



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
Satisfaction of the Customers of Fund for Empowerment of PWDs for Debt Payment
Through Counter Service in Bangkok Area.

นางสาวอัจฉราพรรณ ปันบุตร

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
เขตกรุงเทพมหานคร

(ภาษาอังกฤษ)

Satisfaction of the Customers of Fund For Empowerment of PWDs
for Debt Payment Through Counter Service in Bangkok Area.

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)

นางสาวอัจฉราพรรณ ปันบุตร

(ภาษาอังกฤษ)

Miss.Ajcharaphan Phanboot

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. สุเมธ แสงนิมิต)

เมื่อวันที่ 23 เดือน พ.ค. พ.ศ. 61

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์

เมื่อวันที่ 23 เดือน พ.ค. พ.ศ. 61

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวอัจฉราพรรณ ปันบุตร
ปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ดร.สุเมธ แสงนันทนวล)

...../...../.....

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

การวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสปัจจุบัน และความคิดเห็นปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ คนพิการหรือผู้ดูแลซึ่งใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ในการเพิ่มประสิทธิภาพต่อกองทุนฯ ให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้านจะเห็นได้ว่า ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ด้านช่องทางการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และด้านพนักงานให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้ใช้บริการ และประเภทความพิการ ไม่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส แต่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่ระดับมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน การลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและสร้างแรงจูงใจให้มาใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการติดตามและประเมินผลพนักงานผู้ให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสทั้งส่วนกลางและภูมิภาค อันจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกู้ยืมเงินของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส



ABSTRACT

Title : Satisfaction of the Customers of Fund For Empowerment of PWDs for Debt Payment Through Service in Bangkok Area.

By : Miss.Ajcharaphan Panboot

Degree : Master of Public Administration

Major : Public Administration

Advisor :
(Dr.Sumet Sangnimnuan)
...../...../.....

This research aims to Study satisfaction and study factors affecting the payment service satisfaction of the Department for Empowerment of Persons with Disabilities fund members that settle the debt through the counter service. The study bases on 400 Counter Service users and the Department for Empowerment of Persons with Disabilities fund member in Bangkok. The data analysed by descriptive, percentage, mean, and analysis.

To be able to increase the repayment channel will benefit for the disable customer also reduce the risk and increase efficiency of the fund.

The research found that the sample group of highly satisfied users to Counter Service has the average value equal to 4.16. The sample group of highly satisfied users to service process has the average value equal to 4.71. The sample group of satisfied users to service process by factor of Fast and accurate has the average value equal to 4.72. The sample group of moderate satisfied users to Counter Service has the average value equal to 3.03. The average 4.93 of sample group of user highly satisfied with on fee. This shows that free service will encourage more users in the future. The sample highly satisfied, the average score was 4.73, with the satisfaction of paying near work / home. The average of 4.76 make a payment where there are convenient transportation facilities from home to service station Payment. The staff is highly satisfied by the user with the average 4.76 because the staff is very polite. This will be a factor that users are more likely to use the service through counter service continuously. The results of this research will be beneficial to the management in developing the service to be faster and more accurate. Reducing service procedures will encourage more users. As well as being beneficial to follow up and

evaluation of service for the Department for Empowerment of Persons with Disabilities fund members. To settle the debt through the counter service will be useful to bring research results to improve and develop loan services.

KEYWORDS : Satisfaction Customers Fund For Empowerment of PWDs payment through service



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตา ช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาต่าง ๆ จาก ดร.สุเมธ แสงนันทนวล ที่ได้กรุณารับเป็นที่อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขร่างสารนิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยามทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ด้วยความกรุณามาโดยตลอด

ขอขอบคุณคณพิการที่มาใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับข้อมูลและความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านสมชาย เจริญอำนวยสุข อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และนางสาวจิรัชยา เข้มศิริ เลขานุการกรม กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ที่ได้ให้โอกาสและส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์

หากสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหรือการปฏิบัติงานต่อไป ผู้เขียนขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น รวมถึงครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด กัลยาณมิตรทุกท่าน ตลอดจนครูบาอาจารย์ผู้แต่งตำรา บทความและวิทยานิพนธ์ที่ผู้เขียนได้ใช้เป็นข้อมูลในการค้นคว้า อ้างอิงในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ส่วนความบกพร่องและข้อผิดพลาดในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

อัจฉราพรรณ ปันบุตร

2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
บทที่	หน้า
1. บทนำ	
1.1 ปัญหา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	6
1.3 ขอบเขตการศึกษาของการศึกษา.....	6
1.4 นิยามศัพท์.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.3 กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.....	21
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	25
3. ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 สมมติฐานการวิจัย.....	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
3.7 การนำเสนอข้อมูล.....	32
4. ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	33

บทที่		หน้า
4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร.....	38
4.3	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	41
4.4	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	49
5.	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	51
5.2	สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน.....	54
5.3	ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	57
5.4	ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....		58
ภาคผนวก		
	แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	62
	ประวัติผู้ศึกษา.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	34
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	34
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	34
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทความพิการ	35
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	35
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	36
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน	36
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่กู้	37
9	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร	38
10	แสดงการแบ่งกลุ่มตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการทดสอบสมมติฐาน	42
11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	42
12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	43
13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทความพิการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	44
14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	46
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	47
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	48
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	49

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลำดับความต้องการของมนุษย์	21
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหา และความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้ำให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากกรณีที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู, 2555 : 1)

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการมีการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุน ทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมี

การแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู, 2555 : 1)

การบริหารราชการแบบเดิมให้ความสำคัญกับปริมาณทรัพยากรนำเข้า ได้แก่ จำนวนงบประมาณ อัตรากำลัง อาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ มีการใช้กฎระเบียบที่รัดกุมควบคุมการปฏิบัติราชการมิให้ข้าราชการใช้ดุลยพินิจมากเกินไป รวมถึงมีกระบวนการทำงานที่ลัดหล่นตามสายการบังคับบัญชา ทำให้บริการที่เป็นผลผลิตของระบบราชการมีต้นทุนสูง และประชาชนผู้รับบริการไม่พอใจบริการที่ล่าช้า และไม่สะดวก การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ จึงเป็นเสมือนเครื่องมือการบริหารที่มาพร้อมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งมีการนำมาใช้กับภาครัฐและภาคเอกชนในหลายประเทศทั้ง สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศในแถบเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฮ่องกง เป็นต้น โดยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่วนราชการที่มีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยใช้งบประมาณน้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงานทั้งทางด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการรับบริการจากรัฐ ตามแนวพระราชดำริที่กล่าวด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นั่นก็คือจะต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐเป็นหลักสำคัญ การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องต้องมีดัชนีชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และแต่ละรายควบคู่กัน (กัญทิมา นิลทองคำ, 2555 : 80 - 81 อ้างถึงใน พจนานุกรม, 2555 : บทคัดย่อ)

“กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ภายใต้กรมส่งเสริมและพัฒนา

คุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นทุนสำหรับการใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การส่งเสริมและการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ ช่วยเหลือคนพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การศึกษาและการประกอบอาชีพของคนพิการ รวมทั้ง การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยจัดสรรให้อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ปัจจุบันได้ให้บริการกู้ยืมเงินสำหรับคนพิการและผู้ดูแลคนพิการเพื่อประกอบอาชีพอิสระหรือขยายกิจการ โดยมีแนวทางการสนับสนุนการกู้ยืมทุนเพื่อประกอบอาชีพ วงเงินให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลรายละไม่เกิน 60,000 บาท รายกลุ่มๆ ละไม่เกิน 1 ล้านบาท ผ่อนชำระภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยไม่คิดดอกเบี้ย ทั้งนี้ หากมีผู้ประสงค์จะกู้ยืมเงินเกินกว่าวงเงินที่กำหนด ให้มีการพิจารณาเป็นราย ๆ ไป โดยไม่เกิน 120,000 บาท โดยแต่ละกลุ่มต้องมีสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยที่ผ่านมากองทุนฯ รองรับความจำเป็นและความต้องการคนพิการและผู้ดูแลคนพิการมากกว่า 130,000 ราย มีมูลค่าในการให้กู้ยืมมากกว่า 3,000 ล้านบาท

