โครงการศึกษาความคิดเห็นการชำระเงินกู้ยืมและประเมินความพึงพอใจต่อการชำระเงินกู้ยืมผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อมาตรการความโปร่งใสในระบบราชการ

นางสาวสุธิดา จุฑามาศ

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจึงมีแนวคิดการให้คนพิการชำระหนี้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส) ซึ่งจะเป็นมาตรการการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสามารถตรวจสอบความโปร่งใสได้อย่างเป็นระบบ การใช้บริการคืนเงินกู้ผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส โครงการศึกษาความคิดเห็นการชำระเงินกู้ยืมและประเมินความพึงพอใจต่อการชำระเงินกู้ยืมผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อมาตรการความโปร่งใสในระบบราชการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการชำระเงินกู้ของคนพิการ ผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการใช้การชำระเงินกู้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นมาตรการเพื่อความโปร่งใสในระบบราชการ

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการดำเนินการศึกษาแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มคนพิการที่ได้รับเงินกู้ยืมประกอบอาชีพจากกองทุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการที่อยู่ระหว่างการชำระเงินกู้ยืม จำนวน 150 คน และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คณะผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับเจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่รับผิดชอบการชำระเงินกู้ยืม 1 ท่าน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการคนพิการจังหวัด 1 ท่าน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ประเภทความพิการที่ได้รับเงินกู้มากที่สุดคือ กลุ่มคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือ คนพิการทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 15 และสติปัญญา (ผู้ปกครอง) เป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุของผู้กู้ยืม ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.67 อายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.67 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงที่กู้ยืมเงินประกอบอาชีพไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 52.67 และ 47.33 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับประถม 1-6 และไม่ได้รับการศึกษารวมกันเกินกว่าร้อยละ 70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ 27.33 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ขายขนมหน้าร้าน ค้าขาย เล่นดนตรี ทำแหนม ขายเฟอร์นิเจอร์ รับจ้างทั่วไป รับซื้อของเก่า และเสริมสวยจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 สำหรับอาชีพที่ใช้เงินที่ได้จากการกู้ยืมครั้งล่าสุดคือ ภาคการค้า เช่น ร้านขายของ ขายอาหาร ค้าสลาก งานหัตถกรรม ทอพรม ทำไม้กวาด คิดเป็นร้อยละ 35.33 รองลงมาคือ ภาคการเกษตร เช่น เลี้ยงสัตว์ เพาะปลูก คิดเป็นร้อยละ 32.67 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ซ่อมเครื่องไฟฟ้า ต่อเติมร้านเสริมสวย ทำแหนม ร้านนวด น้ำดื่ม เย็บผ้า รับซื้อของเก่า ร้านคอมพิวเตอร์ อู่ซ่อมรถ ร้านเฟอร์นิเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 30.00 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยผิดนัดชำระเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 85.33 ถือว่าเป็นลูกหนี้ชั้นดี ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลสอดคล้องกับการติดตามได้ทางโทรศัพท์ได้ตามที่ระบุไว้ในการทำสัญญากับศูนย์บริการคนพิการ หรือพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และจากข้อมูลการผิดนัดชำระของกลุ่มตัวอย่างพบว่า สาเหตุของการผิดนัดชำระเงินกู้ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำเงินไปใช้เพื่อการอื่น และกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ช่องทางการชำระเงินโดยระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสผ่านทางพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งหมายถึง การสื่อสารเชิงบุคคลจะสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงมาก ผลความพึงพอใจของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ที่ใช้บริการชำระเงินกู้ยืมประกอบอาชีพผ่านบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อ 7-11 พบว่าอยู่ในระดับมาก ในด้านความแม่นยำของพนักงาน จุดบริการรับชำระหนี้มีอย่างทั่วถึง การถือเงินไปจ่ายคือที่เดินทางน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง คนพิการรู้สึกคุ้มค่าที่เดินทางมาจ่ายที่ร้าน 7-11 กลุ่มตัวอย่างที่มีความพิการประเภทกายและการเคลื่อนไหวมีความพึงพอใจที่ใช้บริการชำระเงิน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่ใช้บริการชำระเงินกู้ยืมประกอบอาชีพผ่านบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจมากที่สุด มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เพศชายพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 1-6 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ภาคการค้าเป็นผู้ที่ไม่เคยผิดนัดชำระ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า คนพิการเป็นผู้รับประโยชน์จากการเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ยืมเงินซึ่งสามารถบอกถึงความพึงพอใจในการชำระเงินแบบใกล้บ้าน สะดวกขึ้น และความมั่นใจในความปลอดภัยโดยไม่ทราบรายละเอียดของมาตรการเพื่อความโปร่งใสในระบบราชการ แต่สำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดอยู่ในกระบวนการพัฒนาระบบราชการเพื่อมาตรการความโปร่งใสของระบบราชการ และการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการคนพิการ และป้องกันความเสี่ยงในการทุจริต และความปลอดภัยในการต้องถือเงินสดจำนวนมากของเจ้าหน้าที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความสบายใจ ที่ไม่ต้องถือเงินจำนวนมาก รวมถึงความปลอดภัยของคนพิการที่มาชำระเงินคืนทั้งในระหว่างการเดินทาง และความปลอดภัยในแง่การถูกฉ้อโกง เพราะสามารถตรวจสอบได้ทั้งจากร้าน 7-11 และตรวจสอบที่ฐานข้อมูลกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และตรวจสอบจากศูนย์บริการคนพิการจังหวัดได้ หากมีการสูญหาย แม้ว่าฐานข้อมูลจะไม่สามารถตรวจสอบได้แบบ real time แต่ก็นับว่าเป็นการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วในการชำระเงินคืนของคนพิการ

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

1. ควรมีการติดตามประเมินผลการเข้าถึงการชำระเงินผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส รวมถึงการเพิ่มขึ้นของการชำระเงินคืนผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสของคนพิการ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้คนพิการชำระเงินกู้ยืมผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสให้มากขึ้น
3. ควรมีการประชุมทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดถึงการใช้รูปแบบการชำระเงินกู้ยืมประกอบอาชีพของคนพิการเป็นมาตรการเพื่อความโปร่งใสของระบบราชการ
4. ควรเผยแพร่ผลงานไปสู่สาธารณะในโอกาสต่างๆ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

1. พัฒนาระบบการส่งข้อมูลการชำระเงินให้เป็นระบบ real time ที่จะส่งข้อมูลให้ส่วนกลาง และกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ รวมถึงส่งให้ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดพร้อมกัน
2. ปรับปรุงการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินที่ออกจากเครื่องรับชำระเงินให้หมึกมีความคงทนมากกว่านี้

คำสำคัญ **มาตรการความโปร่งใสในระบบราชการ**
การใช้บริการคืนเงินกู้ผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ଓଓଓଓଓଓଓଓଓଓ