

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การศึกษาสภาพการบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การศึกษาสภาพการบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาสภาพการบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่รับผิดชอบงานกองทุน นักเรียนและนักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ และนักเรียนและนักศึกษาที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 20 คน สรุปได้ ดังนี้

##### ประเด็นสัมภาษณ์

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านสาเหตุของการกู้ยืม การตัดสินใจกู้ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ และค่าใช้จ่ายส่วนตัวว่าเหมาะสม และเป็นไปได้ หรือไม่ อย่างไร

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความสามารถในการชำระหนี้ ระบบติดตามผลการชำระหนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ว่าเหมาะสม และเป็นไปได้ หรือไม่ อย่างไร

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ขอบเขตของผู้กู้ยืมเงิน ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน การค้ำประกันการกู้ยืมเงิน หลักเกณฑ์การชำระหนี้คืนเงินกู้ยืม วิธีการชำระหนี้เงินกู้ยืม และการผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ยืมเงิน ว่ามีความเหมาะสมและเป็นไปได้ หรือไม่ อย่างไร

## ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สรุปได้ดังนี้ ผู้บริหารของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ปัญหาของพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินของกองทุน กยศ. คือ พฤติกรรมของนักศึกษา กู้ยืมระหว่างที่ศึกษาอยู่พฤติกรรมด้านการเรียน นักศึกษากู้ยืมบางส่วนที่ผลการเรียนไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ จากการสอบถามนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์พบว่า นักศึกษาต้องทำงานชั่วคราวเรียนเพื่อหารายได้มาเป็นค่าใช้จ่ายในการเรียน เนื่องจากครอบครัวไม่มีเงินสนับสนุน และที่มีปัญหาด้านครอบครัว ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรพิจารณาเพิ่มค่าครองชีพสำหรับนักศึกษาให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ และตามสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน กยศ. เคยสนับสนุนค่าครองชีพให้เดือนละ 4,000 บาท และลดลงเหลือเดือนละ 2,200 บาท

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะของความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. คือ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาออกไปแล้วมีความสามารถชำระหนี้ได้ทุกคน เนื่องจากจำนวนเงินในการชำระหนี้ไม่มาก ชำระหนี้เพียงปีละครั้ง แต่พฤติกรรมด้านการใส่ใจการชำระหนี้ นั้น อาจจะไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจาก กยศ. ทวงหนี้เพียงครั้งเดียว ไม่เหมือนกับหนี้ส่วนอื่นที่นักศึกษาที่ต้องชำระ มีการทวงหนี้ทุกเดือน ทำให้นักศึกษาไม่ลืม แต่หนี้ กยศ. เป็นหนี้ที่นักศึกษาอาจจะลืมได้ ทำให้นักศึกษาไม่เห็นความสำคัญ ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรมีการบริหารจัดการหนี้ เช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่นๆ

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ได้แก่

3.1 คุณสมบัติ ปัญหา คือ เรื่องรายได้ครอบครัวของผู้กู้ยืมซึ่ง กยศ. กำหนดไว้ไม่เกินปีละ 200,000 บาท แต่เนื่องจากรัฐบาลกำหนดค่าแรงขั้นต่ำไว้วันละ 300 บาท ครอบครัวผู้กู้ยืมที่ทำงานเป็นลูกจ้างในสถานประกอบการมีรายได้วันละ 300 บาท คิดเป็นรายได้ต่อปี ๒๑๖,๐๐๐ บาท ก็ไม่สามารถกู้ได้ อีกทั้งข้าราชการหรือผู้มีงานประจำทำ แต่มีบุตรที่กำลังศึกษาอยู่หลายคน แต่มีรายได้เกินกว่าปีละ 200,000 บาท เช่นกัน ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรปรับปรุงเรื่องรายได้ให้สัมพันธ์กับรายได้ขั้นต่ำของภาครัฐบาลที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน กยศ. ควรนำบุตรที่กำลังศึกษาอยู่มาประกอบการพิจารณากับรายได้แบบขั้นบันได เช่น

3.1.1 รายได้ครอบครัวมีรายได้ไม่เกินปีละ 200,000 บาท หากมีบุตรไม่เกิน 1 คน ที่กำลังศึกษาอยู่สามารถกู้ได้

3.1.2 รายได้ครอบครัวมีรายได้มากกว่าปีละ 200,000-300,000 บาท/ปี และมีบุตร 2 คน ที่กำลังศึกษาอยู่สามารถกู้ได้

3.2 ขอบเขตการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ปัญหา คือ วงเงินค่าเล่าเรียนให้กู้ยืมในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการชำระค่าเล่าเรียน นักศึกษาเสียสิทธิ์การกู้ยืมระหว่างปี ในการนับจำนวนปีให้

กู้ยืม กยศ. นับการกู้ยืมตามจำนวนปี ที่ต้องศึกษาตามหลักสูตร เช่น หลักสูตร 4 ปี 8 ภาคการศึกษาปกติ เช่น นักศึกษาที่ขอกู้ในปีการศึกษา 2557 ทำสัญญากู้ ภาค 1/2557 แต่ภาค 2/2557 ไม่ได้กู้ หรือมีเหตุที่ต้องลาพักการศึกษา กยศ. คิดเป็นการกู้ทั้งปี นักศึกษาจะเหลือการกู้อีก 3 ปี 6 ภาคการศึกษา แทนที่จะเหลือ 7 ภาคการศึกษา นักศึกษาจะเสียสิทธิ์ 1 ภาคการศึกษา ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรปรับปรุงวงเงินให้กู้ยืมตามภาวะเศรษฐกิจ กยศ. ควรคิดระยะเวลากู้ตามภาคการศึกษาตามจำนวนภาคการศึกษาในแต่ละหลักสูตร แทนที่จะคิดเหมาเป็นปีการศึกษา

3.3 ขั้นตอนการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ปัญหา คือ นักศึกษาเสียเวลาในการเรียนในกรณีที่นักศึกษาที่ลาพักการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 และกลับมาเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ไม่สามารถกู้ยืมในภาคการศึกษาที่ 2 ได้ ทำให้นักศึกษาเสียเวลาในการเรียนในปีนั้นๆ ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรให้นักศึกษาที่ไม่กู้ในภาคการศึกษาที่ 1 สามารถขอกู้ในภาคการศึกษาที่ 2 ได้

3.4 การค้ำประกัน ปัญหา คือ ผู้ค้ำประกันไม่มีเงินชำระหนี้หรืออายุมาก เนื่องจากผู้ปกครองที่มาค้ำประกันมีฐานะยากจน เมื่อผู้กู้ไม่ชำระหนี้ก็ไม่สามารถเรียกให้ผู้ค้ำประกันมาชำระหนี้แทนได้ เพราะไม่มีความสามารถในการหาเงินมาชำระหนี้ ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรปรับปรุงระเบียบการค้ำประกันเรื่องหลักทรัพย์ ความน่าเชื่อถือของบุคคลผู้ค้ำประกัน และอายุผู้ค้ำประกัน

3.5 หลักเกณฑ์การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ในฐานะผู้บริหารถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีพอสมควร จึงไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.6 การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้กองทุน กยศ. ในฐานะผู้บริหารถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีพอสมควร จึงไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.7 วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ไม่มีปัญหาเพราะเป็นหน้าที่ของสถานศึกษามีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ตามระเบียบการดำเนินการ หลักเกณฑ์ วิธีการกู้ยืมกองทุนฯ ปี 2546 ข้อ 36 (4)

#### ประเด็นสำคัญอื่น

1. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีการเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์บ่อย ทำให้การติดต่อนักศึกษาเพื่อทำสัญญาไม่ได้ ผลที่ตามมาคือ นักศึกษาไม่มาทำสัญญา ต้องชำระเงินสดในการลงทะเบียน ข้อเสนอแนะ คือ การประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาให้ช่วยติดต่อนักศึกษาติดต่อครอบครัว เพื่อน เพื่อให้ช่วยติดตามนักศึกษา ประกาศข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น Facebook เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า การติดต่อเจ้าหน้าที่

