

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง *

Guidelines for Enhancing the Efficiency of Loan Services
for the Fund for the Promotion and Development
of the Quality of Life of Persons with Disabilities
in Trang Province

เมธานันท์ เพชรนาค และ จิรัชยา เจียวกิก
Matanan Petnak and Jirachaya Jeawkok
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Faculty of Humanities and Social Sciences
Prince of Songkla University, Pattani Campus
Corresponding Author, E-mail: matanan363@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จังหวัดตรัง วิธีศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 340 คน ด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

* ได้รับบทความ: 30 กันยายน 2568; แก้ไขบทความ: 20 พฤศจิกายน 2568; ตอรับตีพิมพ์: 24 พฤศจิกายน 2568



ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความฉับไว ตามลำดับ 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จังหวัดตรัง ควรมีการให้บริการในรูปแบบ (One-Stop Service) เป็นการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ตามนโยบายการให้บริการที่ประทับใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ, กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, การกู้ยืมเงิน

Abstract

This research aims to 1) study the efficiency level of loan services provided by the Fund for the Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities and 2) to propose guidelines for increasing the efficiency of loan services provided by the Fund in Trang Province. The study method used a mixed methods research method by collecting quantitative data from a sample of 340 service users using questionnaires and qualitative data from in-depth interviews with 5 key informants. Quantitative data were analyzed using percentage, mean and standard deviation statistics and qualitative data were analyzed using content analysis.

The research results found that 1) The overall service efficiency was at a high level when considering each aspect, ranked from highest to lowest in terms of average value as follows: creativity, accuracy, knowledge, experience, and promptness, respectively. 2) Guidelines for increasing the efficiency of the fund loan service in Trang Province should include providing services in the form of (One-Stop Service) which is a service that is fast and accurate, in accordance with the impressive service policy of the new public administration.



Keywords: service efficiency, fund for the promotion and development of the quality of life of persons with disabilities, loans

1. บทนำ

ความพิการเป็นสถานะทางสุขภาพที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการมีส่วนร่วมในสังคมของบุคคล องค์การสหประชาชาติได้ตระหนักถึงปัญหานี้และประกาศในปี พ.ศ. 2524 เป็นปีคนพิการสากล เพื่อกระตุ้นให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสิทธิและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ (World Health Organization (WHO), 1981) สำหรับประเทศไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวนโยบายในการคุ้มครองสิทธิ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีและพึ่งพาตนเองได้

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 23 มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสนับสนุนทางการเงินผ่านการกู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพแก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ อย่างไรก็ตาม จากการรายงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2567) พบว่าในพื้นที่จังหวัดตรังมีคนพิการที่ลงทะเบียนแล้วกว่า 20,698 ราย และมีผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนฯ ในภาคใต้ ทั้งสิ้นจำนวน 1,689 ราย ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการที่มากขึ้นส่งผลให้การดูแลและการให้บริการไม่ทั่วถึง อีกทั้งความยุ่งยากของขั้นตอนและเอกสาร แม้จะมีช่องทางออนไลน์ แต่การเตรียมเอกสาร การตรวจสอบคุณสมบัติ และกระบวนการพิจารณาอาจใช้เวลาและมีความซับซ้อนสำหรับคนพิการบางกลุ่ม ถึงแม้จะเป็นเงินกู้ไม่มีดอกเบี้ย แต่ก็ต้องมีความสามารถในการชำระคืนตามกำหนด หากผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่องก็จะมีผลต่อสิทธิการกู้ในอนาคต ซึ่งปัญหาเหล่านี้บางส่วนได้รับการแก้ไขหรือมีแนวทางในการคลี่คลายแล้ว เช่น การแนะนำให้ผู้ดูแลคนพิการยื่นกู้แทนในฐานะผู้ดูแล เพื่อให้สามารถเข้าถึงสิทธิได้

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินของกองทุนฯ ในจังหวัดตรังอย่างเป็นระบบ ผลจากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง



แม่นยำ และตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการในจังหวัดตรังให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรังนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-method research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย (จิรัชยา เจียวัก และ วันชัย ธรรมสัจการ, 2556) ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในพื้นที่จังหวัดตรัง จำนวน 1,688 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ได้จำนวน 340 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในการส่งแบบสอบถามให้ผู้ที่อ่านออกเขียนได้ มีประสบการณ์กู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดตรัง จำนวน 2 คน ประธานชมรมคนพิการทางสติปัญญาจังหวัดตรัง จำนวน 1 คน ประธานชมรมคนหูหนวกจังหวัดตรัง จำนวน 1 คน ประธานชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกประจำจังหวัดตรังจำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน โดยใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม สำหรับผู้ให้ข้อมูลทุกคน



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

3.3.1 แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 5 ด้าน 1) ด้านความนับใจ 2) ด้านความถูกต้องและแม่นยำ 3) ด้านความรู้ 4) ด้านประสบการณ์ 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และทดสอบความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในพื้นที่จังหวัดตรัง ในปี 2565 จำนวน 30 ชุด โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937

3.3.2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบสนทนากลุ่ม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย มีการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เป็นรายข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา Index of item objective congruence (IOC) อยู่ในช่วง 0.670 - 1.00 ความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ .880

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีการ คือ 1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย 2) การลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย สัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีขั้นตอนศึกษา เริ่มต้นด้วยการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คัดเลือกออกแบบเครื่องมือและทดลองใช้ การลงพื้นที่ถอดบทเรียนระบบบริการ และการตรวจสอบข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะผู้กู้ ประเภทความพิการ ระดับการศึกษา อาชีพ มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Check List) เป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ตามปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบไปด้วย ความนับใจ ความถูกต้องแม่นยำ ความรู้ ประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับ



โดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆ กัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

3.5.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis Method) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์และแยกเป็นประเด็นตามเนื้อหาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) (ไชย โพธิ์สีตา, 2549)

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง

ตารางที่ 1 แสดงประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.16	0.54	มาก
2. ด้านความถูกต้องแม่นยำ	4.13	0.53	มาก
3. ด้านความรู้	4.05	0.59	มาก
4. ด้านประสบการณ์	4.03	0.77	มาก
5. ด้านความฉับไว	3.98	0.55	มาก
รวม	4.05	0.46	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.53) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.59) ด้านประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.76) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความฉับไว ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ



4.2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง สามารถสรุปได้ ดังนี้

4.2.1 แนวทางเชิงนโยบาย

ด้านความฉับไว ในการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถสรุปได้ว่า ควรมีการให้บริการในรูปแบบ (One-Stop Service) เป็นการบริการที่รวดเร็ว กระชับ และถูกต้อง ตามนโยบายการให้บริการที่ประทับใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่วนข้อที่ว่ากองทุนฯ ยังไม่มีระบบติดตามสถานะกู้แบบเรียลไทม์ ทั้งนี้อาจเกิดจากช่องทางการติดต่อที่ไม่มากนักและเจ้าหน้าที่มีภาระหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารเรื่องกู้ยืมที่มากจนบางครั้งไม่มีเวลารับสายหรือตอบข้อความทางช่องทางออนไลน์

ด้านความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถสรุปได้ว่า ควรมีการพัฒนาระบบในแอปพลิเคชัน DepFund หรือเว็บไซต์ การยืนยันตัวตนของผู้กู้และผู้ค้ำประกันเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการระบุตัวตนและลดความเสี่ยงจากการสวมสิทธิ์ ให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเบื้องต้นหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา การตรวจสอบเอกสาร และการลงพื้นที่สอบข้อเท็จจริง ให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย และ แนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และควรจะมีการจัดช่องทางให้คำปรึกษาที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อตอบข้อสงสัยและช่วยตรวจสอบความครบถ้วน

ด้านความรู้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอยากให้เน้นไปที่ตัวบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้การอบรม และการทดสอบวัดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้กู้ยืมเงินต้องผ่านการอบรมหลักสูตรที่เน้นย้ำเรื่องระเบียบกองทุนที่เกี่ยวข้องโดยตรง

ด้านประสบการณ์ แนวทางให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกู้ยืมฯ มีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ภายในกองทุนฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ โครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระยะสั้นกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระยะสั้น มีการทบทวนระเบียบใหม่ การพัฒนาระบบดิจิทัล หรือโครงการนำร่องต่างๆ เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานเชิงนโยบายและการแก้ปัญหาสถานะที่ซับซ้อนในการให้บริการกู้ยืมเงิน



