาวเขาส่วนใหญ่จะมีปัญหา เพราะจะอ่านเขียนไม่ได้หรือถ้าอ่านเขียนได้ก็จะไม่ค่อยเข้าใจทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์และกรอกรายละเอียดให้ทำให้เสียเวลา จึงต้องนัดผู้กู้มาในแต่ละวันซึ่งก็เป็นภาระของผู้กู้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา

5) การติดตามเงินคืน บางรายยากแก่การติดตามเพราะไปประกอบอาชีพที่อื่นหรือประกอบอาชีพที่ต้องใช้เวลานานจึงจะได้ผลผลิต เช่น การเลี้ยงสัตว์ เช่น หมู ไก่ เป็นต้น หรือทำเกษตรผสมผสาน จึงไม่สามารถชำระเงินคืนตามกำหนดเวลา หรือหากจะชำระทุกเดือนก็ต้องไปยืมเงินนอกระบบมาให้ก่อน

สำหรับผู้กู้เงินทศ.3 ได้แสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการให้กู้ยืมเงินว่าโดยภาพรวมได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางจนถึงมากที่สุด ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้กู้เงินทปศ.3 ต่อกระบวนการให้กู้เงินทปศ.3

| ชื่อหน่วยงาน | เรียงราย /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | เชิงใหม่ /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | แม่ฮ่องสอน /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ | ลำพูน /ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ |
|------------------------------|------------------------|---------|------------------------|-----------|--------------------------|-----------|---------------------|-----------|
| ปตจ. ⁽¹⁾ | 2.03 | ปานกลาง | 2.49 | มากที่สุด | 2.25 | ปานกลาง | 2.51 | มากที่สุด |
| ศูนย์ฝึกอาชีพ ⁽²⁾ | 2.34 | ปานกลาง | - | - | - | - | - | - |
| ศูนย์ฯชาวเขา ⁽³⁾ | 2.12 | ปานกลาง | 2.23 | ปานกลาง | 2.59 | มากที่สุด | 2.63 | มากที่สุด |
| นิคมสร้างตนเอง | - | - | 2.35 | ปานกลาง | - | - | - | - |

⁽¹⁾ ปตจ. ย่อมาจาก สำนักงานประชาสงเคราะห์

⁽²⁾ ศูนย์ฝึกอาชีพ ย่อมาจาก ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี

⁽³⁾ ศูนย์ฯชาวเขา ย่อมาจาก ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา

แม้ว่าผู้กู้เงินทปศ.3 แสดงความคิดเห็นว่ากระบวนการให้กู้เงินว่า โดยภาพรวมได้รับความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ การยืดหยุ่นกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่กำหนดมาให้ จำนวนผู้กู้ แต่อย่างไรก็ตาม จากการประมวลความคิดเห็นจากแบบสอบถามการสัมภาษณ์ผู้กู้บางราย รวมทั้งการทำ Focus Group ผู้กู้ได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะบางประการ ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์โครงการ ควรให้รายละเอียดหรือทำความเข้าใจให้ผู้กู้ชัดเจนกว่านี้ เช่น ประเด็นของผู้ค้าประกัน จะเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือได้เป็นที่ยอมรับในสังคมก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

2) การรับเงินกู้ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากเพราะต้องรับเป็นเช็ค และต้องไปขึ้นเงินที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาที่ระบุเท่านั้น

3) สถานที่ติดต่อขอกู้ ควรจะอยู่ในชุมชนโดยอาจจะมอบให้ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านดำเนินการ

4) การค้าประกัน ผู้ค้าประกันต้องมาแสดงตนพร้อมหลักฐาน และค้าผู้กู้ได้ 1 คน ผู้กู้จึงเสนอว่าน่าจะให้ค้าได้หลายคน และไม่ต้องมีหลักฐาน

5) การชำระเงินคืน บางรายฝากเพื่อนที่กู้ด้วยกันมาชำระ แต่เพื่อนไม่ชำระให้อ้างว่าเงินหาย ดังนั้นควรจะรับชำระเงินคืนในชุมชน โดยมีหลักฐานแสดงว่าชำระแล้ว นอกจากนี้แล้วยังไม่สามารถชำระเงินคืนได้ตามกำหนดเวลา เนื่องจากยังไม่ได้ผลผลิตจากการประกอบอาชีพที่ต้องใช้ระยะเวลา เช่น การทำการเกษตร เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ผู้กู้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ขยายเวลาการชำระโดยไม่ต้องชำระเงินคืนทุกๆเดือน