กยศ. ยาก เนื่องจากมีผู้ใช้โทรศัพท์เป็นจำนวนมาก แม้จะมีเลขหมายโดยตรง แต่ก็ไม่มีกรับสาย การเสียเวลาในการคีย์ข้อมูลในระบบแบบรายคน ในการคีย์ข้อมูลเพื่อยืนยันค่าเล่าเรียนในระบบของ กยศ. สถานศึกษาต้องคีย์ข้อมูลนักศึกษาทีละคนในแต่ละภาคการศึกษาทำให้เสียเวลา แนวปฏิบัติการคืนเงินไม่ชัดเจน ตามระเบียบ การดำเนินการ หลักเกณฑ์ วิธีการกู้ยืมกองทุนฯ ปี (ฉบับที่ 3) 2555 ข้อ 43/2 สรุปความว่า กยศ. กำหนดให้สถานศึกษาคืนเงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมที่ไม่ได้ใช้ ก่อนสิ้นภาคการศึกษานั้นๆ แต่ในทางปฏิบัติ กยศ. ได้โอนให้เงินค่าเล่าเรียนให้สถานศึกษาหลังจากสิ้นภาคการศึกษาไปแล้ว ซึ่งในระเบียบก็ไม่ระบุว่าสถานศึกษาต้องคืนภายในกี่วันหลังจากได้รับเงินค่าเล่าเรียนจาก กยศ. ข้อเสนอแนะคือ กยศ. ควรเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น กยศ. ควรปรับปรุงการถ่ายโอนข้อมูลออนไลน์ในระบบ โดยให้สถานศึกษา สามารถ Up load ข้อมูลต่างๆ แทนการคีย์ข้อมูลนักศึกษาแบบรายคน และ กยศ. ควรปรับปรุงระเบียบการคืนเงินให้มีความชัดเจนและยืดหยุ่นได้ โดยให้สถานศึกษาคืนเงินค่าเล่าเรียนที่ไม่ได้ใช้ ภายใน 1 เดือนหลังจากสถานศึกษาได้รับการโอนเงินจาก กยศ. แล้ว

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม คือ นักศึกษาไม่ทราบกำหนดการกู้ยืมประจำปีของ กยศ. เนื่องจากหน้าเว็บไซต์ไม่ปรับปรุง หน้า Homepage ให้ทันสมัย น่าสนใจ นักศึกษาไม่ทราบว่าสาขาใดที่สามารถกู้ยืมแบบ กรอ. ได้ในแต่ละมหาวิทยาลัย นักศึกษาใหม่ไม่ทราบขั้นตอนการกู้ยืม ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าสนใจ เนื่องจากหน้าปัจจุบันใช้มาหลายปี กยศ. ควรอนุญาตให้มหาวิทยาลัยประกาศรายชื่อสาขาวิชาที่กู้ กรอ. และ กยศ. ได้ชัดเจน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับธนาคารกรุงไทยในเรื่องการกู้ยืมเงินกองทุนเงิน กยศ. โดยภาพรวม พบว่า การเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุลของนักศึกษาที่กู้ กยศ. กรณีนักศึกษาเปลี่ยนชื่อ นามสกุล ก่อนเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย เปลี่ยนมาหลายปี แต่หลังจากทำสัญญากู้ยืม เอกสารต่างๆ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งชื่อนามสกุลเปลี่ยนทั้งหมดแล้ว สัญญา กยศ. ในระบบก็เป็นชื่อใหม่แล้ว แต่ธนาคารยังต้องการใบเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุล โดยให้สถานศึกษาส่งให้ธนาคารอีก ทั้งๆ ที่ระบบของ กยศ. ได้ผ่านการตรวจสอบฐานข้อมูลกับกรมการปกครองแล้ว (นักศึกษาเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุล) กรณีนักศึกษาเปลี่ยนชื่อนามสกุล หลังเข้ามาเรียนมหาวิทยาลัยและขอกู้ยืม สถานศึกษาได้ส่งเอกสารการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล ให้ธนาคารแล้วในภาคการศึกษานั้นๆ ให้ธนาคาร ก็ยังคงติดต่อสถานศึกษาขอเอกสารอีกทุกครั้ง ทุกภาคการศึกษา ข้อเสนอแนะ คือ ธนาคารควรปรับปรุงฐานข้อมูลประวัติผู้กู้ใหม่

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุน กยศ. ในภาพรวม พบว่า ปัญหาหลักของ กยศ. คือ นักศึกษาไม่ชำระหนี้ ทำให้ขาดเงินหมุนเวียนในการให้กู้ยืมสำหรับนักศึกษาเก่าและนักศึกษาใหม่ ปัญหา กยศ. ทำงานเชิงรับ โดยเน้นการ

ปลูกจิตสำนึกในการชำระหนี้มากกว่าดำเนินการใดๆ อีกทั้ง กยศ. ก็พบตัวเลขการไม่ชำระหนี้เกิดขึ้นมาหลายปี การบริหารติดตามหนี้ของ กยศ. ไม่เข้มข้น ธนาคารส่งจดหมายทวงหนี้เพียงครั้งเดียว ผู้กู้ไม่ให้ความสำคัญในการชำระหนี้ และคิดว่าการกู้ยืมเป็นเรื่องไม่ยาก เนื่องจากดอกเบี้ยการกู้ยืมเพียงร้อยละ 1 บาท ใครๆ ก็กู้ได้ เนื่องจากดอกเบี้ยถูก คนที่จริงจังกับคนที่ร่ำรวยก็กู้ทั้งหมดทำให้ขาดการใส่ใจการชำระหนี้ รายได้ที่แท้จริงของครอบครัวผู้กู้ ประเภทอาชีพอิสระ เช่น รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ฯลฯ เพื่อใช้พิจารณาประกอบการกู้ยืมตรวจสอบยาก ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรทำการสัมมนาปฏิบัติการกับสถานศึกษา ธนาคาร เพื่อวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันและจัดตั้งกรรมการเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากการสัมมนากับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำเป็นยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาของ กยศ. ควรศึกษาปัญหาที่แท้จริงจากผู้ที่ไม่ชำระหนี้จากการสัมภาษณ์ จากบันทึกของศาลจะได้ข้อเท็จจริง ผู้วิจัยควรสอบถามผู้กู้ที่โดนฟ้องศาล จะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม กยศ. ควรทวงหนี้โดยทำเป็นจดหมายส่งไปก่อนถึงวันชำระหนี้ทุกปี กยศ. ควรต้องปรับปรุงงบประมาณที่ กยศ. ให้กับธนาคารในการติดตามหนี้ หรือจัดตั้งหน่วยงานเพื่อบริหารจัดการหนี้ กยศ. ให้เป็นระบบยิ่งขึ้น กยศ. ควรจัดทำระบบปรับปรุงที่อยู่ของนักศึกษาออนไลน์ รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันเป็นระบบเก่าที่ต้องทำเป็นกระดาษให้สถานศึกษาแจ้งผ่าน กยศ. กยศ. เชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้กู้ยืมจากสำนักงานประกันสังคม กรมสรรพากร ในการตรวจสอบรายได้ผู้กู้ยืม สถานที่อยู่ สถานที่ทำงานเพื่อการติดตามหนี้ ประสานงานกับกรมสรรพากรในการรับชำระหนี้ กยศ. โดยให้ชำระพร้อมกับการเสียภาษีรายได้ประจำปี ถือเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้กู้ กยศ. ควรมีระบบช่วยให้สถานศึกษาที่สามารถตรวจสอบรายได้ครอบครัวผู้กู้ยืมได้ โดยร่วมมือกับกรมสรรพากรในการตรวจสอบรายได้ เพื่อจะทราบรายได้ที่แท้จริงของครอบครัวผู้กู้ ก่อนการพิจารณาให้กู้ยืม ลูกหนี้ กยศ. และกองทุนเงินกู้ยืมที่ผูกพันรายได้ในอนาคตหรือ กรอ. หากมีหนี้ค้างชำระต้องถูกแบล็กลิสต์ (ขึ้นบัญชีดำ) เข้าไปอยู่ศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (เครดิตบูโร) ด้านการจัดสรรงบประมาณการกู้ยืมของ กยศ. ให้กับสถานศึกษา กยศ. ควรนำข้อมูลเหล่านี้มาพิจารณาตัวเลขการชำระหนี้คืนของผู้กู้ยืมในแต่ละสถานศึกษา มาพิจารณาการจัดสรรการกู้ยืมให้แต่ละสถานศึกษา การจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึก หรือกิจกรรมให้ความรู้ในการกู้ยืมเงิน กยศ. ในสถานศึกษา สถานศึกษาทุกแห่งต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้การกู้ยืม กยศ. ทั้งก่อนการกู้ยืม และหลังจากการกู้ยืมให้กับผู้กู้และผู้ปกครอง

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะวิธีติดตามผู้กู้

4.1 วิธีติดตามผู้กู้ นอกจากการติดตามผู้กู้จากภูมิลำเนา พบว่า วิธีการติดตามดำเนินการจากการตรวจสอบการทำธุรกรรมทางนิติกรรมต่างๆ โดยตรวจสอบกับธนาคาร และขอความร่วมมือธนาคารกำหนดเกณฑ์กรณีผู้กู้ไม่ชำระหนี้คืน ธนาคารจะไม่ให้ผู้กู้ทำนิติกรรมใดๆ ก็สามารถดำเนินการได้แต่ผู้บริหารกองทุนมักจะไม่เลือกวิธีนี้ เพราะว่าสงสารและเกรงว่าผู้กู้จะเสียประวัติทาง

การเงิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานในอนาคต เสียประวัติ ไม่สามารถทำงานได้ และอาจถูกกล่าวหาได้ว่า กองทุน กยศ. ใช้วิธีที่รุนแรง เป็นการตัดอนาคตของผู้กู้ได้ แต่ไม่คำนึงถึงตอนกึ่งนั้นยังเป็นเด็ก แต่ตอนใช้คิมนั้นเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะ มีความคิดความอ่านที่ดีกว่าตอนกึ่ง คือ ณ ตอนที่ใช้คิมนั้น ถือว่าเป็นผู้ใหญ่แล้ว ดังนั้น การที่ผู้กู้จะนำเงินมาคืนให้กับกองทุนนั้น ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของผู้กู้ว่ามีมากน้อยแค่ไหนในเรื่องของความรับผิดชอบด้วยนะ

4.2 การที่นักศึกษาที่กู้ได้นำเงินที่ได้จากกองทุนไปในแต่ละเดือนนั้น ผู้กู้ได้นำเอาไปใช้ในทางไม่เหมาะสมหรือไม่ พบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้นค่อนข้างยากจน ไม่เหมือนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน นักศึกษาบางกลุ่มในมหาวิทยาลัยรามคำแหง นำเงินที่ได้ไปส่งให้พ่อแม่เพื่อนำไปเลี้ยงน้องที่อยู่บ้านต่างจังหวัด ส่วนตัวเองต้องไปหางานทำเพิ่ม ก็ไม่ถือว่าผิดวัตถุประสงค์ และไม่ได้เสียหายอะไร บางส่วนก็นำไปซื้อของส่วนตัว เป็นต้น ซึ่งจะแตกต่างกับมหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อนักศึกษาได้รับเงินเป็นก้อนมาแล้ว ก็อยากมีโน่นนี่นั่น ต้องซื้อของส่วนตัวที่ไม่จำเป็น เช่น กระเป๋าเครื่องสำอาง เสื้อผ้าที่มียี่ห้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นของที่เกินตัวหรือไม่จำเป็น

4.3 การให้ทุนกับนักศึกษาในแต่ละคณะ แบ่งออกเป็น % อย่างไร พบว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะพิจารณาจากสาขาและคณะต่างๆ ว่ามีนักศึกษามากน้อยแค่ไหน แล้วคิดออกเป็น % ว่าคณะนี้จะได้เท่าไร ซึ่งบางคณะจะมีผู้กู้มากกว่า ที่ได้รับเงินทุน แต่บางคณะจะมีผู้กู้ที่น้อยกว่าที่ได้รับเงินทุน เป็นต้น จึงได้นำมาหารเฉลี่ยกัน โดย

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ควรที่จะทำการติดตามหนี้เสีย เหมือนบัตรเครดิต ที่มีการติดตามแบบจริงจัง อาจจะทำโดยการแบ่ง % กับบริษัททวงหนี้ของเอกชน หรือใช้ระบบ หลักเกณฑ์ หลักการติดตามทวงหนี้ของธนาคาร ในการทวงหนี้บัตรเครดิต คือ ต้องมีการทวงตลอดไม่ใช่ใช้วิธีการติดตามแบบทางเดียวเหมือน ณ ปัจจุบัน ที่ กยศ. ไม่ได้จริงจังกับการทวงหนี้หรือการติดตามหนี้มากเท่าที่ควร ต้องมีการแก้ไข หลักเกณฑ์ กฎเกณฑ์ ในเรื่องของการค้ำประกันที่ผู้กู้ไม่มีเงินมาศึกษา จึงต้องมีผู้ค้ำประกันแต่การที่พ่อแม่ไม่มีเงินมาให้ลูกเรียนในการชำระค่าเทอมแต่กลับเอาพ่อแม่ มาเป็นผู้ค้ำประกัน อย่างนี้เหมาะสมที่จะเป็นผู้ค้ำหรือ และหากเมื่อผู้กู้เรียนจบ ไม่มีงานทำไม่สามารถที่จะชำระหนี้กองทุนได้ แล้วจะให้ผู้ค้ำประกันมาชำระได้อย่างไร ในเมื่อไม่มีเงินให้ลูกเป็นค่าเทอม แล้วจะใช้หนี้แทนคนอื่นได้อย่างนั้นหรือ

#### ข้อเสนอแนะ ทางการศึกษาของไทย

1. การที่นักศึกษามีความคิด มีจิตสำนึก มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นคนดีได้นั้นก็ต้องขึ้นอยู่กับผู้ปกครองแล้ว ยังขึ้นอยู่กับอาจารย์ด้วย ซึ่งการศึกษาของไทยนั้นยังมีปัญหาอยู่มาก ปัญหา 1 ที่ยังมีและมีมานานแล้วและกระทรวงการศึกษา พยายามที่จะแก้ไขอยู่หลายครั้งในเรื่องของครู อาจารย์ ที่ออกไปสอนหนังสือข้างนอกมากกว่าในโรงเรียน (สอนพิเศษตามโรงเรียนสอนพิเศษตาม

สถาบันต่างๆ) ที่ ณ ปัจจุบันไม่ค่อยให้ความสำคัญหรือความเข้มงวดกับอาชีพครู อาจารย์ เหมือนในอดีต ที่บุคคลที่จะเป็นครูได้นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่จบจากคณะครุศาสตร์ มีใบประกอบอาชีพครู อาจารย์ เหมือนในปัจจุบัน ที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนัก อีกทั้งในปัจจุบันไม่ได้ให้ความสำคัญหรือปรับวิทยฐานะของครู อาจารย์ให้ดีขึ้น อีกทั้งที่จริงอาชีพ อาจารย์ ครู เป็นอาชีพที่หนัก นอกจากสอนในห้องเรียนแล้ว ต้องตรวจข้อสอบ ตรวจการบ้านนักเรียนแล้ว ยังต้องเตรียมการสอนต่างๆ ให้กับเด็กในบางครั้งทางโรงเรียนให้ครู อาจารย์ต้องทำแผนการเรียนการสอนของเด็กหรืองานทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นงานที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากงานทางด้านการสอน อาชีพ ครูเป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง และเป็นงานที่หนัก แต่กลับเป็นงานที่มีเงินเดือนน้อย ภาระหน้าที่กลับมากกว่าผลตอบแทนที่ควรได้ ซึ่งสมควรที่จะให้เงินเดือนที่สูง ตามหน้าที่การงานด้วย

2. การดูแลในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ของครูอาจารย์ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ ก็จะแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวได้ อาจารย์ ครูก็จะเอาในใส่ดูแลหรือมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของอาชีพครู ที่มีหน้าในการสอนหนังสือให้ นักเรียน นักศึกษา ต้องการที่จะเรียนรู้ บอกเทคนิคต่างๆ ให้แก่เด็ก เข้าใจในวิชาเรียนมากขึ้นแทนที่ให้นักเรียนไปหาความรู้เพิ่มเติมกันในโรงเรียนสอนพิเศษ ทั้งที่จริงแล้วครู อาจารย์ที่สอนในโรงเรียนสอนพิเศษส่วนใหญ่แล้วก็มาจากโรงเรียนเหมือนกัน ครู อาจารย์ กลุ่มนี้กลับได้รับเงินเดือนที่มากกว่าที่ครู อาจารย์ สอนในโรงเรียนปกติ แถมมีงานที่น้อยกว่า งานไม่หนักมาก มีหน้าที่สอนอย่างเดียว ดังนั้น สมควรที่จะให้เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ แก่ครู อาจารย์ที่สอนในโรงเรียนปกติที่มากกว่า ช่างนอกให้ก็จะทำให้แก้ปัญหาตรงนี้ได้

ดังนั้น ควรที่จะมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องดังกล่าวก่อนและควรที่จะปรับเปลี่ยนในเรื่องของอายุครู ที่สอนเด็กอนุบาลด้วย ณ ปัจจุบัน จะมีอายุประมาณ 20 กว่า-30 ปี ที่เป็นครูสอนอนุบาล ซึ่งมีความเห็นว่าควรที่จะมีอายุที่ 30-45 ปี มากกว่า ซึ่งจะมีวุฒิภาวะ คุณสมบัติ ความอดทน เอาใจใส่ ดูแลเด็กอนุบาลได้ดีกว่าที่จะเป็นครูอนุบาลที่มีอายุน้อย และควรที่จะมีผู้ช่วยครูและครูอนุบาล อย่างน้อย 2-3 คน ต่อ 1 ห้องเรียน เพราะเด็กอนุบาลจะจองแง ไม่สามารถที่จะดูแลตัวเองได้ 100%

## 5. ปัญหาด้านกฎหมาย

บริษัทกรุงเทพกฎหมาย จะนำผู้ที่ไม่ชำระหนี้มาเข้าสู่กระบวนการกฎหมายในช่วงไหนบ้าง ระบุว่า บริษัทกรุงเทพกฎหมายจะทำการฟ้องในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงกรกฎาคม และจะดำเนินการไกล่เกลี่ยในช่วงเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม ส่วนทาง กยศ. จะมีโครงการ 2/3 ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม ในการไกล่เกลี่ย แล้วทำการฟ้องในช่วงเดือนมกราคม ถึงพฤษภาคม หากจะดูว่า กยศ.จะฟ้องศาลเมื่อใดให้ดูช่วงวันที่ 31 พฤษภาคม ของทุกปี

## 6. ปัญหาด้านหนี้ค้าง

6.1 ปัญหาสำคัญที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างของกองทุน กยศ. สามารถสรุปได้ ดังนี้

6.1.1 ขาดการจัดการข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและทันความต้องการ

6.1.2 การดำเนินการหรือบทลงโทษผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ที่ไม่ยอมชำระคืน

6.1.3 ขาดความรับผิดชอบของผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ.

