

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์การวิจัยอยู่ 3 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2. เพื่อ ศึกษาหาประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ 3. เพื่อพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา ผู้วิจัยใช้ เทคนิคการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) การศึกษาในครั้งนี้เป็น การศึกษาวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะทำให้การเก็บ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ได้แก่บรรดานักศึกษาที่กู้ยืมเงิน กยศ. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี การศึกษา 2549 – 2559 เป็นผู้กู้ยืมทั้งที่สามารถชำระหนี้ได้และชำระหนี้ไม่ได้ และนำวิธีวิจัยเชิง คุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบาย โดยสามารถสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.71) ศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.38) มีอายุในช่วง 21-22 ปี (ร้อยละ 33.81) อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่คือ ค้าขาย (ร้อยละ 35.71) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับ บิดามารดา (ร้อยละ 59.52) ระยะเวลาที่กู้กองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในช่วง 4 ปี (ร้อยละ 38.10) ส่วนใหญ่สมาชิกในครอบครัวไม่มีใครกู้ เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ยกเว้นผู้ตอบ (ร้อยละ 62.86) และส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว (ไม่นับตัวผู้ตอบ) (ร้อยละ 59.76)

2. ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมากในทุกด้าน โดยเป็นผลมากจากการได้รับการ ประเมินภาพลักษณ์ ทศนคติที่ดี และความไว้วางใจจากผู้กู้เงิน กยศ. ทิศทางการดำเนินตามนโยบาย ในปัจจุบันจึงมีทิศทางในทางที่ดีขึ้นตามลำดับ

2.1 ผลการประเมินการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ ในระดับมาก ในส่วนการสร้างภาพลักษณ์เพื่อประโยชน์ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 โดยด้านที่ได้รับ

การประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดตระหนักต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบในการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในขณะที่การสร้างภาพลักษณ์เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและบริบทแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคนในประเทศให้ความสำคัญและโอกาสทางการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.20)

2.2 ผลการประเมินการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในส่วนการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร มีการกำหนดนโยบายและทิศทางองค์การของผู้บริหารองค์การ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในขณะที่การพัฒนาทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณค่าและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14)

2.3 ผลการประเมินการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในส่วนการประสานหล่อหลอมทางองค์การ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่องหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่องกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.15)

2.4 ผลการประเมินทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในด้านความรู้ ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ท่านได้พัฒนาความเข้าใจในกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากการติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในด้านความรู้ลึก มีค่าเฉลี่ย 4.12 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ท่านตระหนักในความรับผิดชอบจากการกู้ยืมกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และจะทำหน้าที่ของลูกหนี้ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในด้านพฤติกรรมได้รับการประเมินสูง

โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และค่าที่ได้รับการประเมินมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าเป็นหน้าที่ของผู้กู้ยืมทุกท่านที่ต้องนำเงินมาให้กองทุน เพื่อสร้างโอกาสให้กับรุ่นน้องต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.30)

2.5 ผลการประเมินความไว้วางใจในการชำระหนี้กู้ยืมเงิน ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านความไว้วางใจในการชำระหนี้มีค่าเฉลี่ยที่ 4.17 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ ท่านมีความไว้วางใจว่ากองทุน กยศ. ว่ามีการจัดสรร ด้วยความเป็นธรรมและเปิดโอกาสให้กับนักเรียน นักศึกษาได้เข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ในด้านความไว้วางใจในการตอบสนองความต้องการมีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ ข้าพเจ้าไว้วางใจว่ากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถสนองตอบต่อความต้องการที่คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

2.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านการสร้างประสบการณ์แห่งความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ นโยบายการชำระหนี้ สร้างความพึงพอใจแก่ข้าพเจ้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในส่วนการสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ข้อมูลต่อผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการกู้เงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.23)

2.7 ผลการประเมินประสิทธิผลในการชำระหนี้ ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาทางด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถทราบวัตถุประสงค์การกู้และสามารถติดตาม ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนได้สินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 โดยค่าที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีการเจริญเติบโต มีสมาชิกมากู้เงินอย่างต่อเนื่อง และใช้หนี้ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05)