แต่ถ้าหากจะนำแนวคิดการวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสังคมของ รศ.ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์พอจะจำแนกได้ 6 ประการคือ

1) การวิเคราะห์เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ รัฐบาลได้กำหนดหรือให้มีโครงการเงินกู้ทปส.3 เพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงานและมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้าง/ว่างงาน รวมทั้งผู้มีรายได้น้อย

2) การวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการหรือประโยชน์ทดแทน จากการประมวลข้อมูลจากแบบสอบถามทำให้ทราบว่าผู้กู้เงินทปส.3 ซึ่งเป็นผู้ถูกเลิกจ้างงาน เพียง 113 คน คิดเป็น (ร้อยละ 38.56) นอกนั้นเป็นผู้ว่างงานและมีรายได้น้อย อีก 180 คน (ร้อยละ 61.44) ซึ่งตามนโยบายจะให้สิทธิแก่ผู้ถูกเลิกจ้างก่อน ผู้ว่างงานและมีรายได้น้อย โดยให้ผู้ถูกเลิกจ้างงานนำหลักฐานการถูกเลิกจ้างมาแสดง สำหรับผู้ว่างงานและผู้มีรายได้น้อย เจ้าหน้าที่ (นักสังคมสงเคราะห์) เป็นผู้สอบข้อเท็จจริง ประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้กู้ การเยี่ยมบ้าน การนำเข้าคณะกรรมการพิจารณาเพื่อให้ได้ผู้กู้เงินทปส.3 อย่างเหมาะสม และพิจารณาให้กู้ตามความเหมาะสมของอาชีพที่จะทำ

3) การวิเคราะห์กฎหรือข้อบังคับที่เหมาะสม กฎระเบียบที่ทางราชการกำหนดขึ้นมาจะรัดกุมชัดเจน ซึ่งมีความจำเป็นแต่ผู้กู้คิดว่าน่าจะยืดหยุ่นได้ เช่น การค้ำประกัน ให้ค้ำกันเอง ซึ่งคงไม่เหมาะสม

4) การวิเคราะห์โครงสร้าง การจัดองค์กรและการบริหาร โดยสร้างหน่วยงานที่ให้บริการ มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ฉะนั้นการบริหารงานจึงผ่านตามลำดับขั้น ทำให้การบริหารแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนจึงล่าช้า

5) การวิเคราะห์วิธีการงบประมาณ งบประมาณที่ได้รับมาและจัดสรรให้หน่วยงานที่ให้บริการ ขึ้นอยู่กับจังหวัดใหญ่-เล็ก จำนวนประชากรในจังหวัดนั้นด้วย ซึ่งงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รออยู่ ฉะนั้นจึงไม่สามารถจัดสรรหรือนำไปใช้จ่ายอย่างอื่นได้ในกิจการนี้

6) การวิเคราะห์วิธีการประสานงานระหว่างส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ผู้กู้ได้นำเงินกู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพตามที่แจ้งไว้ ยกเว้นในบางรายเงินที่ได้รับไม่พอเพียงจึงเปลี่ยนไปแต่ก็สามารถบรรลุดตามวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ได้

แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนการแต่ละขั้นตอนที่กำหนดโดยหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กัน หากตกหล่นหรือขาดช่วงไป จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหาร แต่ถ้าหากนำข้อผิดพลาดเป็นการเรียนรู้ ย่อมช่วยมิให้มีการทำผิดซ้ำครั้ง หรือจะช่วยให้การตัดสินใจและการกระทำในครั้งใหม่มีช่องทางที่จะดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งเจ้าหน้าที่และผู้กู้เงินทปส.3 น่าจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานโครงการเงินกู้ทปส.3 หรือเงินกู้อื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารดียิ่งๆ ขึ้นไป

โดยภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่และผู้กู้เงินทปศ.3 ก็จะมีข้อคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน และจากการสัมภาษณ์ และทำ Focus Group ผู้กู้เงินทปศ.3 ส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้มีโครงการในลักษณะเช่นนี้อีก เพราะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในภาวะวิกฤตและเป็นเงินที่ให้ออมไว้ในระยะยาว ไม่มีดอกเบี้ย ทำให้ผู้กู้สามารถประกอบอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น ช่วยเหลือตนเองได้ ในบางรายสามารถมีเงินออมได้อีกด้วย ซึ่งส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนในที่สุด