6.2 ปัญหาสำคัญของการดำเนินการของกองทุน กยศ. ได้แก่

6.2.1 ขาดเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านกองทุน กยศ. โดยเฉพาะ

6.2.2 ขาดมาตรฐานในการให้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. เนื่องจากแต่ละสถาบัน ดำเนินการตามหลักการของตนเอง และต้องตีความตามประกาศหรือข้อกำหนดของกองทุน กยศ.

6.2.3 ขาดมาตรการในการตรวจสอบผู้กู้ยืมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ต้องมีการประสานงานด้านข้อมูลในทุกภาคส่วนของการบริหารจัดการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และดำเนินการจัดเก็บและจัดการข้อมูลเพื่อให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ตรงต่อความต้องการในเบื้องต้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนและ กำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เช่น ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานศึกษาต้องบันทึก ปรับปรุง แก้ไข และดำเนินการให้ข้อมูลต่างๆ เป็นปัจจุบันและถูกต้องที่สุด

2.หารือกับฝ่ายกฎหมาย เพื่อพิจารณาความผิดกรณีผิดนัดชำระเงินกู้ยืม และดำเนินการประกาศกำหนดเป็นข้อบังคับ อาจจะไปแสดงไว้ท้ายสัญญากู้ยืมหรือลงเว็บไซต์ของ กองทุน กยศ. รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายรับรู้และรับทราบ แต่ต้องมีแนวปฏิบัติ ที่ชัดเจน

3. มุ่งสร้างความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม ผ่านการสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้ รางวัลแก่ผู้ชำระหนี้ก่อนกำหนดหรือสามารถปิดยอดหนี้ได้ทั้งหมด อาจเป็นการปรับลดดอกเบี้ยและให้ แสดงในฐานะข้อมูลประวัติทางการเงิน หากไปกู้ยืมหรือทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินให้ถือ เป็นลูกค้า/ลูกหนี้ชั้นดี

4. กำหนดให้สถานศึกษาที่เข้าร่วมกับกองทุน กยศ. จะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานกองทุน กยศ. โดยเฉพาะ ไม่ใช่การนำบุคลากรในด้านอื่นมาแฝงใช้งานอย่างใน ปัจจุบัน

5. ควรระบุคุณสมบัติผู้กู้ให้เฉพาะเจาะจง เช่น ระดับคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ทุกสถานศึกษา เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

6. กองทุน กยศ. ต้องกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบที่ชัดเจนและใช้ได้จริงกับ ทุกพื้นที่ของประเทศ รวมทั้งมีการตรวจสอบจากส่วนกลางเป็นประจำ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน และถูกต้อง

## เจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่รับผิดชอบงานกองทุน

### 1. ปัญหาการดำเนินการด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.1 ปัญหาในการติดตามเรื่องข้อมูล ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่อยู่ โทรศัพท์ ที่ทำงานที่ทำให้เราไม่สามารถติดต่อได้ทั้งหมด ศึกษากระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่ครอบคลุมมากนัก แต่ที่จริงแล้วทาง กยศ. เริ่มจะใช้เหมือนสถาบันการเงินที่เขาใช้กัน ทาง กยศ. ได้มีการจ้างบริษัทติดตามหนี้ ได้มีการสืบทรัพย์ฟ้องคดี ติดตามหนี้ไปแล้ว เหมือนกับสถาบันการเงิน แต่ทาง กยศ. ยังไม่มี Call center ที่จะโทรไปทวง แต่การที่ทาง กยศ. ไม่ทำนั้นเป็นเพราะว่า เบอร์โทรศัพท์ที่ไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งคนที่ทำบัตรเครดิตกับธนาคารในปัจจุบันจะเป็นเบอร์ที่ทำงาน ในขณะที่ของทาง กยศ. นั้นเป็นผู้กู้ เมื่อ 10 ปีที่แล้ว พอเรียนจบทำงานแล้ว ใครจะมาให้ข้อมูลกับ กยศ. บ้าง ในการถูกโดนทวงหนี้บ้าง ไม่มีหรอก แต่ในปัจจุบันทาง กยศ. ก็พยายามสืบจากประกันสังคม บริษัท หรือหน่วยงานของรัฐจากสรรพากร ผู้ที่มียีนภาษี ก็อาจจะครอบคลุมได้ 80% ส่วนอีก 20% นั้นก็จะเป็นอาชีพอิสระ หรือผู้ที่ทำงานตามบ้านเกิดตัวเอง แต่พวกนี้ก็ติดตามยากก็จะตามได้จากทะเบียนราษฎร ในภูมิลำเนา ซึ่ง กยศ. ต้องรวบรวมข้อมูลจาก 4 ส่วน ให้ได้ทั้งหมดก่อน จึงจะรู้ว่าเด็กคนนี้มีที่อยู่ที่ไหน ที่เป็นปัจจุบัน แต่เบอร์โทรศัพท์มีคงยาก เราก็จะรู้ได้แต่ที่เป็นที่อยู่ ส่วนเบอร์ เขาจะให้เราหรือเปล่านั้นไม่รู้ เพราะบางคนไม่ได้ใช้เบอร์แบบรายเดือน อาจจะใช้เป็นเติมเงิน กองทุนก็ตามยาก

1.2 กรณี กยศ. มอบอำนาจให้กับบริษัท Call center เป็นผู้ติดตามหนี้เหมือนกับธนาคารทำอยู่ โดยอาจมีการให้ส่วนแบ่งในการติดตามหนี้ พบว่า กยศ. ได้เริ่มแล้ว ในปีนี้ ในเรื่องของบริษัทเอกชน ก็จะเหมือนของธนาคารที่เป็นหนี้เสีย ที่ก่อนจะส่งให้บริษัทติดตามหนี้เสีย ก็จะต้องใช้ระบบ Call center ก่อน อย่างน้อยก็จะให้พวกนี้ตามก่อน หากตามแล้วยังไม่ชำระ ก็จะไม่ให้บริษัทติดตามหนี้ไปดำเนินการต่อ แต่ทาง กยศ. จะทำ Call center นั้น ทาง กยศ. ไม่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ทาง กยศ. จึงได้ส่งภาระหนี้ให้ทางบริษัทเอกชนติดตามหนี้ไปดำเนินการติดตาม หากทางบริษัทเอกชนติดตามหนี้ได้ และมีข้อมูลตรงนั้นแล้ว ทาง กยศ. ก็สามารถที่จะนำข้อมูลนั้นมาเป็นประโยชน์โดยการมาทำเป็นระบบ Call center อีกทีต่อไป ซึ่งทาง กยศ. จะต้องหาเบอร์โทรศัพท์กับที่อยู่ปัจจุบันให้ได้ก่อน

1.3 ผู้กู้จะมีวิธีการไม่ชำระคืนเงินกู้ยืม อาจจะใช้โดยวิธีการถอนเงินก่อน ซึ่งโดยปกติทาง กยศ. จะหักเงินในการชำระหนี้ ในวันที่ 5 ของทุกเดือน ผู้กู้ก็จะทำการถอนเงินเดือนออกมาก่อนวันที่ 5 อย่างนี้ไม่มีวิธีการที่แก้ไขได้เลยหรือที่ไม่ให้ผู้กู้ถอนเงินออกไปก่อน พบว่า ไม่มีกรณีดังกล่าว เนื่องจากระบบของกองทุน กยศ. เป็นระบบบัญชีโดยอัตโนมัติแต่จะเป็นข้อเสียของผู้เอง การที่ผู้กู้เอาเงินมาใช้ก่อนโดยที่ผู้กู้ไม่ชำระหนี้ ผู้กู้ก็จะเป็นผู้ค้างชำระหนี้ ผู้กู้อาจจะไม่รู้และจะมีผลเสียที่ตามมาเพราะ 1) เป็นการตัดโอกาสของคนอื่น 2) คนค้างชำระหนี้เนิ่นนานๆ ก็จะมีหนี้ค้างเยอะ และ 3) หากคนที่ไม่ชำระหนี้ ก็จะถูกดำเนินคดี บางทีอาจถึงขั้นไปสู่กระบวนการยึดทรัพย์ อาศัย และถูกขายทอดตลาด