4.2.2 แนวทางการปฏิบัติ

ด้านความฉับไว สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือผู้กู้ในการยื่นคำร้องผ่านแอปพลิเคชัน DepFund หรือเว็บไซต์และควรออกแบบแบบฟอร์มกระดาษให้มีคำถามที่กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีช่องว่างขนาดใหญ่สำหรับการกรอก เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและลดเวลาในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ รวมถึงอนุญาตให้มีเซ็นต์แบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือการยืนยันตัวตนด้วยเสียง/วิดีโอคอล (สำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวและการเห็น) แทนการมาเซ็นเอกสารด้วยตนเองที่หน่วยงานเพื่อเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ

ด้านความถูกต้องแม่นยำ สามารถสรุปได้ว่า ในการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องมีความจำเป็นต้องใช้ระบบ Checklist แบบดิจิทัล ในการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร เช่น วันหมดอายุบัตรคนพิการ/บัตรประชาชน, ลายมือชื่อครบถ้วน, สำเนาถูกต้อง พร้อมกับระบุจุดที่ต้องแก้ไข/เพิ่มเติม อย่างชัดเจนในระบบทันทีที่รับเอกสารเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานควรจะมีการตั้งค่าให้ระบบ ปฏิเสธการป้อนข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ หรือ แสดงคำเตือนในระบบทันที ที่ผู้กู้หรือผู้ช่วยยื่นคำร้องกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดตามเงื่อนไขพื้นฐาน เช่น วันที่หมดอายุบัตร, เลขที่บัญชีไม่ครบถ้วน

ด้านความรู้ สามารถสรุปได้ว่า ในการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถสรุปได้ว่า จัดทำ Flowchart สำหรับเจ้าหน้าที่ในการอธิบายขั้นตอนการกู้ยืม เอกสารที่ใช้ และเงื่อนไขการชำระหนี้ โดยเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอธิบายขั้นตอนได้ถูกต้องและสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการฝึกอบรม ทักษะการให้คำปรึกษาทางการเงินเบื้องต้น เพื่อให้สามารถแนะนำผู้กู้เกี่ยวกับการบริหารเงินกู้ การดำเนินการเชิงปฏิบัติเหล่านี้จะช่วยให้ผู้กู้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตั้งแต่ต้น ลดความจำเป็นในการแก้ไขซ้ำ และเพิ่มโอกาสในการบริหารจัดการเงินกู้และชำระหนี้ได้อย่างยั่งยืน

ด้านประสบการณ์ สามารถสรุปได้ว่า ควรจะกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหลักสำหรับการให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่คนอื่นในสำนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนพิการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ และต้องได้รับการ



อบรมทักษะเฉพาะด้าน ในการสื่อสารและการประเมินโครงการอาชีพของคนพิการแต่ละประเภท เช่น การใช้ล่ามภาษามือพื้นฐาน

ด้านความคิดสร้างสรรค์ สามารถสรุปได้ว่า ควรการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้กู้ยืม อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง โดยเชิญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, คนพิการผู้กู้/ผู้ค้า, และ นักพัฒนาแอปพลิเคชัน มาร่วมกันระดมสมองและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการให้บริการจริง และควรจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ในการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้พิการ

5. อภิปรายผลการวิจัย

5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสิทธิภาพ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความฉับไว สอดคล้องกับงานวิจัยของอารินันท์ แท้ดี และ ลีลาวดี พัฒนรัชต์ (2567) ศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต พบว่า ความคิดเห็นอันดับที่ 1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ด้านมาตรฐานการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และอันดับ 5 ด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของโสภิสฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่พบว่าด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความ น่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และการเข้าใจลูกค้า มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่โรงแรมขนาดเล็กต้องพิจารณา เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากการบริการมีการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารายเดิมกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น ทำให้ความสามารถในการรักษา ลูกค้าเก่าเพิ่มขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงขึ้น และทำให้มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นโรงแรม



ขนาดเล็ก ควรสนับสนุนให้พนักงานเต็ม ใจบริการอย่างแท้จริง และควรมีการจัดอบรมเพิ่มพูนทักษะ พนักงาน ให้เกิดความเข้าใจในงานบริการ และสามารถให้บริการที่ ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการได้

5.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง สามารถอธิบายผลได้ ดังนี้