จากการบริการเงินกู้ยืมที่ผ่านมากองทุนฯ คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ที่ได้รับการอนุมัติให้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ซึ่งปัจจุบันกองทุนฯ ได้มีช่องทางชำระเงินคืนกองทุน 5 ช่องทาง ได้แก่

1) ชำระด้วยเงินสดที่จังหวัดที่ยื่นกู้ โดยส่วนกลางสามารถชำระได้ที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และส่วนภูมิภาคสามารถชำระได้ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

2) ชำระทางธนาคาร

3) ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาด้วยใบแจ้งหนี้แบบมี Barcode โดยเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 10 บาท ชำระได้ครั้งละไม่เกิน 40,000 บาท

4) ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาด้วยระบบหักบัญชีอัตโนมัติ (Direct Debit) เสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 5 บาท ชำระได้ครั้งละไม่เกิน 40,000 บาท

5) เคาน์เตอร์เซอร์วิสด้วยใบแจ้งหนี้แบบมี Barcode เสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 10 บาท ชำระได้ครั้งละไม่เกิน 30,000 บาท ซึ่งเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมอย่างต่อเนื่องจนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 (กรณีผู้กู้ที่ชำระเงินแล้วเสียค่าธรรมเนียมอาจเป็นช่วงรอยต่อที่บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิสแจ้งไปยังร้านสะดวกซื้อทั่วประเทศกว่า 90,000 สาขา)

จากการขยายช่องทางการชำระหนี้ พบว่า ข้อมูลจำนวนการชำระหนี้จากทุกช่องทางในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า อัตราการชำระหนี้ภาพรวมทั่วประเทศ ในช่องทางการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กรุงเทพฯ เฉลี่ยร้อยละ 46.78 และส่วนภูมิภาค เฉลี่ยร้อยละ 43.77 ช่องทางธนาคารกรุงไทย กรุงเทพฯ เฉลี่ยร้อยละ 31.76 และส่วนภูมิภาคเฉลี่ยร้อยละ 16.16 ช่องทางเงินสด

และธนาคารแห่งประเทศไทย เฉลี่ยร้อยละ 21.46 และส่วนภูมิภาค เฉลี่ยร้อยละ 39.96 โดยปี พ.ศ. 2558 มีผู้ชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเฉลี่ยรวมทั้งประเทศร้อยละ 45.28

นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระหนี้ ลูกหนี้เงินกองทุนฯ ยังมีวินัยการเงิน ส่งผลให้อัตราการชำระหนี้ของลูกหนี้ทั่วประเทศเพิ่มขึ้นตามลำดับ และช่วยให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการได้เข้าถึงแหล่งทุนด้วยการกู้ยืมเงินมากยิ่งขึ้น

แต่ทั้งนี้ก็ยังพบว่าลูกหนี้บางส่วนไม่ได้ชำระเงินกู้ยืมกองทุนฯ คืบอย่างต่อเนื่อง สาเหตุหนึ่งมาจากกระบวนการชำระเงินคืนกองทุนฯ ในปัจจุบันไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งไม่คุ้มค่า เป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกหนี้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ รวมทั้งในบางอำเภอไม่มีธนาคารกรุงไทย ไม่มีร้านสะดวกซื้อที่มีเครื่องหมายเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทำให้คนพิการไม่สามารถชำระเงินกู้ได้อย่างสะดวก ซึ่งสะท้อนถึงช่วงเวลาและสถานที่ในการรับชำระหนี้ไม่เอื้อแก่ผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้การชำระหนี้ไม่เป็นไปตามสัญญา ประกอบกับความยากลำบากในการเดินทางของคนพิการ ทำให้ในบางครั้งมีการฝากเงินสดมากับบุคคลอื่นเพื่อมาชำระหนี้ แต่พบว่าไม่ได้มีการชำระหนี้จริง รวมทั้งไม่ได้มีการทวงถามถึงใบเสร็จรับเงิน เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทุนฯ และคนพิการเองอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังพบว่าการชำระด้วยเงินสดและธนาคารผ่านเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหรือการฝากเงินสดมากับเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดโอกาสและความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตได้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับภาระงานที่มีจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานในการรับชำระหนี้ ติดตาม/สอบทานหนี้ขาดการสอบทานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนประเด็นในเรื่องของความปลอดภัยในการถือเงินสดหรือการเก็บเอกสารเสมือนเงินสด เช่น ธนาณัติ เป็นต้น

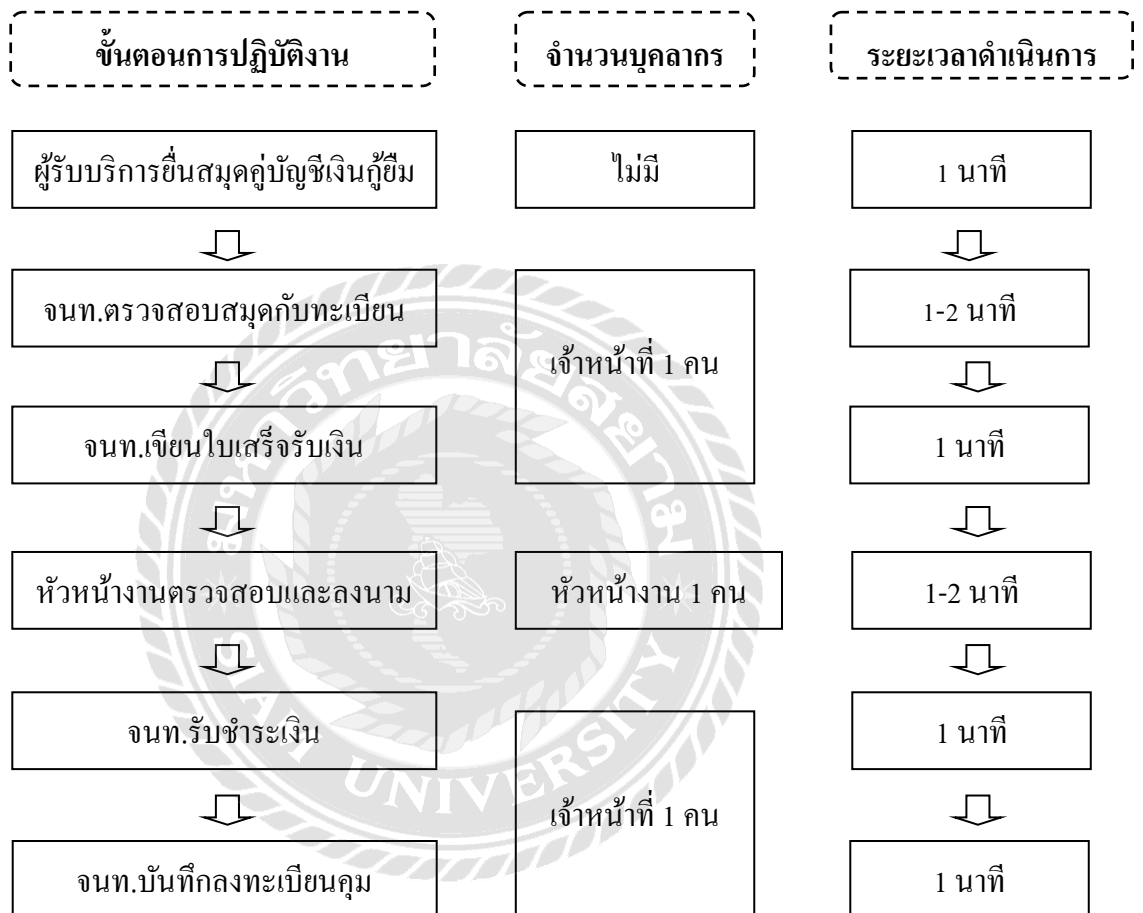
สำหรับการดำเนินการชำระหนี้เงินกู้ยืม ผ่านกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จะต้องมีบุคลากรให้บริการ 2 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ 1 คนและหัวหน้างาน 1 คน และมีขั้นตอนการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการยื่นสมุดคู่บัญชีการชำระคืนเงินกู้ยืมกองทุนฯ