1.3.1 คนที่ไม่ได้เรียนกฎหมายก็คิดว่าไม่ชำระหนี้ไม่เป็นอะไรหรอก เขาขอเพียงคิดแค่ว่า ได้เงินจำนวนเต็มของเงินเดือน โดยที่ไม่ต้องถูกหักเงินไปชำระหนี้ที่ค้างอยู่ เพราะคนยังขาดความรู้ในเรื่องนี้ ทาง กยศ. ได้เข้าไปปฐมนิเทศกับทางมหาวิทยาลัย เข้าถึงตัวเด็กเลยว่า ผลเสียของการไม่ชำระหนี้ในตัวเด็กเองนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งมีด้วยกันอยู่ 3 ด้าน คือ 1) ด้านของเด็กผู้กู้รุ่นน้องที่ทำให้ขาดเงินมาหมุนเวียน 2) ตัวผู้กู้เอง เจอกับเครดิตบูโร ถูกโดนดำเนินการบังคับคดีทางกฎหมาย ซึ่งตรงนี้จะขึ้นอยู่กับสถานศึกษาที่ทาง กยศ. เข้าไปปฐมนิเทศให้กับเด็ก และต้องขึ้นอยู่กับเด็กว่าจะเข้าใจมากน้อยแค่ไหน 3) บางทีพูดไปก็ไม่ฟัง อาจจะไม่ฟัง อาจจะไม่ฟังเราเลย แต่ก็จะมีเด็กที่ฟังเราบ้าง ซึ่งเด็กกลุ่มนี้ เมื่อฟังก็จะเข้าใจว่าผลเสียนั้นคืออะไร โดยที่ยังไม่เห็นภาพ จนกว่าเมื่อเขาไม่ชำระหนี้แล้วเป็นอย่างไร เพราะมีกลุ่มที่เขาโดนถูกดำเนินคดีแล้ว ณ วันนั้น บอกว่า รู้แบบนี้จ่ายดีกว่า เป็นเพราะว่าการไปศาลนั้นเป็นอย่างไร อาจเกิดจากอุบัติเหตุในตอนนั้น ซึ่งบางคนไม่รู้ว่าการถูกดำเนินคดีไปแล้วเป็นอย่างไรหรือคิดว่ากองทุนคงไม่เอาจริงเอาจริงเหมือนธนาคาร โดยภาพ ณ ตอนนั้นกับตอนนี้ต่างกัน แต่ว่ามา ณ วันนี้ทางกองทุนได้มีมาตรการมากขึ้น เริ่มมีการพูดไปปากต่อปากว่า กองทุนเอาจริงซึ่งต้องใช้เวลาในกระบวนการนี้

1.3.2 กองทุนจะมีการบังคับคดีในปีนี้เป็นปีแรกที่ต้องมีการสืบทรัพย์ ยึดทรัพย์ที่เป็นข่าวออกไปว่า กองทุนมีการยึดทรัพย์ หากผู้กู้หรือตัวเด็กไม่อ่านหนังสือพิมพ์เขาก็จะไม่รู้ แต่เขาจะรู้อีกทีจากรุ่นเก่าที่โดนถูกดำเนินคดีที่มีการบังคับคดีเกิดขึ้น โดยมีการพูดต่อกันไป อย่างเราได้อ่านหนังสือพิมพ์พวกนี้อยู่บ้าง แต่เราต้องมองว่า ผู้กู้หรือเด็กนักศึกษาส่วนใหญ่ที่สนใจจะอ่านหนังสือพิมพ์นั้นน้อยไหม น้อยมาก ถ้าไม่ใช่ละคร หากเป็นพวกสังคม การเมือง ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่ที่อยู่ในระหว่างการทำงานไปแล้วในช่วงนั้น ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้ใหญ่อยู่ในอีกด้านหนึ่งแล้วจะอ่านขึ้นอยู่กับวิชาชีพด้วย

1.3.3 ผลเสียที่จะดำเนินคดีนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งคนส่วนใหญ่หาว่าทาง กยศ. ไม่ได้ประชาสัมพันธ์จริงๆ หรือจริงจัง แล้วทาง กยศ. ได้ประชาสัมพันธ์ไปเยอะ ทั้งทางหนังสือพิมพ์ แต่คนไม่อ่าน ส่วนสื่อทางโทรทัศน์ก็จะมีราคาสูง เช่น จะเป็นช่อง 3 ไม่ได้เพราะราคาสูง หากเป็นรายการที่เป็นที่นิยมช่วงที่ต่อจากละคร ก็จะมีราคาที่สูงมาก จึงได้ไปที่ช่อง 11 กับ 9 เด็กก็จะได้ดูและถามว่าได้อะไรไหม ก็ไม่ได้ ก็เหมือนให้ฟรี หาก กยศ. ไปลงทุนในการประชาสัมพันธ์เรื่องของการให้เด็กกู้ยืมที่มีราคาสูงมาก ไม่รู้ว่าจะคุ้มหรือไม่ นอกจากจะลงสื่อทางโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์แล้วยังได้ลงทางสื่อวิทยุด้วย ไม่ว่าจะเป็สื่อวิทยุที่ดีๆ เราก็จะลองหมด

1.3.4 ปัญหาเกิดจากตัวเด็กมากกว่า เด็กเมื่อมีรายได้หลังจากจบแล้ว ต้องนึกภาพด้วยว่า เมื่อจบแล้วมีงานทำแล้ว สิ่งแรกที่เด็กอยากได้อะไร นั่นคือ ของเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต หากเป็นเด็กที่มีรายได้เยอะหน่อยก็จะเป็นรถยนต์ แต่ถ้าเป็นเด็กที่มีรายได้น้อย

หน่อยก็จะเป็นโทรศัพท์ มือเตอร์ไฮด์บ้าง ของเครื่องใช้หากเป็นเด็กผู้หญิงก็จะเป็นกระเป๋า เสื้อผ้า เครื่องสำอางที่มียี่ห้อ เครื่องประดับ แต่ถ้าเป็นผู้ชายก็จะตีมีเหล็ก เทียน แต่งรถ และเมื่อมีรายได้สูงแล้ว มองถึงการมีครอบครัว ก็จะมองถึงบ้าน เพราะฉะนั้น ถ้าว่ามี 100% จะมีก็คนที่จบแล้วคิดที่จะชำระหนี้ให้กับกองทุนนั้นมีกี่ % นี่แหละคือปัญหาที่เด็กลืมนึกไปว่าเมื่อได้โอกาสตรงนี้แล้วเมื่อกู้แล้วสมควรที่จะคืนโอกาสนี้ให้คนอื่นด้วย ซึ่งเด็กนั้นไม่ได้คิดถึงตรงนี้ ทั้งที่ กยศ. ก็พยายามที่จะสร้างในเรื่องนี้ จิตสำนึก ต้องมีการปลูกฝังตรงนี้ด้วย ทั้งนี้จะต้องมองไปในสถานศึกษาหรือครอบครัวด้วย แต่ว่าต้องบอกว่าสังคมไทย ณ วินาทีปลูกฝังยาก อีกทั้งต้องยอมรับว่าสังคมไทย ณ วินาทีเปลี่ยนแปลงไปมาก ในเรื่องของวัฒนธรรม คนที่มีฐานะมีเงินก็จะเอาไปซื้อโน่น ชื่อนี้ เพื่อมาประดับบารมี เช่น บางคนมีรถอยู่แล้วก็เปลี่ยนไม่ก็ขึ้นอยู่กับกำลังและรายได้ หากเป็นคนที่ไม่คิดเป็นและไม่มีภาระก็สามารถจะทำได้ แต่บางคนที่ไม่เป็นมีหนี้ตรงนี้อยู่ก็ยิ่งที่จะอยากได้โน่นได้นี้ พวกที่ไม่เป็นก็เลยเปลี่ยนรถ โทรศัพท์ จนลืมนึกไปว่าตัวเองมีรายได้พอหรือเปล่า จะต้องดูในเรื่องของภาระกำลังที่เราทำได้ด้วย อย่างเด็ก ณ วินาทีไม่ได้อยู่ในภาวะที่สามารถทำได้ยาก คือ เด็กทุกวันนี้ที่เข้ามาชำระหนี้ครบจำนวน จะมีเพียงแค่ 20% กับส่วนที่มีชำระหนี้อยู่บ้างโดยประมาณเพียง 49% คือ จำนวนคนไม่ใช่จำนวนหนี้ เลยบอกว่าคนที่มาชำระหนี้เป็นจำนวนน้อย เพราะอะไร เพราะด้วยเหตุปัจจัยปัญหาทั้งหลายที่ได้ กล่าวคือ หนี้ทุนการศึกษาไม่ได้มีมาตรการบังคับว่าหากคุณไม่จ่ายจะมีมาตรการบังคับอย่างไร ไม่เหมือนกับหนี้ทางรถยนต์ หากคุณไม่จ่ายเขาก็มายึดโทรศัพท์ คุณไม่ชำระหนี้เขาก็ตัดสัญญาณ ซึ่งสินค้าการบริการมีการบังคับหมดจะต่างกับกองทุนที่คุณไม่จ่ายก็ไม่เกิดผลกระทบอะไร ไม่มีอะไร ไม่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต ณ เวลานั้น จะมีผลกระทบต่อผู้กู้ต่อเมื่อ มีการฟ้องร้องคดีต่อศาล อย่างเรื่องรถบ้าน