2.8 สรุปได้ว่าสำหรับประสิทธิผลในการชำระหนี้ ในประเด็นของความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มีพบว่าส่วนที่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนที่เป็นจุดแข็งคือ กยศ. สามารถทราบวัตถุประสงค์การกู้และสามารถติดตาม ได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ส่วนที่ควรได้รับการปรับปรุงได้แก่ เรื่องการปลดเปลื้องหนี้สินของสมาชิกบรรลุป่าหมาย ในขณะที่ประเด็นที่สองในเรื่องสินทรัพย์ ด้านที่เป็นจุดแข็งได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีการเจริญเติบโต มีสมาชิกมากู้เงินอย่างต่อเนื่อง และใช้หนี้ตรงเวลา และที่ด้านที่ยังต้องปรับปรุงได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อศึกษามีสภาพคล่องสามารถโอนจำนวนเงินกู้ที่ได้จัดสรรให้แต่ละ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาได้ตรงเวลา

3. ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทศนคตที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\beta = 0.85$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\beta = 0.60$) ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\beta = 0.47$) ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ($\beta = 0.24$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\beta = 0.24$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทศนคตที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\gamma = 0.93$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma = 0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma = 0.25$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\gamma = 0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทศนคตที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\gamma = 0.90$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma = 0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma = 0.25$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\gamma = 0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทศนคตที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma = 0.71$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma = 0.21$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\gamma = 0.18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. สภาพปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาแรกได้แก่เรื่องช่องทางการชำระเงิน ที่ไม่สะดวก แต่ในจากเดิมปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นเนื่องจากพัฒนาการของเทคโนโลยี การใช้ระบบบาร์โค้ด และการพัฒนาแอปพลิเคชันรองรับ ทำให้การประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือนทำได้ง่ายขึ้น และติดตามข้อมูลได้ง่ายขึ้น การเพิ่มขึ้นของธนาคารที่ให้บริการ การเกิดขึ้นของพร้อมเพย์ เป็นสิ่งช่วยลดปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการชำระหนี้มากขึ้น ประการที่สองที่จะเพิ่มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ ช่องทางกรมสรรพากร ที่ให้นายจ้างไปหักภาษีทุกเดือน แนวทางแก้ปัญหาคงต้องให้ความสำคัญที่ตัวกฎหมาย กฎหมายปัจจุบันยังไม่มีมาตรการที่จะบังคับผู้กู้ยืมในเรื่องของการชำระหนี้ ขาดมาตรการคือทางกองทุน จะเรียกว่าขาดมาตรการการบังคับการให้ชำระหนี้ ในเมื่อติดตามไม่ได้ไปถึงจุดหนึ่งก็ต้องฟ้องร้องดำเนินคดี หากใช้มาตรการเรื่อง การเข้าเครดิตบูโร การฟ้องร้องคดีจะลดลง

5. การพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัย ตั้งแต่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ กยศ. ให้ผู้กู้ กยศ. รู้สึกว่า กยศ. ไม่ใช่เจ้าหนี้ แต่เป็น โอกาสที่หยิบยื่นให้ผู้กู้เข้ามาสู่โอกาสทางการศึกษา เปิดช่องทาง

ให้คำปรึกษากับผู้กู้ และสร้างการตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบในฐานะคนไทยที่จะหยิบยื่นโอกาส ต่อให้กับรุ่นน้อง และด้วยความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์การพัฒนาของระบบการสื่อสารและ แอปพลิเคชัน ทำให้ผู้กู้ในฐานะคนรุ่นใหม่ใช้โทรศัพท์มือถือได้ง่ายขึ้น กยศ.เองจึงมีแนวทางพัฒนา ช่องทางดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงตัวผู้กู้ การพัฒนาระบบสื่อสาร ใช้ทั้งในองค์กร เพื่อความสะดวกในการทำงาน และใช้ภายนอกองค์กร เพื่อใช้กลยุทธ์ในเชิงรุก เปิดช่องทางการ สื่อสารที่ชัดเจนโปร่งใส ให้เกิดขึ้นระหว่าง กยศ.กับผู้กู้ ดังนั้นเพื่อให้ นโยบายดังกล่าวบรรลุผล กยศ.จึงมีความจำเป็นที่จะพัฒนาบุคลากรของตนให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีจิตใจให้บริการ และมี แผนงานการใช้แหล่งสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีความเป็นมืออาชีพ ผลของการสร้างภาพลักษณ์ที่ ดี การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี จะทำให้ กยศ.กับผู้กู้ ไม่ห่างเหินกันสร้างการตระหนักรู้ในหน้าที่ของตนทำให้ทัศนคติของผู้กู้ที่มีต่อ กยศ. และทัศนคติใน การรับผิดชอบต่อส่วนรวมดีขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจและไว้วางใจ จนทำให้เกิดประสิทธิผล สูงสุดในการชำระหนี้ จนเกิดวัฏจักรที่พัฒนา ผู้ที่ได้รับ โอกาส ให้มีอนาคต และส่งมอบอนาคตให้ คนรุ่นหลัง จนทำให้ประเทศชาติเกิดการ พัฒนา หรือกล่าวได้ว่า การพัฒนาแนวทางและ ข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติต้องเน้น ความสำคัญในด้าน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการ ปฏิบัติงาน ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความ ไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม และความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ อย่างผสมผสานกัน