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสมุดคู่บัญชีการชำระคืนเงินกู้ยืมกองทุนฯ กับสมุดทะเบียนคุมลูกหนี้รายตัว
2. เจ้าหน้าที่เขียนใบเสร็จรับเงิน
3. หัวหน้างานตรวจสอบและลงนามใบเสร็จรับเงิน
4. เจ้าหน้าที่รับชำระเงินกู้ยืม
5. เจ้าหน้าที่บันทึกรายการในสมุดคู่บัญชีการชำระคืนเงินกู้ยืมกองทุนฯ และสมุดทะเบียนคุมลูกหนี้รายตัว

ลูกหนี้รายตัว

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
กระบวนการรับชำระเงินกู้ยืมที่สำนักงาน พก./พมจ. จำนวน 6 ขั้นตอน



จากแนวโน้มปัญหาดังกล่าว กองทุนฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืมกองทุนผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อเป็นทางเลือกและอำนวยความสะดวก รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการในการชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนฯ

จากสถานการณ์ที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจช่องทางการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการและกำลังได้รับความสนใจทั้งจากหน่วยงานที่รับผิดชอบและคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการในยุคนปัจจุบัน นอกจากนี้ยังพบว่าสถิติการชำระหนี้ของลูกหนี้ในกรุงเทพมหานคร มีการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นลำดับที่หนึ่ง ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ ทั้งยังมีจำนวน

คนพิการมากเป็นลำดับต้น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลจากการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานเพื่อให้การชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนฯ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นสำหรับคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย รวมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของคนพิการเป็นที่ตั้ง เพื่อให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการสามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ง่าย สะดวก ทั้งนี้ก็เป็นการสร้างเงินทุนหมุนเวียนคืนเข้าสู่กองทุนฯ อย่างยั่งยืนอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสปัจจุบัน และความคิดเห็นปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ในการเพิ่มช่องทางการชำระหนี้เงินกู้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อคนพิการ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพต่อกองทุนฯ ให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

2. ช่องทางการชำระหนี้ หมายถึง ลักษณะการชำระหนี้สินกองทุน 5 ช่องทาง ได้แก่ จังหวัดที่ยื่นกู้ ธนาคารดี ธนาคารกรุงไทยแบบมีใบแจ้งหนี้ ธนาคารกรุงไทยด้วยระบบหักบัญชีอัตโนมัติ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส

3. กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ภายใต้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นทุนสำหรับการใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การส่งเสริมและการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ ช่วยเหลือคนพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การศึกษาและการประกอบอาชีพของคนพิการ

4. คนพิการ หมายถึง คนพิการที่ได้รับการจดทะเบียนคนพิการแล้วตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และได้รับการสนับสนุนกู้ยืมเงินจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อประกอบอาชีพ แบ่งประเภทความพิการออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่

- (1) ความพิการทางการเห็น
- (2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (3) ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
- (4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
- (5) ความพิการทางสติปัญญา
- (6) ความพิการทางการเรียนรู้
- (7) ความพิการทางออทิสติก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ในที่นี้จะมุ่งเน้นเฉพาะการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของตน ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการ” ไว้และผู้วิจัยจึงได้รวบรวมไว้ ดังนี้

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญว่ามี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปุนทุรี พิชัยจุมพล (2541 : 1-2) ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆอย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง

มณีวรรณ ดันไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงพยาบาล ฯลฯ โดยได้แบ่งการบริการว่ามีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบาๆประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการโดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้สึกถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16-21) ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ว่า การบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้คนอื่น มีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีความใส่ใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

อตุลย์ คลยา และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า อันเนื่องมาจากมีความหลากหลายในอดีตที่ผ่านมา เป็นการยากที่จะให้ความหมายแก่คำว่า “บริการ” วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นยากที่จะเข้าใจ เพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) และผลผลิตจากกระบวนการ (Output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น การให้ความหมายหรือนิยามแก่การอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมสามารถทำได้ง่าย การให้คำนิยามของการให้บริการ (Service) มีวิธีการสองวิธีที่จะนิยามถึงเนื้อหาของคำนี้ คือ

บริการเป็นปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefit) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

อุทัย พัฒนวิระกิจ (2540 : 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

คาซ อีริช เบรนดา คาเน็ท (Katz Elihu Brenda Danet, 1987 : 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นกันว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำให้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2536 : 99-100)

- 1.1 มีวัตถุประสงค์ที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
- 1.2 มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
- 1.3 มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการอย่างเหมาะสม
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 1.1 มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
 - 1.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
 - 1.3 พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่น ไม่แย่งพูด
 - 1.4 ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
 - 1.5 มีความอดทน ไม่ห้อถอยง่ายๆ
 - 1.6 มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
 - 1.7 มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องอะไร
 - 1.8 ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
 - 1.9 มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
 - 1.10 ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
 - 1.11 ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

แมกซ์ เวบเบอร์ (Max Weber, 1966 : 340 อ้างถึงใน นิคม เอี่ยมสะอาด, 2539 : 21) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Lra Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (B.M. Verma, 1986 : 207 อ้างถึงใน นิคม เอี่ยมสะอาด, 2539 : 21) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะ ของผู้ให้บริการด้วย

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า “การบริการ” คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้นๆ

ดังนั้น การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการบริการที่ได้รับ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า จะเกิดความพึงพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการบริการแก่คนพิการนั้น ถูกกำหนดในรูปแบบของ สิทธิต่าง ๆ ที่คนพิการจะ ได้รับ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 20 กล่าวว่า คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2558)

1. การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทาง

ร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคมพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

2. การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติตามความเหมาะสมในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไป หรือการศึกษาทางเลือก หรือการศึกษานอกระบบ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

4. การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกันกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ ผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดหา ทุนความว่าต่างแก้ต่างคดีให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

6. ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการ สื่อสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดใน กฎกระทรวง

7. บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

8. สิทธิที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการใด ๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับ สัตว์เครื่องมืออุปกรณ์หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

9. การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดใน ระเบียบ

10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการอื่น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ผู้ช่วยคนพิการให้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับการจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย และการเลี้ยงดูจากหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มีสถานสงเคราะห์เอกชนจัดที่อยู่อาศัย และสวัสดิการให้แล้ว รัฐต้องจัดเงินอุดหนุนให้แก่สถานสงเคราะห์เอกชนนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับบริการให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมทักษะ การเลี้ยงดูการจัดการศึกษา การส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ ตลอดจนความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อให้พึ่งตนเองได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

คนพิการ และผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

องค์กรเอกชนที่จัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรานี้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด (ณัฐย เกตุหอม, 2555 : 15 – 16)