1.4 วิธีการจัดการกรณีผู้กู้ค้างชำระ เช่น การตัดสิทธิในการเข้าทำงาน เป็นต้น พบว่า มีกฎหมายรัฐธรรมนูญ เรื่อง สิทธิของบุคคลอยู่ในประเด็นเรื่องการจำกัดสิทธิ จึงไม่สามารถตัดสิทธิของเขาไม่ได้ เคยคิดว่า กยศ. ไม่ได้กำหนดกับผู้จะเข้าทำงานรับราชการ ซึ่งบริษัทเอกชนอาจจะกำหนดหรืออาจจะไม่ต้องเขียนกำหนดออกมาเป็นกฎ ระเบียบ ตั๋วกฎหมายก็ได้ อาจจะทำเป็นในลักษณะของทางปฏิบัติว่าเป็นอันรู้กัน ซึ่งทางกองทุนต้องเข้าไปทำความเข้าใจ แต่นั่นก็ต้องถามว่าบริษัทจะร่วมมือกับทาง กยศ. หรือเปล่า

1.4.1 บทลงโทษด้านการตรวจสอบ กยศ. ได้มีโครงการร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน สมมติว่าเอกชนบางแห่งก็ได้ร่วมมือกับกองทุน ที่จะเข้าทำการตรวจสอบความเป็นหนี้เท่านั้น จะให้ไปหักเงินเดือนของผู้กู้นั้นจะต้องได้รับความยินยอมก่อนอยู่ๆ จะให้ไปหักเลยไม่ได้ ส่วนทางบริษัทเห็นว่าเด็กคนนี้เป็นหนี้แล้วยังมีหนี้ค้างชำระอยู่ จะเลิกจ้างโดยเงื่อนไขอะไร ถ้าเลิกจ้าง เขาต้องจ่ายค่าชดเชย เพราะไม่ใช่ความผิดของเด็ก ซึ่งไม่เกี่ยวกับการทำงานและอาจจะมองในเรื่องของการที่เด็กคนนี้ไม่มีวินัย หากเลิกจ้างก็ต้องจ่ายค่าชดเชยตามกฎหมาย ไม่ใช่เห็นว่าเห็นเด็กคนนี้มีหนี้ค้างชำระแล้วอยากที่จะ

เลิกจ้าง ซึ่งทำไม่ได้เนื่องจากมีกฎหมายแรงงานอยู่ ซึ่งบริษัทจะเลิกจ้างก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าชดเชย ถามว่าบริษัท จะทำอย่างนั้นไหม ก็คงไม่เลิกจ้าง แต่อาจจะบอกว่าคุณไปชำระหนี้ใหม่ หรืออาจจะดูในเรื่องของการขึ้นเงินเดือนแทน ที่ไม่มีความรับผิดชอบในการไม่ชำระหนี้ แต่ไม่เกี่ยวกับการทำงานอีก หากยังทำงานดี เราจะบังคับในหน่วยงานเอกชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเขามองเด็กที่ค้างชำระหนี้ เป็นประเด็นสำคัญกับการทำงานไหม

1.4.2 บทลงโทษด้านการจำกัดสิทธิ หากเป็นในเรื่องภาครัฐ ยิ่งหนักที่ว่า กยศ. จะเข้าไปกำหนดหลักเกณฑ์ ที่ไม่ให้เข้าทำงานไม่ได้ เพราะขัดกับกฎหมายรัฐธรรมนูญจะกำหนดว่าเด็กที่ไม่มีวินัยในการชำระหนี้ไม่ให้เข้ารับราชการนั้นไม่ได้ ซึ่งเป็นเรื่องของทางบริษัท แต่เมื่อคุณเข้ารับราชการแล้วยังเป็นหนี้อยู่อย่างมาก็แจ้งกับทางต้นสังกัดให้ช่วยบอกกล่าวเท่านั้น จะให้ต้นสังกัดตัดเงินเดือนเด็กไม่ได้อยู่แล้ว หากเขาไม่ยินยอม ซึ่งเด็กเป็นหนี้กับ กยศ. ไม่ได้เป็นหนี้กับกรม แต่หากเป็นเด็กกองทุนสามารถที่จะหักได้เพราะเป็นหนี้กับกองทุน อย่างมาก กยศ. ก็บอกไปที่หน่วยงานให้ช่วยกระตุ้นตัวเด็ก และทำการประชาสัมพันธ์ สู้ตายก็ย้อนกลับมาที่จิตสำนึกของเด็กและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

1.5 แรงจูงใจในการให้ผู้กู้ยืมกองทุนมาชำระเงิน พบว่า ถ้าพูดถึงแรงจูงใจ ตอนนี้ต้องบอกว่าผู้กู้ยืมกองทุนนั้น ต้องอาศัยในเรื่องของจิตสำนึกอย่างเดียวเลย เป็นเรื่องที่คุณต้องร่วมมือกัน กองทุนนั้นเป็นการให้เงิน เพื่อให้โอกาสในการกู้เพื่อการศึกษากับผู้ที่มีขาดแคลนทุนทรัพย์ ถ้าทุกคนที่เป็นผู้กู้ยืมมองว่า เมื่อเราได้โอกาสแล้ว แล้วเราส่งโอกาสกลับคืนให้กับรุ่นน้องได้ ซึ่งจะเป็นความรู้สึกในการสร้างจิตสำนึกได้ ก็ต้องถามว่า เด็กไทยทุกวันนี้ ยังขาดตรงจุดนี้บางคนที่ยืมไปแล้วพอมีงานทำ มีรายได้ก็จะไปผ่อนทรัพย์สินอื่นก่อน เช่น บ้าน รถยนต์ มือถือก่อน ก็เลยมองข้ามในเรื่องเงินที่กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับอีกส่วนก็คือมาตรการลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ซึ่งทุกวันนี้ทางกองทุนก็ใช้อยู่ แต่ว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่ง เหมือนกันว่าเพื่อให้เด็กกลับมาชำระหนี้มากขึ้น แต่ถามว่าเด็กกลับมาชำระหนี้มากขึ้นหรือไม่ อาจจะมากขึ้น แต่ไม่ใช่เหตุผลหรือแรงจูงใจหลัก เพราะทุกวันนี้ดอกเบี้ยของกองทุนร้อยละ 1 อยู่แล้ว ถามว่าหากจะต้องลดลงให้อีกก็คงจะเป็น 0% ซึ่งที่จริงก็ลดได้ แต่ต้องใช้ลดระยะเวลาด้านๆ อย่างเช่นในตอนนี้ก็มีการจัดโครงการรณรงค์ลดการชำระหนี้ เพียง 5 เดือน ตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงสิ้นเดือนมีนาคม คือ ใครมาชำระหนี้ค้างดอกเบี้ย เบี้ยปรับที่เกิดขึ้นทางกองทุนไม่คิดเลย จะคิดเพียงเงินต้นที่ค้าง แต่ถ้าใครมาปิดบัญชีก็เหมือนกัน อีกส่วนหนึ่งหากใครไม่มีหนี้ค้างเลย ก็ให้มาชำระเงินเลย ก็จะมีส่วนลดเงินต้นให้ 3%