5.2.1 แนวทางเชิงนโยบาย

แนวทางเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง ควรมีแนวทางให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกู้ยืมฯ มีการหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ภายในกองทุนฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ โครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระยะสั้นกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอยากให้เน้นไปที่ตัวบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้การอบรม และการทดสอบวัดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการหมุนเวียนงาน ช่วยให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่เข้าใจกระบวนการกู้ยืมเงินในมิติของตนเองเท่านั้น แต่ยังเข้าใจภาพรวมของงาน ตั้งแต่การให้คำปรึกษาเบื้องต้น, การอนุมัติ, ไปจนถึงการติดตามหนี้สิน ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการ ประสานงาน และ แก้ปัญหาสถานะที่ซับซ้อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ประสบการณ์จากหน่วยงานอื่นจะช่วยนำ แนวปฏิบัติที่ดีเข้ามาปรับใช้กับกองทุนฯ การให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One-Stop Service) เป็นการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ มุ่งเน้น ความรวดเร็ว กระชับ และสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งปัญหาที่กองทุน ยังไม่มีระบบติดตามสถานะกู้แบบเรียลไทม์ และปัญหาภาระงานที่มากเกินไปของเจ้าหน้าที่ จนไม่สามารถรับสายหรือตอบข้อความออนไลน์ได้ทัน เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประสิทธิภาพด้าน ความฉับไวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อแก้ไขปัญหานี้ จึงต้องมีการลงทุนในเทคโนโลยี ดิจิทัล เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน DepFund หรือระบบออนไลน์เพื่อติดตามสถานะ และการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนเอกสารที่ไม่จำเป็น เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการตรวจสอบเรื่องกู้ยืมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเป็นไปตาม แนวทางที่ผู้วิจัยเสนอและสอดคล้องกับกบนิชฐนันท์ ททรัพย์ศฤงฆรา และ สมบูรณ์ ศิริสรธริรัฐ (2568) กล่าวว่า รัฐบาลกลางควรใช้เทคโนโลยีจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบพร้อมเพย์ เหมือนกับเงิน ช่วยเหลือตามมติคณะรัฐมนตรี แทนการเบิกจ่ายแบบเดิม เพื่อความรวดเร็วและ ป้องกัน การทุจริต และจัดทำแพลตฟอร์มกลางของรัฐที่รวบรวมข้อมูลผู้ประสบภัยและ



รายละเอียด การจ่ายเงินช่วยเหลือ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการช่วยเหลือของตนเองได้ อีกทั้งควรปรับหลักเกณฑ์เงินอุดหนุนราชการให้ยืดหยุ่นขึ้น เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินล่วงหน้า สำหรับครัวเรือนที่มีความเสียหายรุนแรงโดยไม่ต้องรอการสำรวจเสร็จสิ้น

การติดตาม ประเมินผล และการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการติดตามและประเมินผล เพื่อให้แน่ใจว่าเงินทุนที่ให้กู้ยืมไปนั้น นำไปประกอบอาชีพจริง และมีศักยภาพในการชำระคืน เพื่อให้กองทุนสามารถหมุนเวียนและสนับสนุนคนพิการรายอื่นต่อไปได้ อีกทั้งหน่วยงานมีการลงพื้นที่ตรวจสอบ การใช้เกณฑ์ชี้วัดในการประเมิน และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างแอปพลิเคชัน Defund เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามสถานะและชำระหนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Prowman (1953) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด ความสำคัญของการลดขั้นตอน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