กล่าวโดยสรุปคือ การบริการที่คนพิการต้องการนั้น หมายถึงการที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและเข้าถึงสิทธิที่เป็นประโยชน์แก่คนพิการ ทั้งด้าน การแพทย์ การศึกษา อาชีพ การมีส่วนร่วมในสังคม การเป็นที่ยอมรับ การช่วยทางกฎหมาย การได้รับข้อมูลข่าวสาร ล่ามภาษามือ สุนัขนำทาง เบี้ยความพิการ และการปรับสภาพที่อยู่อาศัย ซึ่งการบริการต่าง ๆ เหล่านี้ จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน รัฐบาล และส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถให้คนพิการได้รับการบริการที่ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากรณีความพึงพอใจของการรับบริการ ซึ่งได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง”

เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น ฟังใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “ฟังพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างถึงใน ภนิกา ชัยปัญญา, 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและ ความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 272) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สุพล ธนุรักษ์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือ ได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร คำคม (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์ทุกคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสถานภาพหรือสถานการณ์ในขณะที่มีการปะทะ สัมผัสกัน เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากที่ตนได้รับความปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม กระบวนการ ในการลดความตึงเครียด

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการบริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์วัด

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้จะมุ่งเน้นในมิติของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าจะได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึกความคิดเห็นต่ออารมณ์ ตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานมี 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. Existence-growth Theory (สมพงษ์ เกษมสิน, 2530 : 89-96) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น คือ

1.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย

1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคม

1.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับความยกย่อง ในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิตอยู่

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮริทซ์เบิร์ก ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบของ (Herzberg's Two Factor Theory) หรือมีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮริทซ์เบิร์ก และคณะได้ทำการทดลอง โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ตลอดจนหาสาเหตุจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮริทซ์เบิร์ก และคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งอย่างว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็น ตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการป้องกันปัญหา และแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะ อยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้ เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับ นับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบ หรือต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ของบุคคลใน องค์การ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance) หมายถึง ปัจจัยค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นๆ ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ

1. เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการเดือนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในงานนั้นแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Tier Personal Relation with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือ วาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ที่ห่างจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานใหม่ในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือ ความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูนไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮริทซ์เบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค่าจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูน แต่ถ้ามีอยู่ก็ได้หมายความว่า คนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัย

ที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของ เฮริทซ์เบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวความคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

3.1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

3.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้น จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีก

3.3 ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูง ตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ ไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง (แสดงดังภาพที่ 2) ดังนี้

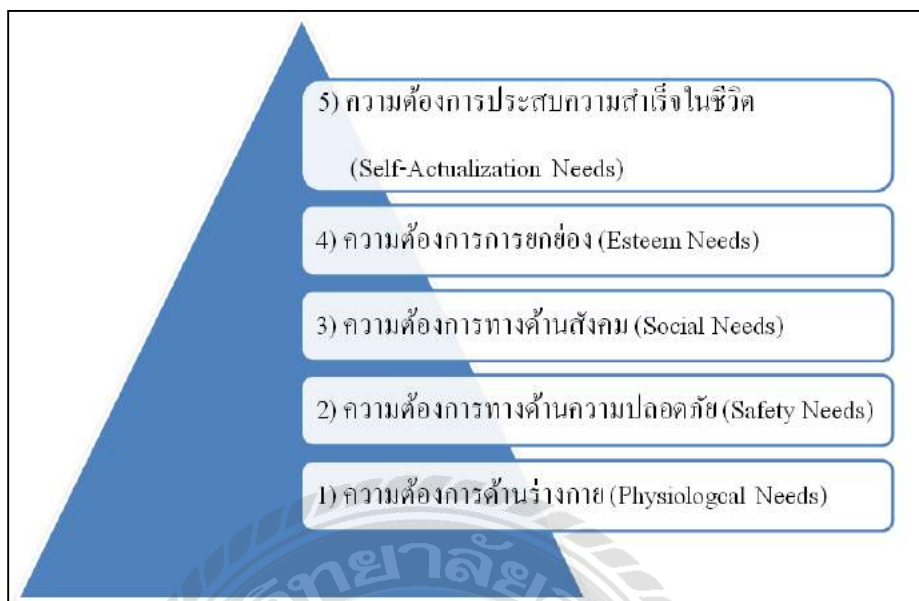
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นหรือเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน พรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่ประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความ นึกคิด หรือความหวังของตน



ภาพที่ 1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow, 1943 : 370.)

2.3 กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 มาตรา 23 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง ในสำนักงาน เรียกว่า “กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” เพื่อเป็นทุน สำหรับการใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองและพัฒนาสมรรถภาพคนพิการ การศึกษาและการประกอบอาชีพของคนพิการ รวมทั้ง การส่งเสริมและการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยจัดสรรให้ อย่าง เป็นธรรมและทั่วถึง

วิสัยทัศน์

เป็นกองทุนสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนทั่วถึง และเป็นธรรม

พันธกิจ

พัฒนาศักยภาพด้านอาชีพและการศึกษาของคนพิการและผู้ช่วยเหลือคนพิการ สนับสนุน การดำเนินงานขององค์กรและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และพัฒนาระบบบริหารจัดการและ บุคลากรของกองทุนฯ

รูปแบบการให้บริการ

1. การให้บริการกู้ยืมเงิน เป็นการบริการคนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ เพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพหรือขยายกิจการ รายบุคคลรายละไม่เกิน 60,000 – 120,000 บาท รายกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 1 ล้านบาท ผ่อนชำระภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยไม่คิดดอกเบี้ย

2. การสนับสนุนโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยการพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และการจัดทำรายงานสถานะการเงินและการบริหารกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2552

3. ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีพ ลดภาระของสังคม และพัฒนาให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตตินันท์ อรรถบพ (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และ ร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้าน เพศอายุและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จำแนกตามลักษณะการให้บริการทั้ง 6 ด้าน พบว่า การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูง และในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุขภัย การออกใบอนุญาตต่างๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยมีตำแหน่งระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.95

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นรายด้าน มีดังนี้คือ ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ทราอยู่ในระดับน้อย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับมีนัยสำคัญ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการติดต่อกับอำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมากคิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่จัดไว้ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ กฎ ระเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้เจ้าหน้าที่เซ็นหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อยป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรง อาหารบริเวณสำนักงานเขต

วชิราภรณ์ ศศิธรวราพรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตปฏิบัติการปูเจ้าสมิงพราย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจ อันดับ 1 ลูกค้ามีความพึงพอใจการบริการด้านสถานที่ในการติดต่อสะดวกและการตอบคำถามที่ชัดเจนเข้าใจง่าย อันดับ 2 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการให้บริการ อันดับ 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพของเครือข่ายโทรศัพท์ ในด้านการใช้งานโทรศัพท์และความพึงพอใจปริมาณในการใช้โทรศัพท์ ในด้านจำนวนหมายเลขที่มีอยู่ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ คือ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความรู้พื้นฐานการใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อื่น การใช้งานโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพและการเน้นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า เพื่อก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีกับบริษัทตลอดไป

วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการบริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ยุทธนา บุญทน (2550 : 41) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศิริลักษณ์ มาปง (2551 : 147) ทำการศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ ภายหลังการจดทะเบียนคนพิการ : ศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจดทะเบียนคนพิการแบบเบ็ดเสร็จโรงพยาบาลสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และความต้องการบริการภาครัฐ/เอกชนของคนพิการ ผลการศึกษาพบว่าคนพิการสามารถเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยการได้รับบริการสังคมที่ตรงกับสภาพความพิการได้รับน้อยที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบว่าเป็นอุปสรรคคือค่าพาหนะในการเดินทางมากที่สุด นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทความพิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