1.6 วิธีการอื่นๆ นอกจากลดเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับแล้ว มีวิธีอื่นหรือไม่ ระบุว่าตอนนี้ ในเรื่องของแรงจูงใจ ก็จะมีในเรื่องของเชิญชวนให้สมัครใจเข้าร่วม หรือมาตรการบังคับ คือ เรื่องของการฟ้องร้องคดี ซึ่งกองทุนก็ทำอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นจึงมีแค่ 3 มาตรการเท่านั้น คือ 1) เชิญชวน สร้าง

ความมีสำนึกร่วมกันให้มาชำระหนี้ มาตรการนี้ใช้แล้วไม่ได้ผล ผู้กู้ส่วนหนึ่งไม่ได้มาชำระหนี้ 2) มาตรการบังคับคดี เรื่องของการดำเนินคดี แต่ต่อไปก็จะมีอีกมาตรการหนึ่งในเชิงบังคับ และ 3) มาตรการเครดิตบูโร ซึ่งจะเริ่มใช้ตามแผนจริง ประมาณปี 61 ก็จะเอาข้อมูลเข้าเครดิตบูโร

ดังนั้น เด็กกลุ่มนี้ ที่ค้างชำระหนี้ ก็จะทำให้เด็กกองทุนมีปัญหา ติดแบล็คลิสต์เหมือนกัน ในเรื่องของอนาคตเด็กไม่สามารถทำนิติกรรมใดๆ ได้เลย หากจะทำได้นิติกรรมใดๆ ได้จะต้องมาชำระหนี้ตรงนี้ก่อน ที่จริงดี โดยกองทุนเตรียมการไว้ แต่ด้วยที่มีปัญหาทางการเมืองและนโยบายทางการเมือง จึงมองได้หลายมุม ที่ว่ากองทุนทำร้ายเด็ก เมื่อให้โอกาสเด็กแล้ว แต่กลับมามาตัดโอกาสตัดอนาคต ในเรื่องของการทำงานนิติกรรมตรงนี้ซึ่งที่จริงแล้วผู้กู้ไม่ใช่เด็กแล้ว เด็กที่กู้เงินกองทุนที่เรียนจบแล้ว และค้างชำระหนี้มา 4-5 ปี แล้ว ส่วนใหญ่อายุ 30 กว่าแล้ว คือ อย่าไปยึดติดที่ว่า จริงอยู่ที่กู้เป็นเด็ก แต่เมื่อเรียนจบมีงานทำแล้วไม่ใช่เด็ก แต่เป็นผู้ใหญ่ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะกลับเข้าไปในข้อมูลเครดิตเหมือนกัน คือ ใครถ้ามีปัญหาเรื่องของการชำระหนี้ ก็ต้องกลับเข้ามาสู่ระบบข้อมูลต้องเปิดเผยให้สถาบันการเงินหรือคนที่ทำธุรกรรมด้านการเงินรับทราบ ซึ่งกองทุนก็จะใช้มาตรการนี้ ซึ่งในอนาคตน่าจะดีขึ้นท้ายสุดก็ต้องมีคนผิวนัดการชำระหนี้ คือ เหมือนกับธนาคารกองทุนไม่ใช่ธนาคาร ธนาคารธนาคารได้กลิ่นกรองก็ยังมีหนี้ค้างประมาณ 10% ต้องเข้าใจว่ากองทุนปล่อยเงินกู้ให้กับผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยมีผู้ค้ำ คือ พ่อ แม่ บางทีครอบครัวยากจนแล้ว ซึ่งหนี้เสียของกองทุนนั้นเป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องมีโอกาสมากกว่าธนาคาร เพียงแต่ว่าเด็กที่มาชำระหนี้ นั้น มีเพียงประมาณ 50% ที่ชำระหนี้อยู่ แต่ถามว่าอีก 50% เราจะทำอย่างไรให้กลับมาชำระหนี้ อย่างน้อยอีก 30% อย่างน้อยกองทุนต่ำกว่าสถาบันการเงินซัก 10% หรือ 15% ก็ยังถือว่าใช้ได้ แต่จะให้สูงกว่าธนาคารเป็นไปได้ ขนาดธนาคารมีระบบที่กลิ่นกรอง สิ้นเชื้อหรือบุคคลค้ำประกัน ก็ยังมีผู้ผิวนัดชำระหนี้ก็มีข้อบกพร่องอยู่ บางที่ยังตามไม่ได้ นี่คือแรงจูงใจที่คิดว่ามีอยู่ซึ่งทางกองทุนก็กำลังดำเนินการอยู่ ไม่ใช่ไม่มีเพียงแต่ว่า โดยมี 2 ด้าน คือ ด้านบังคับ กับด้านมีส่วนร่วม

1.7 การกำหนดเกณฑ์รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ กยศ. พิจารณาว่าถ้ามีรายได้มาก เราก็ให้ชำระหนี้ แต่หากมีรายได้ที่พอประทังเลี้ยงตัวเองได้ กยศ. ก็คงไม่อะไรมาก เหมือนกับเป็นการสงเคราะห์หลักเกณฑ์ตรงนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่ากองทุน กยศ. จะพิจารณาไปยังไงโดยอาจเป็นรายบุคคลไปคือ กยศ. ไม่ได้ทำเชิงธุรกิจ กยศ. จะต้องสร้างทุน สร้างโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนเด็กไทย เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศว่า ประเทศเราจะเจริญ คนในประเทศต้องมีความรู้ กยศ. จะสร้างคนจากคนที่มีความประสงค์จะเรียนต่อ แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้เขาสามารถศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่วนคนมีตั้งเราคงไม่สนับสนุนอะไร เขามีตั้งอยู่แล้ว เท่ากับว่าเป็นการสร้างความเท่าเทียมทางการศึกษา

1.8 กรณีผู้กู้ยืมเงินนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ พบว่า กยศ. มีหลักเกณฑ์ในเรื่องรายได้ ไม่ได้พิจารณาถึงรายจ่าย โดยมีหลักเกณฑ์ว่าครอบครัวจะต้องมีรายได้

เท่าไร ไม่เกินเท่าไรถึงได้กู้ หากเป็น กรอ. ให้ผู้สาขาที่ขาดแคลนจะไม่เกี่ยวกับเรื่องรายได้ของครอบครัว แต่ถึงสุดท้ายแล้ว จะต้องยอมรับว่าคุณเป็นหนี้ เมื่อถึงเวลาแล้ว เมื่อมีงานทำก็ต้องยอมรับว่าเมื่อคนเป็นหนี้แล้วเอาเงินไปซื้อโน่นนี่ สุดท้ายแล้วเมื่อมีงานทำกลับไม่เอามาชำระหนี้ ถ้าถามว่ามีประโยชน์ไหม ไม่มีประโยชน์แล้ว คนต้องมาเป็นหนี้ ถ้าคุณเอาไปใช้ในสิ่งที่จำเป็นก่อให้เกิดประโยชน์

1.9 กรณีจิตสำนึกต่อการชำระหนี้ที่เมื่อจบแล้วรีบนำามาชำระเลย นั้นมีมากน้อยแค่ไหน พบว่า เด็กที่กลับมาชำระหนี้เลยจะมีเพียงแค่ 40% ต้องเข้าใจว่า เมื่อเด็กจบใหม่ๆ ใน 2 ปีแรก เด็กก็อาจจะเพิ่งเริ่มมีงานทำ หรือยังไม่มี บางคนก็อาจกำลังจะสร้างตัว ส่วนใหญ่ที่เรียนจบ เริ่มมีงานทำ สิ่งแรกที่ผู้กู้อยากได้ คือ บ้าน หรือของอะไรที่ผู้กู้อยากจะมี แต่ส่วนที่เป็นหนี้ก็จะไว้ก่อน อย่างเช่นคนที่เพิ่งทำงานได้ มีเงิน เมื่อเห็นคนอื่นมีรถ ก็อยากจะมีบ้าง และดอกเบี้ยของกองทุนมีอัตราต่ำเพียงร้อยละ 1 คนจึงไม่อยากจะชำระ

1.10 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินของกองทุนฯ พบว่า ปัญหา คือ 1) ผู้กู้ขาดจิตสำนึกในการชำระหนี้ 2) ขาดมาตรการบังคับ เช่น เครดิต 3) ขาดมาตรการติดตามที่มีระบบและคุณภาพ และ 4) ข้อมูลผู้กู้ยืมอันเดียวกับที่อยู่และสถานที่ทำงานไม่เป็นปัจจุบัน และหมายเลขโทรศัพท์ โดยข้อเสนอแนะ คือ 1) สร้างจิตสำนึกในการชำระหนี้ 2) สร้างข้อมูลผู้กู้ยืมให้บริษัทข้อมูลเครดิต 3) เพิ่มมาตรการติดตาม และ 4) สืบข้อมูลของผู้กู้ยืม โดยประสานกับสำนักงานประกันสังคม กบข. กรมสรรพากร และอื่น เพื่อให้สามารถติดตามตัวผู้กู้ยืมได้