5.2 อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาแรกได้แก่เรื่องช่องทางการชำระเงิน ที่ไม่ สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์พันธุ์ พลเยี่ยม (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามการ ดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจังหวัดขอนแก่น ปีการศึกษา 2541 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่อยู่ในระดับเป็นปัญหามากคือ ขาด ความมั่นใจในการชำระเงินคืนตามกำหนด ขาดงบประมาณในการดำเนินการ และปัญหาเรื่อง ช่องทางการชำระเงิน แต่ในจากเดิมปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นเนื่องจาก พัฒนาการของเทคโนโลยี การใช้ระบบบาร์โค้ด และการพัฒนาแอปพลิเคชันรองรับ ทำให้การ ประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือนทำได้ง่ายขึ้น และติดตามข้อมูลได้ง่ายขึ้น การเพิ่มขึ้นของธนาคารที่ ให้บริการ การเกิดขึ้นของพร้อมเพย์ เป็นสิ่งที่ช่วยลดปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดประสิทธิผลในการ ชำระหนี้มากขึ้น ประการที่สองที่จะเพิ่มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ ช่องทางกรมสรรพากร ที่ให้

นายจ้างไปหักภาษีทุกเดือน แนวทางแก้ปัญหาคงต้องให้ความสำคัญที่ตัวกฎหมาย กฎหมายปัจจุบัน ยังไม่มีมาตรการที่จะบังคับผู้กู้ยืมในเรื่องของการชำระหนี้ ขาดมาตรการคือทางกองทุน จะเรียกว่า ขาดมาตรการการบังคับการให้ชำระหนี้ ในเมื่อติดตามไม่ได้ไปถึงจุดหนึ่งก็ต้องฟ้องร้องดำเนินคดี หากใช้มาตรการเรื่อง การเข้าเครดิตบูโร การฟ้องร้องคดีจะลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย ฤชุพันธุ์ และชลธาร วิศรุตวงศ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ที่พบว่า เงื่อนไขการชำระหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่อนปรนมาก ระบบการติดตามและบังคับการชำระหนี้ไม่เข้มงวด ทำให้รายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่เพียงพอที่จะครอบคลุมต้นทุนการบริหารและจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้ งานวิจัยของ สุดท้าย ชัยจันทิก. (2560). ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของภาครัฐ ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ที่เสนอว่าเงื่อนไขของ กยศ.ที่ผ่อนปรนมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการชำระหนี้และการติดตามหนี้ งานวิจัยของ เสกสรรค์ บุญรอด. (2553). ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เสนอว่า ปัญหาของ กยศ.คือ การขาดกลไกการติดตามการชำระหนี้คืนที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐและผู้เสียหาย และงานวิจัยของอมรา ติรศรีวัฒน์. (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การผิคนัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข ที่พบว่า กยศ.มีปัญหาการขาดประสิทธิภาพในกระบวนการ นโยบาย การจัดสรร คัดสรร การแจกจ่าย ระบบการติดตามทวงหนี้ และการชำระหนี้ของกองทุนให้ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเกิดจาก รวมเชิงบวกจาก (1) ทักษะคดีที่มีก่อนนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ดังที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) เสนอว่า ความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานสิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำคือ การคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ดังที่งานวิจัยของ อมรา ติรศรีวัฒน์. (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การผิคนัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข เสนอว่าการสื่อสารของสารสนเทศ มีความจำเป็นในการสร้างการรับรู้ ตระหนักถึงผลกระทบ รวมทั้งบทลงโทษทั้งในรูปแบบทางการเงิน และรูปแบบอื่น (2) ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืมเงิน ดังแนวคิดของ Burn and Stalker (1990) ที่เสนอว่า ความไว้วางใจจะช่วยให้การสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในชีวิตโดยอาศัยเทคโนโลยีที่คล่องตัวและมีการเปลี่ยนแปลงง่ายจนเกิดบรรยากาศการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย (3) ความ

พึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรรค์ บุญรอด. (2553). ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินผลและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อ การศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เสนอว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่พบความแตกต่างกัน (4) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืมดังที่ Kotler (2000 : 296) ได้กล่าวเสนอว่า ภาพลักษณ์ (Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากร(ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ และ(5) การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพัฒน์ (2540) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดจากการประเมินความสำเร็จของงาน องค์กรจำเป็นต้องรู้ว่างานที่กระทำอยู่นั้นกำลังดำเนินการอยู่ถึงขั้นใด หรือดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีมากน้อยเพียงใด โดยในมิติของประโยชน์ของการประเมินเพื่อการพัฒนาบุคลากรเมื่อพบว่าบุคลากรใดบกพร่องความรู้ความสามารถในด้านใด จะได้หาทางส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนในสิ่งที่ ไม่รู้ต้องทำให้เกิดมีความรู้แตกฉานชำนาญกว่าคนอื่น ๆ ไม่ชอบงานของตนเองต้องทำให้เกิดความรักในงานที่รับผิดชอบเป็นชีวิตจิตใจ หรือทำไม่ได้ต้องส่งเสริมให้มีทักษะเชี่ยวชาญเป็น อย่างยิ่งเหนือกว่าใครๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

3. การพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัย ตั้งแต่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ กยศ. ให้ผู้กู้ กยศ. รู้สึกว่า กยศ. ไม่ใช่เจ้าหนี้ แต่เป็นโอกาสที่หยิบยื่นให้ผู้กู้เข้ามาสู่โอกาสทางการศึกษา เปิดช่องทางให้คำปรึกษากับผู้กู้ และสร้างการตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะคนไทยที่จะหยิบยื่นโอกาสต่อให้กับรุ่นน้อง และด้วยความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์การพัฒนาของระบบการสื่อสารและแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้กู้ในฐานะคนรุ่นใหม่ใช้โทรศัพท์มือถือได้ง่ายขึ้น กยศ.เองจึงมีแนวทางพัฒนาช่องทางดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงตัวผู้กู้ การพัฒนาระบบสื่อสาร ใช้ทั้งในองค์กรเพื่อความสะดวกในการทำงาน และใช้ภายนอกองค์กร เพื่อใช้กลยุทธ์ในเชิงรุก เปิดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนโปร่งใส ให้เกิดขึ้นระหว่าง กยศ.กับผู้กู้ ดังนั้นเพื่อให้ นโยบายดังกล่าวบรรลุผล กยศ.จึงมีความจำเป็นที่จะพัฒนาบุคลากรของตนให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีจิตใจให้บริการ และมีแผนงานการใช้แหล่งสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี วงศ์สมิง (2540) ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนเงินให้

กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา” ซึ่งการเสนอแนวทางให้ กยศ.ควรมีการปรับปรุง กระบวนการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมในการแนะนำและตรวจสอบ เอกสารช่วงงานเร่งด่วน งานวิจัยของ บรรพต ศรีวิชัย (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาในจังหวัดเชียงราย” ที่เสนอให้ กยศ. สร้างระบบ การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและมีการติดตามประเมินรายงานผลและประชาสัมพันธ์ การ ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ งานวิจัยของ ณรงค์ กุศลสร้าง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการ ดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขต การศึกษา 6” ที่เสนอให้การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คือ การจัดทำเอกสาร หลักฐานประชาสัมพันธ์ให้ผู้กู้ทราบ การจัดทำเอกสารหลักฐานของสัญญาเงินกู้ควรได้รับการ ปรับปรุงให้เหมาะสม งานวิจัยของ เสาวลักษณ์ จงรัตนานนท์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผล ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเกริก” ที่เสนอให้จัดสรร บุคลากรที่ทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนงานและมีขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอน เพื่อลด ความผิดพลาด งานวิจัยของ อมรา ตันประวดี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระคืน เงินกู้โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : กรณีศึกษานิสิต นักศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่เสนอว่า การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีกรอบ แนวทางขั้นตอนในการปฏิบัติที่ชัดเจน แต่เมื่อนำไปปฏิบัติก็มีปัญหาบางประการเพราะสภาพความ พร้อมของแต่ละโรงเรียนแต่ละแห่งแตกต่างกัน งานวิจัยของ จารุวรรณ เบ็ญมล (2559) ทำวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กย ศ.) ในอนาคต ที่เสนอว่า กยศ. ควรนำแนวคิด CSR มาใช้ในการบริหารจัดการกองทุนฯมากกว่าเดิม และควรอยู่ในกระบวนการทำงานหลักขององค์กรเป็น “CSR in-process” โดยปรับปรุงข้อกำหนด ข้อบังคับ หรือกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการทำงานของกยศ. โปร่งใสและเป็น ธรรมกับทุกฝ่าย งานวิจัยของ สุรศักดิ์ มีบัว. (2561). ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ ร่าง พระราชบัญญัติ(พ.ร.บ.)กองทุนเพื่อการศึกษาพ.ศ.....ที่เหมาะสมต่อการบังคับใช้ โดยเสนอว่า การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆด้านเพราะก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของคน ในสังคมลดความเหลื่อมล้ำและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น และงานวิจัยของ อมรา ตีร์ศรีวัฒน์. (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การผิคนัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข. ที่เสนอว่า กยศ.ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมของ คุณสมบัติบุคลากรในหน่วยงานเงินกองทุนฯ มีความรอบรู้ มีความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพสูง ปราศจากการบริหารจัดการที่มีพิธีการมากเกินไป การทำงานเป็น ทีม มีวัฒนธรรม มีวินัย มีระเบียบแบบแผน ทำงานอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบและติดตาม

ผลได้ และต้อง มีกระบวนการขั้นตอนการรับชำระเงินกู้ที่ชัดเจน เหมาะสม มีความถูกต้อง ทันท่วงที และมีฐานข้อมูลที่สามารถติดตามผลได้โดยเป็นรูปธรรม และเป็นปัจจุบันจากผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่าย กองทุนนายจ้าง กรมสรรพากร ผู้รับชำระหนี้ และสถาบันการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ผลจากการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเกิดจากทัศนคติที่ดีของผู้กู้ ดังนั้นก่อนพิจารณาผู้ยืมเงินคุณสมบัติหนึ่งก็คือการประเมินทัศนคติของผู้กู้ยืม โดยอาจมีการประเมินเพื่อสะท้อนสภาพก่อนกู้ยืม นอกจากการประเมินเพียงผลการเรียนเท่านั้น หากผู้กู้ยืมมีความตระหนักและเข้าใจถึงที่มาของการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และเข้าใจความรับผิดชอบและบทบาทของตนในการชำระหนี้ให้ตรงเวลาเพื่อรุ่นน้อง ก็จะทำให้ประสิทธิผลในการนำนโยบายดังกล่าวไปใช้มีความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบร่วมได้แก่ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืม ปัจจัยดังกล่าวเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติที่ดี ดังนั้นกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องคำนึงถึงโดยอาจมีการประเมินผลของสองปัจจัยดังกล่าว และหาหนทางที่จะพัฒนาความไว้วางใจ และสร้างความพึงพอใจต่อการชำระหนี้คืนของลูกหนี้

3. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ดังนั้นการเพิ่มช่องทางเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีเป็นสิ่งที กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจำเป็นต้องทำเป็นลำดับแรก ยิ่งในยุคที่การสร้างสารสนเทศผ่าน แอปพลิเคชัน ทำได้ง่ายยิ่งถือเป็นโอกาสอันดีในการพัฒนาศักยภาพของประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยดังกล่าวมีขอบเขตเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากจะได้มิติที่มีความครบถ้วนชัดเจนอาจจะทำการศึกษาในเขตปริมณฑลและจังหวัดอื่น

2. งานวิจัยฉบับนี้ใช้เทคนิคแบบผสานวิธี โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณที่นักเรียนนักศึกษาทำทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับ ผู้บริหาร กยศ.เท่านั้นยังไม่ได้เก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพกับผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องกับ อ. อาทิต ผู้บริหารสถานศึกษา และเจ้าของสถานประกอบการที่รับ นักศึกษาที่ กู้ กยศ. เข้ามาทำงาน ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจจะขยายเขตแดนการศึกษาเพิ่มเติมจากกลุ่มเหล่านี้

3. งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาลักษณะภาคตัดขวางในช่วงเวลาหนึ่ง หากผู้ที่สนใจจะศึกษาในลักษณะของอนุกรมเวลา และมีการติดตามผลพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ที่กู้ กยศ. ก็อาจจะได้ผลการวิจัยในมิติที่แตกต่างกันออกไป