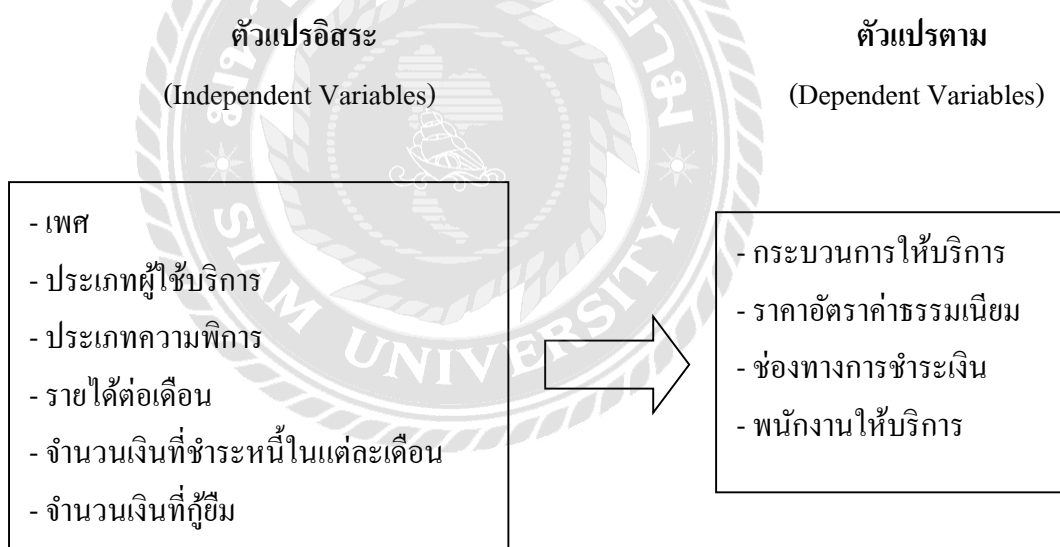
สุกานดา ปัญญาโณม (2553 : 148) ทำการศึกษาการรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คนพิการมีการรับรู้สิทธิคนพิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นต่อสิทธิคนพิการตามมาตรา 20 พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา การมีรายได้และประเภทความพิการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก คือ ลักษณะการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการที่มีความเสมอภาค มาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนฯ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ต่อไป

2.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การนำเสนอข้อมูล

3.1 สมมติฐานในการศึกษา

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดที่นำไปสู่ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานภายใต้กรอบแนวคิดที่ได้พบทวนมา ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน
- 2) ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน
- 3) ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน
- 4) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

5) จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

6) จำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,184 คน ซึ่งเป็นทั้งคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ (<http://fund.dep.go.th> ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2558)

2) กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีคำนวณสูตรของ Taro Yamane (นราศรี ไววนิชกุล , 2552) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (เท่ากับ 0.05)

เมื่อแทนค่าจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{3184}{1+3184(0.05)^2} \\ &= 355.35 \text{ คน} \end{aligned}$$

โดยสำรวจไว้ 10 % รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทความพิการ รายได้ต่อเดือน การศึกษา จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืม ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม (Price) ด้านช่องทางการชำระเงิน (Place) และด้านพนักงานให้บริการ (People) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, และมากที่สุด = 5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยข้อคำถามเป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้มีการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

2) ศึกษาหลักการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ใช้มาตรวัดแบบกลุ่มและช่วง โดยมีประเภทมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

3) สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ และนำไปแก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์ต่อไป

4) นำแบบสอบถามไปทดสอบ Pre-test และ Post-test โดยห่างกัน 3 สัปดาห์ เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในจังหวัดนนทบุรี และปทุมธานี จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และแจกแบบสอบถาม พร้อมกับเจ้าหน้าที่ที่เยี่ยมบ้านคนพิการ 263 คน และผู้ดูแลคนพิการ 137 คน โดยได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลา 1 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม 2559

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน การสุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดจากกลุ่มตัวอย่าง

3) นำข้อมูลที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
- 1.2) จัดทำคู่มือลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
- 1.3) แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส
- 1.4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึก
- 1.5) กำหนดคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติ โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร พิจารณาโดยใช้เกณฑ์จากคะแนนการวัด 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

สามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 เป็นระดับที่ผู้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 เป็นระดับที่ผู้บริการมีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 เป็นระดับที่ผู้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 เป็นระดับที่ผู้บริการมีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 เป็นระดับที่ผู้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Statistical)

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ให้บริการ ประเภทความพิการ รายได้ต่อเดือนประมาณ การศึกษา จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืม

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric) ได้แก่

2.1) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550 : 344-349)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

χ^2 = ค่าไคสแควร์

O = ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้

E = ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

โดยค่าไคสแควร์ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ แต่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ได้ ใช้สำหรับตัวแปรระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยมีตัวแปรแต่ละตัวแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อย ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

การแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อทราบว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ต้องอาศัยตารางค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่าง ๆ และการดูตารางต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$d.f. = (c-1)(r-1)$$

c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)

r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

โดยการแปลความหมาย ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % (ระดับนัยสำคัญที่ .05) ซึ่งหมายความว่า

ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระต่อกัน

ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวเป็นอิสระต่อกัน

2.2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma มีสูตรการคำนวณมีดังนี้ (สุภาพรอารยะ นรากุล, 2554 : 25-26)

$$\text{Gamma} = \frac{\sum \text{CP} - \sum \text{IP}}{\sum \text{CP} + \sum \text{IP}}$$

CP = คู่ที่สอดคล้องกัน (Consistent Pair)

IP = คู่ที่ไม่สอดคล้องกัน (Inconsistent Pair)

โดย Gamma ใช้อธิบายเกี่ยวกับทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ซึ่งจะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่า Gamma ประกอบด้วย ค่าบวกและค่าลบ โดยพิจารณาได้ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงด้วย หรือถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าต่ำตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำด้วย

ส่วนการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามนั้นพิจารณาได้ดังนี้ (James A Davis , 1971 : 49)

ค่า Gamma	ระดับความสัมพันธ์
0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง
0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง
0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
-0.01 – -0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับต่ำ
-0.10 – -0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ
-0.30 – -0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับปานกลาง
-0.50 – -0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างสูง
-0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับสูง

3.7 การนำเสนอข้อมูล

สำหรับการนำเสนอข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอในรูปแบบการบรรยายและพรรณนาประกอบตาราง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกลับคืนนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าวมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษารูปตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา เสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทความพิการ รายได้ต่อเดือนประมาณ การศึกษา จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืม

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านพนักงานให้บริการ

4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการแจกแจงความถี่

จำนวน และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทความพิการ รายได้ต่อเดือน การศึกษา จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืม มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	45.50
หญิง	218	54.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	49	12.25
30 – 40 ปี	64	16.00
41 – 50 ปี	94	23.50
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	193	48.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 และระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
คนพิการ	263	65.75
ผู้ดูแล	137	34.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักพิการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมา เป็นผู้ดูแลนักพิการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทความพิการ

ประเภทความพิการ	จำนวน	ร้อยละ
ความพิการทางการเห็น	54	20.53
ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	42	15.97
ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	167	63.50
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มนักพิการที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตนักพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา มีความพิการทางการเห็น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และมีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือนประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	276	69.00
10,000 – 20,000 บาท	106	26.50
20,001 – 30,000 บาท	10	2.50
30,001 – 40,000 บาท	4	1.00
40,001 – 50,000 บาท	3	0.75
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	2	0.50
ประถมศึกษา	134	33.50
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	108	27.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	118	29.50
ปริญญาตรี	35	8.75
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน

จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
200 – 400 บาท	3	0.75
401 – 500 บาท	74	18.50
501 – 600 บาท	5	1.25
601 – 800 บาท	65	16.25
801 – 1,000 บาท	246	61.50
มากกว่า 1,000 บาท	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถชำระหนี้ได้ในจำนวน 801-1,000 บาท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา 401-500 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ 601-800 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่กู้

จำนวนเงินที่กู้ยืม	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	20	5.00
20,001 – 30,000 บาท	72	18.00
30,001 – 40,000 บาท	251	62.75
40,001 – 50,000 บาท	25	6.25
50,001 – 60,000 บาท	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กู้ยืมเงินในจำนวน 30,001-40,000 บาท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา จำนวน 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และจำนวน 50,001-60,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

สรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่สามารถชำระหนี้ได้ในจำนวน 801-1,000 บาท และกู้ยืมเงินในจำนวน 30,001-40,000 บาท ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันคุณภาพชีวิตของคนพิการยังต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนา โดยเฉพาะเรื่องระดับการศึกษาและการมีงานทำที่ส่งผลต่อรายได้ในการดำรงชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรวิภา มณีพรหม และพีรพนธ์ ลีอนุญชวรัชชัย (2553 : 139) ที่พบว่า การไม่มีอาชีพหรือการถูกกีดกันเข้าทำงานจากนายจ้าง ทำให้คนพิการไม่มีเงิน เข้ารับการรักษารักษาหรือเข้าถึงบริการทางการแพทย์ขาดโอกาสในการฟื้นฟูสภาพร่างกายจากความพิการ และจากการดำเนินงานโครงการการติดตามการเข้าถึงสิทธิของคนพิการและการพัฒนารูปแบบระบบสวัสดิการที่ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ ผลการศึกษาสถานการณ์การเข้าถึงสิทธิของคนพิการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า ดัชนีสิทธิและความเท่าเทียม คนพิการและผู้ดูแลสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้น้อยในเรื่อง การสนับสนุนผู้ช่วยคนพิการ การได้รับการจ้างงาน และล่ามภาษามือ คนพิการสามารถใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของคนพิการได้ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อจำกัดต่างๆเนื่องมาจากขาดการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ และมีความต้องการการดูแลเป็นพิเศษได้แก่ การส่งเสริมการศึกษา อาชีพ ผู้ดูแล คนพิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (พรชิตา วิเศษศิลป์ปานนท์ และคณะ, 2556 : 140)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านพนักงานให้บริการ ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด		
1.ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						4.71	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	300 (75.00)	75 (18.75)	25 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง	313 (78.25)	64 (16.00)	23 (5.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	มากที่สุด
2. ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม (Price)						3.03	ปานกลาง
2.1 ไม่เสียค่าธรรมเนียม	379 (94.75)	17 (4.25)	2 (0.50)	1 (0.25)	1 (0.25)	4.93	มากที่สุด
2.2 เสียค่าธรรมเนียม 5 บาท	53 (13.25)	29 (7.25)	1 (0.25)	194 (48.50)	123 (30.75)	2.24	น้อย
2.3 เสียค่าธรรมเนียม 10 บาท	55 (13.75)	29 (7.25)	0 (0.00)	64 (16.00)	252 (63.00)	1.93	น้อย

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการในการชำระหนี้ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด		
3. ด้านช่องทางการชำระเงิน (Place)						4.74	มากที่สุด
3.1 สถานที่ชำระเงินอยู่ ใกล้ที่ทำงาน/บ้าน	308 (77.00)	89 (22.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	มากที่สุด
3.2 มีรถโดยสารประจำ ทางผ่าน	301 (75.25)	81 (20.25)	17 (4.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.71	มากที่สุด
3.3 เดินทางสะดวกใน การมาชำระเงิน	313 (78.25)	72 (18.00)	11 (2.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.74	มากที่สุด
4. ด้านพนักงานให้บริการ (People)						4.76	มากที่สุด
4.1 พนักงานให้บริการ ด้วยความสุภาพ	324 (81.00)	60 (15.00)	13 (3.25)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า

ด้านกระบวนการให้บริการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 สำหรับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และในระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการไม่เสียค่าธรรมเนียมในระดับมาก ในระดับมากที่สุด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สำหรับความพึงพอใจการเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาในระดับน้อยที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และในระดับมาก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ส่วนพึงพอใจการเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 252 คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93

ด้านช่องทางการชำระเงิน

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้ที่ทำงาน/บ้านในระดับมากที่สุด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 สำหรับความพึงพอใจเส้นทางสะดวกในการมาชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 สำหรับความพึงพอใจการมีรถประจำทางผ่าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 301 คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ด้านพนักงานให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพในระดับมากที่สุด จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจภาพรวมการใช้บริการอยู่ใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมา มีความพึงพอใจด้านช่องทางการชำระเงินในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีความพึงพอใจด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม (Price) ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส สอดคล้องกับผลการศึกษาของยุทธนา บุญทน (2550) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าจะได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาได้จัดระดับของข้อมูลซึ่งเป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทความพิการ และการศึกษา และ 2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม ช่องทางการชำระเงิน และด้านพนักงานให้บริการ โดยจัดระดับความพึงพอใจเป็น 2 กลุ่ม คือ มาก และน้อย เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

- 1) เพศที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 2) ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 3) ประเภทความพิการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 4) รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 5) จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 6) จำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ตารางที่ 10 แสดงการแบ่งกลุ่มตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
เพศ	ความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส
ประเภทของผู้ใช้บริการ	
ประเภทความพิการ	
รายได้ต่อเดือน	
จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน	
จำนวนเงินที่กู้ยืม	
	-กระบวนการให้บริการ
	-ราคาอัตราค่าธรรมเนียม
	-ช่องทางการชำระเงิน
	-พนักงานให้บริการ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

เพศ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	น้อย	มาก					
ชาย	37 (9.25)	145 (36.25)	182 (45.50)	.543	.461	-.090	.459
หญิง	51 (12.75)	167 (41.75)	218 (54.50)				
รวม	88 (22.00)	312 (78.00)	400 (100.00)				

จากตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ .543 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.461 ($P=.461$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นการปฏิเสธ

สมมติฐานที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากิจติยา ไสสอาด (2552:171) ได้ทำการวิจัยเรื่องการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการในจังหวัดพิษณุโลก ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการเข้าถึงบริการสวัสดิการ ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ข้อค้นพบจากการศึกษารั้งนี้ กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีเพศแตกต่างกัน ต่างมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันเลย ดังนั้น หากจะปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ปัจจัยความแตกต่างด้านเพศจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณา

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

(n=400)

ประเภท ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	น้อย	มาก					
คนพิการ	59 (14.75)	204 (51.00)	263 (65.75)	.084	.772	.037	.770
ผู้ดูแลคนพิการ	29 (7.25)	108 (27.00)	137 (34.25)				
รวม	88 (22.00)	312 (78.00)	400 (100.00)				

จากตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ .084 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.772 (P=.772) สะท้อนให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด รวมถึงการเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในสถานภาพ

ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ กล่าวได้ว่า ประเภทของผู้ใช้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่แตกต่างกัน ต่างมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันเลย สะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการมาใช้บริการฯ ก็จะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจไม่ต่างกัน ดังนั้น หากจะปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ปัจจัยความแตกต่างด้านประเภทของผู้ใช้บริการจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณา

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทความพิการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

(n=263)