5.2.2 แนวทางเชิงปฏิบัติ

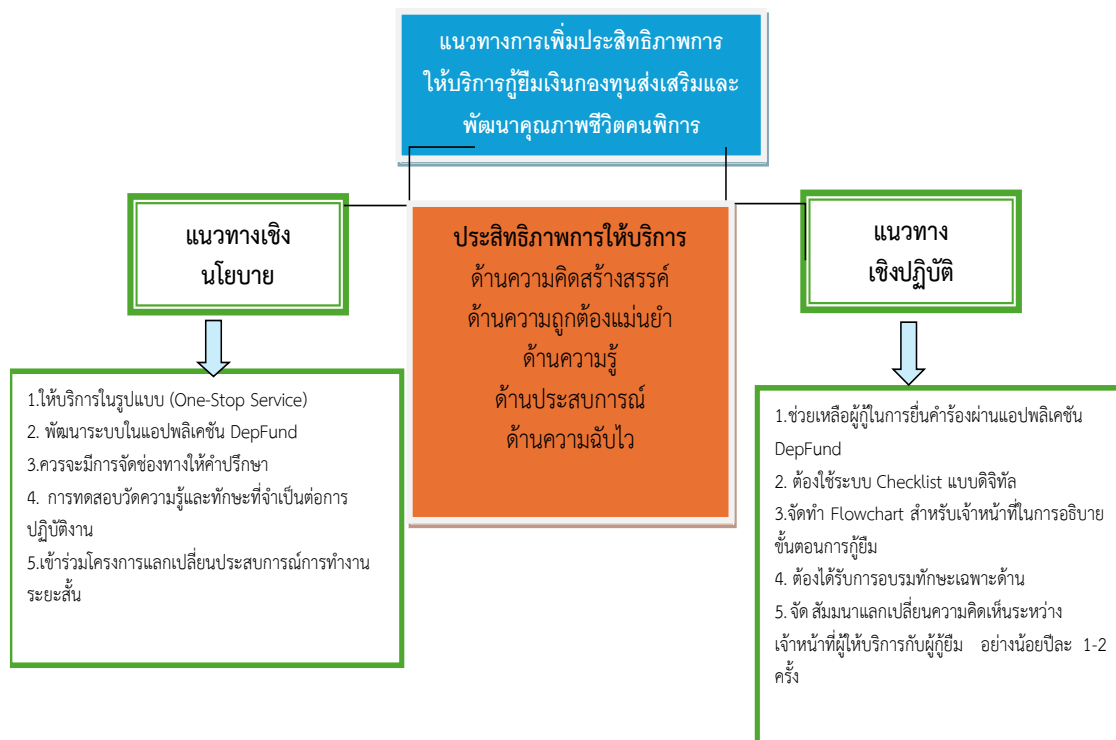
แนวทางเชิงปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดตรัง ควรจัดทำ VDO สรุปลขั้นตอนการกู้ยืมและเงื่อนไขการชำระหนี้ ที่มีคำบรรยายใต้ภาพ (Subtitles) และ ภาษามือ สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน รวมถึงไฟล์เสียงและเอกสารอักษรเบรลล์ ควรจะกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหลัก สำหรับการให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่คนอื่นในสำนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนพิการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ และต้องได้รับการอบรมทักษะเฉพาะด้าน ในการสื่อสารและการประเมินโครงการอาชีพของคนพิการแต่ละประเภท เช่น การใช้ล่ามภาษามือพื้นฐาน การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้กู้ยืม อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง และแนะนำแนวทางการประกอบอาชีพให้ผู้พิการ เพื่อที่หลังจากกู้เงินไปจะสามารถชำระคืนตามกำหนดได้ เนื่องจากกองทุนมีหนี้เสียปริมาณสูงอาจส่งผลให้เกิดการขาดสภาพคล่อง โดยเชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คนพิการผู้กู้/ผู้ค้า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ รวมถึงนักพัฒนาแอปพลิเคชัน มาร่วมกันระดมสมองและเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาที่พบจากการให้บริการจริง เนื่องจากแนวทางเชิงปฏิบัตินี้เป็นภาระเน้นผู้รับบริการซึ่งเป็น



คนพิการศูนย์กลาง จึงต้องผสมผสานการใช้เทคโนโลยีที่เข้าถึงได้กับการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากร เพื่อให้การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการได้อย่างแท้จริง อีกทั้งเพิ่มการอบรมทักษะเฉพาะด้าน เช่น การประเมินโครงการอาชีพของคนพิการแต่ละประเภท หรือการใช้ล่ามภาษามือพื้นฐาน เป็นการยกระดับความเชี่ยวชาญเชิงลึกให้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาเงินกู้และการประเมินความเสี่ยงที่แม่นยำมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา มงคลสุขวัฒน์ (2562) ศึกษาแนวทางการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อดิจิทัล ดิสรัปชัน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพมีแนวทางในการปรับโครงสร้างองค์กร โดยการแบ่งลูกค้าออกเป็น ลูกค้ารายย่อย รายกลาง และลูกค้ารายใหญ่ พร้อมกับการรวมศูนย์ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจร ส่วนเรื่องบุคลากรธนาคารมีนโยบายรักษาพนักงาน และไม่มีการยุบหรือปิดสาขา แต่จะใช้การจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน มุ่งพัฒนาทักษะของพนักงานทั้งทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ผ่านการอบรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ พร้อมกับการพัฒนาระบบ IT นำเทคโนโลยีและ AI ต่างๆมาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ นิมจิตต์ และ โกวิทย์ กังสนันท์ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัด นนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ รวบรวมองค์เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้



6. องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

7.1.1 กองทุนให้กู้ยืมควรปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาให้ยืดหยุ่นและเป็นธรรมมากขึ้นลดข้อจำกัดด้านการค้ำประกัน ควรพิจารณาปรับนโยบายให้มีการใช้สินทรัพย์หรือทรัพย์สินเป็นหลักประกันได้ เพื่อลดภาระของผู้พิการที่อาจหาผู้ค้ำประกันได้ยาก

7.1.2 ภาครัฐควรกำหนดให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อ ติดตามและประเมินผลการใช้งานเงินกู้ โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้ระบบแจ้งเตือนทาง SMS หรือ LINE เพื่อให้ผู้กู้อำนาจกำหนดชำระหนี้ และการใช้แอปพลิเคชันในการรายงานความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับเงินกู้ ระบบนี้จะช่วยลดภาระการติดตามของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพิจารณาคำขอใหม่ได้มากขึ้น



7.1.3 ส่งเสริมการให้คำปรึกษาและเตรียมความพร้อมก่อนการกู้ยืมจัดทำศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงิน รัฐบาลควรจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ผู้พิการ โดยเฉพาะ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจและการบริหารหนี้สินได้อย่างถูกต้องกำหนดนโยบายการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.1.4 พัฒนาระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ภาครัฐควรมีนโยบายให้มีการลงทุนและพัฒนาระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางสำหรับ การยื่นคำขอและอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะ แพลตฟอร์มนี้ควรเป็นแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้พิการและผู้ดูแล สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดขั้นตอนการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานและลดการใช้เอกสารกระดาษอย่างสิ้นเชิง การใช้ระบบดิจิทัลนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและเอกสารได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบส่วนกลางได้ทันที

7.1.5 ควรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เช่น กรมการปกครอง (เพื่อยืนยันตัวตน) กระทรวงสาธารณสุข เพื่อตรวจสอบประวัติทางการแพทย์ของผู้พิการ และธนาคารพาณิชย์ การเชื่อมโยงข้อมูลจะช่วยลดความจำเป็นในการให้ผู้กู้ นำเอกสารจำนวนมากมาแสดงเอง และยังช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อสั้นลงอย่างมาก

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเกี่ยวกับการให้บริการของการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้เป็นองค์กรยุคใหม่ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการที่ต้องการกู้ยืมเงินเสีย การทำวิจัยครั้งถัดไปสามารถนำวิจัยฉบับนี้ไปศึกษาต่อได้

7.2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.2.3 ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ



เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐนันท์ ทรัพย์ศฤงฆรา, และ สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ. (2568). การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 8(1), 112-141.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567). ทะเบียนสถิติคนพิการจังหวัดตรัง. สืบค้นจาก https://ecard.dep.go.th/nep_all/file/Stat2567/stat_Dec67.pdf
- จิรัชยา เจียวีก, และ วันชัย ธรรมสัจการ. (2556). การคงอยู่และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 55(3), 109-144.
- จุฑามาศ นิมจิตต์, และ โกวิทย์ กังสนันท์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 9(3), 36-50. 83.
- ชาย โพธิสิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ปวีณา มงคลสุขวัฒน์. (2562). *แนวทางการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อดิจิทัลดิสรัปชัน กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โสภิสฐา เต็มรัตน์. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- อารีนันท์ แท้ดดี, และ ลีลาวดี พัฒนรัชต์. (2567). แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต. *วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์*, 9(1), 433-446.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.



World Health Organization (WHO). (1981). Disability prevention and rehabilitation: Report of the WHO Expert Committee on Disability Prevention and Rehabilitation. In *meeting held in Geneva from 17 to 23 February 1981* (Vol. 24, pp. 1-40). Geneva: World Health Organization.