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานโครงการช่วยเหลือ ผู้ถูกเลิกจ้างและว่างงานของ กรมประชาสงเคราะห์ กรณีศึกษาการให้เงินกู้ทปค.3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการให้กู้ยืมเงินทปค.3 เพื่อจะเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป โดยศึกษาในพื้นที่ที่มีผู้กู้เงินทปค.3 จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินทปค.3 ร้อยละ 25 ของหน่วยงานที่ให้กู้ยืม ซึ่งมีจำนวน 385 คน แต่สามารถเก็บข้อมูลได้เพียง 293 คน ซึ่งในการนี้ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งการทำ Focus Group อีกด้วย โดยผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้กู้เงินทปค.3 คือไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือเป็นอุปสรรคในระดับน้อย สำหรับผู้กู้เงินทปค.3 นั้นได้รับความสะดวกในกระบวนการให้กู้ยืมเงินในระดับปานกลาง-มากที่สุด และมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้กู้ทปค.3 ดังนี้

| ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ | | |
|--------------------------|--|---|
| รายละเอียด | เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง | ผู้กู้เงินทปค.3 |
| 1) การค้าประกัน | 1) ยึดหยุ่นว่าเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ | 1) ควรมีการยึดหยุ่น เช่น การค้าประกัน ควรให้ผู้กู้ค้ากันเอง |
| 2) การประชาสัมพันธ์ | 2) ให้ชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจนกว่านี้ | 2) จัดทำเอกสารแนะนำ |
| 3) การรับเรื่อง | 3) ให้ยื่นผ่านองค์กรชุมชน | 3) ให้ยื่นผ่านองค์กรชุมชน |
| 4) การชำระเงินคืน | 4) ให้ยึดหยุ่น | 4) ยึดหยุ่นตามความเหมาะสม |

แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้กู้เงินทปค.3 ต่างมีความเห็นพ้องกันว่าโครงการเงินกู้ทปค.3 นี้แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า แต่ก็สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ในระดับหนึ่งในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจถดถอย และก่อให้เกิดผลดีต่อผู้กู้ ทำให้มีงานทำ มีรายได้ มีเงินออมบ้าง และยังสามารถกระจายรายได้ในชุมชนอีกด้วย ผู้กู้เงินทปค.3 จึงมีความต้องการโครงการลักษณะเช่นนี้ อีก หากจะมีหรือเงินกู้ที่หน่วยงานให้บริการขณะนี้ ถ้าจะสามารถนำข้อคิดเห็นที่ได้เสนอไว้ในการศึกษาค้างนี้ไปประยุกต์ หรือปรับปรุงก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นไปในที่สุดผู้ที่ได้รับประโยชน์ก็คือประชาชนนั่นเอง

บรรณานุกรม

- จันทร์ชัย วาสิกะสิน สุรางศรีรัตน์ วศินารมณีย์ และกิตติพัฒน์ นนทบุรีทมะดุสย. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ
สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541
- ฉัตรพร พงษ์พิทักษ์. "การมีส่วนร่วมของกรมประชาสงเคราะห์ในแผนปฏิบัติการบรรเทาปัญหา
การว่างงาน" นิตยสารการประชาสงเคราะห์. 2541 (กันยายน-ตุลาคม 2541).
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สมโภชน์ รุทธโยธิน. "การบรรเทาปัญหาแรงงานชาวเขาบนพื้นที่สูง" นิตยสารการประชา
สงเคราะห์. 2541 (กันยายน-ตุลาคม 2541).
- อริระวัชร จันทระประเสริฐ. "นายกรัฐมนตรี (นายชวน หลีกภัย) กับการสนับสนุนงานกรมประชาสงเคราะห์"
นิตยสารการประชาสงเคราะห์. 2541 (กันยายน-ตุลาคม 2541).
- ครบรอบ 50 ปี กรมประชาสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศูนย์สงเคราะห์ และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง.
- คำสั่งกรมประชาสงเคราะห์ที่ 923/2541 เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเงินค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาการถูก
เลิกจ้างและการว่างงาน
- แบบสอบถามครอบครัวผู้ร้องขอยืมเงินค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาการถูกเลิกจ้างและการว่างงาน.
- ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหการถูกเลิกจ้างและการว่างงาน พ.ศ. 2541.
- รายงานการประชุมทางวิชาการสังคมสงเคราะห์ ประจำปี 2535 "ยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่องานสวัสดิการ
สังคม" ระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม - 1 สิงหาคม 2535 ณ ตึกเอนกประสงค์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หนังสือพิมพ์มติชนรายวันประจำวันที่ 31 มีนาคม 2541 และวันที่ 10 มิถุนายน 2541.