ประเภท ความพิการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	น้อย	มาก					
ความพิการ ทางการเห็น	17 (6.46)	37 (14.07)	54 (20.53)	5.367	.068	.292	.028
ความพิการ ทางการได้ ยินหรือสื่อ ความหมาย	12 (4.56)	30 (11.40)	42 (15.96)				
ความพิการ ทางการ เคลื่อนไหว หรือทาง ร่างกาย	30 (11.41)	137 (52.09)	167 (63.50)				
รวม	59 (22.43)	204 (77.57)	263 (100.00)				

จากตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทความพิการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.367 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.068 ($P=0.068$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเภทความพิการที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาศิลป์กฤษณ์ มาปง (2551, น.147) ทำการศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการภายหลังการจดทะเบียนคนพิการ : ศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจดทะเบียนคนพิการแบบเบ็ดเสร็จ โรงพยาบาลสระบุรี พบว่าประเภทความพิการต่างก็มีการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาปัจจัยประเภทความพิการสำหรับการศึกษานี้ ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการเป็นคนพิการที่มีความพิการเชิงประจักษ์ ซึ่งปัจจุบันหลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกตั้งแต่ต้นทาง กระทั่งปลายทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนพิการในการใช้ชีวิตประจำวัน

ข้อค้นพบจากการศึกษานี้ กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีความพิการแตกต่างกัน ต่างมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันเลย ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นความพิการทางการเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก อาจจะเป็นเพราะบริการดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่าน
 แคนเตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจ
 ในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส

(n=400)

รายได้ต่อ เดือน	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	น้อย	มาก					
ไม่เกิน 10,000 บาท	70 (17.50)	206 (51.50)	276 (69.00)	5.866	.015	.334	.009
มากกว่า 10,000 บาท	18 (4.50)	106 (26.50)	124 (31.00)				
รวม	88 (22.00)	312 (78.00)	400 (100.00)				

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.866 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.015 ($P=.015$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสุกานดา ปัญญา โฉม (2553, น. 148) ทำการศึกษาการรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คนพิการมีการรับรู้สิทธิคนพิการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า การมีรายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้สิทธิตามมาตรา 20 แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮริทซ์เบิร์ก ในประเด็นของปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีปัจจัยจูงใจหนึ่งที่ทำให้บุคคลทำงานอยู่ตลอดเวลา นั่นคือ การมีเงินเดือน ฉะนั้นจึงถือได้ว่าปัจจัยด้านการมีรายได้เป็นปัจจัยต้นที่ส่งผลต่อปัจจัยตามในแต่ละเรื่องเช่นกัน

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิสที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากรายได้จะส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้น ซึ่งหากมีรายได้น้อย รายจ่ายมากจะนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอ

สมมติฐานที่ 5 จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

(n=400)

จำนวนเงินที่ชำระหนี้แต่ละเดือน	ระดับความพึงพอใจ			Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	น้อย	มาก	รวม				
ไม่เกิน 600 บาท	30 (7.50)	52 (13.00)	82 (20.50)	12.787	.000	.442	.002
มากกว่า 600 บาท	58 (14.50)	260 (65.00)	318 (79.50)				
รวม	88 (22.00)	312 (78.00)	400 (100.00)				

จากตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 5 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 12.787 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าของจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 5 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ในเรื่องความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งบุคคลต้องการความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสถานะทางสังคม หากพิจารณาตัวแปรต้นจำนวนเงินที่ชำระหนี้แต่ละเดือน จะเห็นว่าเชื่อมโยงกับตัวบุคคลที่ต้องการความมั่นคงทางเศรษฐกิจแต่ความพึงพอใจต่อบริการจะแตกต่างกัน เพราะฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนแตกต่างกัน ต่างมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น หากจะปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ปัจจัยความแตกต่างด้านจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนนับเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา

สมมติฐานที่ 6 จำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่าน
 แคนเตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจ
 ในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส

(n=400)

จำนวนเงินที่ กู้ยืม	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig
	ปานกลาง	มาก					
ไม่เกิน 30,000 บาท	30 (7.50)	62 (15.50)	92 (23.00)	7.836	.005	.352	.011
มากกว่า 30,000 บาท	58 (14.50)	250 (62.50)	308 (77.00)				
รวม	88 (22.00)	312 (78.00)	400 (100.0)				

จากตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการกับระดับความพึง
 พอใจในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 6 ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ
 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเงินที่กู้ยืมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส
 แตกต่างกัน พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 7.836 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.005 (P=.005) ซึ่งสะท้อน
 ให้เห็นว่าจำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่าน
 แคนเตอร์เซอร์วิส จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 6 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาส
 โลว์ ในเรื่องความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งบุคคลต้องการความมั่นคงทางเศรษฐกิจและ
 สถานะทางสังคม หากพิจารณาตัวแปรต้นจำนวนเงินที่กู้ยืม จะเห็นว่าเชื่อมโยงกับตัวบุคคลที่ต้องการ
 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจจึงกู้ยืมเงินมาประกอบอาชีพ แต่ความพึงพอใจต่อบริการจะแตกต่างกัน เพราะ
 ฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิสที่มีจำนวน
 เงินที่กู้ยืมแตกต่างกัน ต่างมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น หากจะปรับปรุงหรือ
 พัฒนาการให้บริการชำระหนี้ผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส ปัจจัยความแตกต่างด้านจำนวนเงินที่กู้ยืมนับเป็น
 ปัจจัยสำคัญในการพิจารณา

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	.543	.461	-.090	.459	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	.084	.772	.037	.770	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผู้สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	5.367	.068	.292	.028	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	5.866	.015	.334	.009	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	12.787	.000	.442	.002	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig	Gamma	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 จำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน	7.836	.005	.352	.011	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ให้บริการ ประเภทความพิการ รายได้ต่อเดือนประมาณ การศึกษา จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืม ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านพนักงานให้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยข้อคำถามเป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยการทำการตารางไขว้ ใช้สถิติ Chi-Square Tests ในการวิเคราะห์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma หาทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 และระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ประเภทผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนพิการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมา เป็นผู้ดูแลคนพิการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

ประเภทความพิการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทความพิการ พบว่า กลุ่มคนพิการที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 263 คน ส่วนใหญ่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา มีความพิการทางการมองเห็น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และมีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.97 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

การศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถชำระ

หนี้ได้ในจำนวน 801-1,000 บาท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา 401-500 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ 601-800 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

จำนวนเงินที่กู้ยืม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่กู้ยืม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กู้ยืมเงินในจำนวน 30,001-40,000 บาท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา จำนวน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และจำนวน 50,001-60,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า

ด้านกระบวนการให้บริการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 สำหรับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และในระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการไม่เสียค่าธรรมเนียมในระดับมาก ในระดับมากที่สุด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สำหรับความพึงพอใจการเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาในระดับน้อยที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และในระดับมาก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 โดยรวมมีความพึงพอใจ

ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ส่วนพึงพอใจการเสียดำชนี 10 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 252 คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93

ด้านช่องทางการชำระเงิน

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้ที่ทำงาน/บ้านในระดับมากที่สุด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 สำหรับความพึงพอใจเดินทางสะดวกในการมาชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 สำหรับความพึงพอใจการมีรถประจำทางผ่าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 301 คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และในระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ด้านพนักงานให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพในระดับมากที่สุด จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้องขั้นตอน ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยมีความพึงพอใจการไม่เสียดำชนีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 นั่นสะท้อนให้เห็นว่าการไม่เสียดำชนีจะช่วยอำนวยความสะดวกหรือจูงใจให้ผู้บริการมาชำระหนี้คืน ด้านช่องทางการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 โดยมีความ

พึงพอใจสถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้ที่ทำงาน/บ้านในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านพนักงานให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยมีความพึงพอใจพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

5.2 สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.543 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .461 ($P=.461$) ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างกลุ่มคนพิการและผู้ดูแลคนพิการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.084 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .772 ($P=.772$) ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านประเภทของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างประเภทความพิการที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.367 ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .068 ($P=.068$) ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านประเภทความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทความพิการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.886 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .015 ($P=.015$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง พบว่าค่า Gamma เท่ากับ .334 ในทิศทางบวก กล่าวคือ รายได้ต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .009 ($P=.009$) แต่เมื่อค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 - 0.49 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างผู้ใช้บริการที่ชำระหนี้แต่ละเดือนแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 12.787 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ($P=.000$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง พบว่าค่า Gamma เท่ากับ .247 ในทิศทางบวก กล่าวคือ จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนกับระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .139 ($P=.139$) แต่เมื่อค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.10 - 0.29 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 จำนวนเงินที่กู้ยืมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเงินที่กู้ยืมที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 7.836 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .005 ($P=.005$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านจำนวนเงินที่กู้ยืมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และจากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง พบว่าค่า Gamma เท่ากับ .352 ในทิศทางบวก กล่าวคือ จำนวนเงินที่กู้ยืมกับระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .011 ($P=.011$) แต่เมื่อค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 - 0.49 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเงินที่กู้ยืมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสแตกต่างกัน

โดยสรุป จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้ใช้บริการ และประเภทความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส แต่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน และจำนวนเงินที่กู้ยืมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส นอกจากนี้ หากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการฯ ควรเน้นไปที่กระบวนการให้บริการทุกขั้นตอนที่ครอบคลุมการให้บริการฯ อันน่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจเช่นกัน

จากผลการศึกษาวิจัยนี้ แม้จะเป็นเรื่องดีกับกองทุน ฯ ในการนำผลไปปรับปรุง ระบบรับชำระหนี้ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว การวิจัยครั้งนี้ยังมีผลดีต่อการกู้ยืมเงินของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ระบบการชำระเงินกู้ยืม ฯ นี้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความสามารถในการมาชำระเงินมากขึ้น ทำให้มีเงินหมุนเวียนในระบบ สามารถต่อยอดกับผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป สามารถมากู้ยืมเงินไว้ไปประกอบอาชีพได้

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ทางหน่วยงานเองควรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้การชำระหนี้ของกองทุน ฯ ให้มีความทันสมัยและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ควรมีการติดตามประเมินผล ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ให้บริการมีพนักงานที่สลับผลัดเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และควรมีการศึกษาและพัฒนาช่องทางการชำระหนี้ในช่องทางอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ คือ คนพิการและผู้ดูแล ในการเข้าถึงพื้นที่การให้บริการ เช่น การชำระหนี้ผ่านธนาคารอื่น ๆ โดยผู้ฝากเงินอัตโนมัติ ที่สามารถรับฝากเงิน หรือรับชำระหนี้ได้ทุกธนาคารโดยไม่เสียค่าบริการ หรือช่องทางออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบัน คนส่วนมากหันมาสนใจและชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ และลดอัตราเสี่ยงของการทุจริตจากการฝากเงินมาชำระหนี้ของผู้ให้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระหนี้เงินกู้ยืมเงินของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในช่องทางอื่น ๆ เพื่อที่จะได้นำผลมาพัฒนาและเพิ่มช่องทางการให้บริการต่อไป

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่อยู่ต่างจังหวัด เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในการใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกู้ยืมเงินของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กุลธร ธนาพงศธร. 2530. **ประโยชน์และการบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคลใน สาขา
วิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชราช. พิมพ์ครั้งที่7: ม.ป.ท
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิคม เอี่ยมสอาด. (2539). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
ซี อ น ส แคว ว ร ี่ . ภ า ค น ิ พ ญ ์ ป รั ญ ุ ญ า พ ั ฒ น บ ริ หาร ศาส ทร ม ห า บ ั ฌ ฑ ิ ๓
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- บุญมัน ธนาสุภวัฒน์. (2537). **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปทุมตรี พิชัยจุมพล. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน: ศึกษากรณี
ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดยะลา**. ยะลา: โรงพยาบาลยะลา.
- ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับ
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค
พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- พจนาน อินสว่าง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิต
วิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข
- มณีวรรณ ต้น ไทย. (2546). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการ
อาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด.
- เสกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืน กระทำชำเราที่มีต่อความพึงพอใจ ของ
ผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสต
รมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2530). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). **ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ**. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
เวชการสังคม (หน้า 16-21). กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.

- สุพล ธนบุรีชัย. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรในโรงการผลิตหน่อไม้ฝรั่งแบบครบวงจร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยา และมนุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุภาพร อารยะนรากุล. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจสมัครเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิต : เกษียณก่อนกำหนดของข้าราชการสำนักงาน ก.พ. ในปีงบประมาณ 2555. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546). การบริหารการตลาด: กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัย พัฒนวิระกิจ. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าในเขต อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัย แม่โจ้.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุขใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- James a Davis. (1971). *Elementary Survey Analysis Prentice*. New Jersey : Englewood Cliffs, Inc.
- Yoder, Dale. (1958). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- กิตตินันท์ อรรถบพ (2541: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี
- ยุทธนา บุญทน (2550: 41) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
- วชิราภรณ์ ศศิธรวารพรรณ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตปฏิบัติการปูเจ้าสมิงพราย
- วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจนครบาล ลุมพินี
- ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ศิริลักษณ์ มาปง (2551: 147) ทำการศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการภายหลังการจ
ตะเบียนคนพิการ : ศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจดทะเบียนคนพิการแบบเบ็ดเสร็จ โรงพยาบาลสระบุรี
สุกานดา ปัญญาโสม (2553: 148) ทำการศึกษาการรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติ
ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร



ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ
ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส เขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับลักษณะของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. ประเภทผู้ให้บริการ

(1) คนพิการ

(2) ผู้ดูแล

4. ประเภทความพิการ

(1) ความพิการทางการเห็น

(2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(3) ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

(4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

(5) ความพิการทางสติปัญญา

(6) ความพิการทางการเรียนรู้

(7) ความพิการทางออทิสติก

5. รายได้ต่อเดือนประมาณ

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 – 40,000 บาท

5. 40,001 – 50,000 บาท

6. 50,001 – 60,000 บาท

7. มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป

- 2 -

6. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. 4.ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. ไม่ได้รับการศึกษา

7. จำนวนเงินที่ชำระหนี้ในแต่ละเดือน

1. 200 – 400 บาท 2. 401 – 500 บาท
3. 501 – 600 บาท 4. 601 – 800 บาท
5. 801 – 1,000 บาท 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

8. จำนวนเงินที่กู้ยืม

1. 10,000 – 20,000 บาท 2. 20,001 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 40,000 บาท 4. 40,001 – 50,000 บาท
5. 50,001 – 60,000 บาท 6. 60,001 – 120,000 บาท
7. อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
1.2 การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
2. ด้านราคาอัตราค่าธรรมเนียม (Price)					
2.1 ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
2.2 เสียค่าธรรมเนียม 5 บาท					
2.3 เสียค่าธรรมเนียม 10 บาท					
3. ด้านช่องทางการชำระเงิน (Place)					
3.1 สถานที่ชำระเงินอยู่ที่ใกล้ที่ทำงาน/บ้าน					
3.2 มีรถโดยสารประจำทางผ่าน					
3.3 เดินทางสะดวกในการมาชำระเงิน					
4. ด้านพนักงานให้บริการ (People)					
4.1 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวอัจฉราพรรณ ปันบุตร
วันเดือนปีเกิด	18 สิงหาคม 2530
ภูมิลำเนา	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