1.11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. พบว่า ปัญหา คือ 1) มีรายได้น้อย 2) อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ทำให้ผู้กู้ยืมไปชำระหนี้ก่อนอื่นก่อน และ 3) ผู้กู้ยืมไปซื้อสินค้าและบริการอย่างอื่นก่อน โดยมีข้อเสนอแนะ คือ 1) สร้างให้ผู้กู้ยืมมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม ในการสร้างโอกาสให้แก่ผู้กู้ยืมรุ่นน้อง และ 2) เพิ่มอัตราดอกเบี้ย

1.12 ปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในเรื่องคุณสมบัติ ขอบเขตการกู้ยืมเงินฯ ขั้นตอนการกู้ยืมเงินฯ การค้าประกัน หลักเกณฑ์การกู้ยืมฯ วิธีการชำระหนี้ การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ฯ วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ พบว่า 1) เรื่องคุณสมบัติ นั้นมีปัญหา ในเรื่องของการเป็นผู้มีรายได้น้อย โดยบิดามารดาที่ไม่มีงานประจำทำจะต้องมีการรับรองได้ โดยข้าราชการและผู้นำท้องถิ่น มีการสืบรายได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง 2) ขอบเขตการกู้ยืมเงินฯ ขั้นตอนการกู้ยืมเงินฯ การค้าประกันหลักเกณฑ์การกู้ยืมฯ ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ 3) วิธีการชำระหนี้ ปัญหา คือ ช่องทางการชำระหนี้มีข้อเสนอแนะว่า ขณะนี้อยู่ในระหว่างทำบันทึก เพื่อให้ชำระหนี้ผ่านไปรษณีย์ไทย และเคาเตอร์เซอร์วิส 4) การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ฯ ปัญหา คือ ผู้กู้ยืมมีรายได้น้อย และขาดจิตสำนึกในการชำระหนี้ โดยมีข้อเสนอแนะว่า สร้างให้ผู้กู้ยืมมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม ในการสร้างโอกาสให้แก่ผู้กู้ยืมรุ่นน้องเพิ่มอัตราดอกเบี้ย และ 5) วิธีการให้ข้อมูล

กับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ ปัญหา คือ สถานศึกษาบางแห่งไม่ให้ข้อมูลแก่ผู้กู้ยืม นักเรียน นักศึกษา ไม่สนใจเข้าร่วมรับฟังข้อมูลข่าวสารของกองทุน โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้กู้ยืม

1.13 ปัญหาและข้อเสนอแนะของกองทุนฯ ได้ติดตามผู้กู้ยืมเงินให้มาชำระหนี้ด้วยกันกี่วิธี และในแต่ละวิธี หากผู้กู้ยืมเงินไม่มาชำระหนี้ ทางกองทุนฯ ได้มีมาตรการอย่างไรในการติดตาม พบว่า คือ การส่งจดหมาย การบอกเลิกสัญญา การฟ้องคดี และการบังคับคดี

1.14 ปัญหาและข้อเสนอแนะของกองทุนฯ ที่ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ได้ จะต้องนำผู้กู้ยืมเงินเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ทราบว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ย พบว่า ผู้กู้ยืมไม่เข้าร่วมโครงการ

## 2. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุน พบว่า

2.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินของกองทุน พบว่า พฤติกรรมของผู้กู้ยืมบางส่วนยังขาดความรับผิดชอบทั้งในเรื่องการใช้จ่ายเงิน การชำระหนี้ หรือการติดตามเพื่อต่อสัญญาในแต่ละภาคการศึกษา

2.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุน พบว่า ปัญหาผู้กู้ยืมที่ครบกำหนดชำระหนี้ยังขาดความรับผิดชอบในการไปชำระหนี้จนทำให้เกิดปัญหาในหลายๆ ส่วน โดยข้อเสนอแนะควรมีการรณรงค์หรือตั้งกฎเกณฑ์ที่เด็ดขาดในการชำระหนี้ เพื่อให้ผู้กู้มีความรับผิดชอบมากขึ้นในการชำระหนี้

2.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนในเรื่องคุณสมบัติ พบว่า ปัญหาขอบเขตคุณสมบัติในเรื่องของอายุผู้กู้สูงเกินไป ข้อเสนอแนะควรมีการลดอายุของผู้มีสิทธิขอกู้ให้น้อยลงกว่านี้

2.4 วิธีการชำระหนี้ พบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระหนี้

2.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมแล้วนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมดีมาก

## 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะภาพรวมการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินของกองทุนฯ พบว่า ปัญหา ผู้กู้ยืมเมื่อได้รับเงินแล้วมักนำไปใช้จ่ายในส่วนที่ไม่มีความจำเป็น ตามจำนวนเงินค่าครองชีพที่ได้รับแต่ละเดือน ทำให้เงินกู้ยืมที่ได้รับจึงไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายของแต่ละคน ข้อเสนอแนะ ต้องทำการปลูกฝังในเรื่องของการใช้จ่ายเงินที่ได้รับให้ใช้ประโยชน์ที่ถูกต้อง ตามความจำเป็น และเหมาะสมกับการเป็นนักเรียนและนักศึกษาผู้กู้ยืมเงิน กยศ.

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนพบว่า ปัญหาที่มี คือ 1) ผู้กู้ยืมไม่ทราบถึงกำหนดเวลา/ขั้นตอน-วิธีการชำระหนี้ 2) หลังจากจบการศึกษาทำงานแล้ว ผู้กู้ยืมไม่มีกำลังเงินเพียงพอในการชำระหนี้ อาจเนื่องมาจากต้องรับภาระอย่างอื่นแก่ครอบครัว หรือเงินเดือนไม่เพียงพอในแต่ละเดือน และอาจมีการติดค้างการชำระหนี้เป็นอย่างอื่น เช่น บัตรเครดิต เป็นต้น และ 3) ผู้กู้ยืมไม่ได้รับใบแจ้งชำระหนี้ ทำให้คิดว่ายังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระหนี้ สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ต้องให้ความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน วิธีการ ในการชำระหนี้ให้แก่ผู้กู้ยืม ก่อนที่จะจบการศึกษา 2) ต้องให้ความรู้และฝึกให้แก่ผู้กู้ยืมในเรื่องของการออม การวางแผนการจ่ายเงิน และแผนการดำเนินชีวิตในสังคม และ 3) มาตรการเรื่องของการแจ้งการชำระหนี้ของ กยศ. ต้องมีการเพิ่มช่องทางในเรื่องการแจ้งการชำระหนี้ให้แก่ผู้กู้ยืมมิใช่เพียงแต่ทำหนังสือแจ้งหนี้อย่างเดียว

3.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ในเรื่องคุณสมบัติพบว่า ไม่ค่อยมีปัญหา แต่จะมีประเด็นเรื่องของอายุผู้กู้ยืม ต้องกำหนดไปเลยว่าไม่ควรเกินเท่าไร เช่น อายุ 30 ปี เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันให้ใช้การคำนวณอายุ + ระยะเวลากู้ + ระยะเวลาชำระหนี้ 15 ปี จะได้เท่ากับอายุ 39 ปี โดยประมาณ ซึ่งเมื่อมองดูแล้วการให้กู้ยืมต้องให้เฉพาะเด็กหรือเยาวชนเป็นหลัก เมื่ออายุเกิน 30 ปี แล้วอย่างน้อยต้องมีความรับผิดชอบในตัวเองเรื่องค่าใช้จ่ายได้แล้ว โดยข้อเสนอแนะ ได้แก่ กองทุน กยศ. ต้องทำการออกระเบียบเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ใหม่

3.4 ขั้นตอนการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. พบว่า การกู้ยืมในปัจจุบันทาง กยศ. ได้ปรับปรุงให้การกู้ยืมง่ายขึ้นโดยทำการกู้ยืมผ่านระบบ e-Studentloan ทำให้เกิดความรวดเร็วและง่ายขึ้น แต่ปัญหายังคงมี คือ ในเรื่องของการติดต่อถึงแม้จะทำในระบบ e-Studentloan แต่นักศึกษาก็ยังคงต้องมาติดต่อสถานศึกษาด้วยตนเอง ซึ่งตรงนี้จะปัญหสำหรับนักศึกษาที่อยู่ห่างไกลทำให้นักศึกษาต้องไปๆ มาๆ เพื่อติดต่อกับมหาวิทยาลัย และบางครั้งนักศึกษาเข้าใจแค่เฉพาะว่าให้ทำในระบบอย่างเดียว และรอสถานศึกษาตอบรับในระบบจนทำให้เกิดความล่าช้าหรือยืนยันไม่ทันตามระบบ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดการข้อมูลในระบบ e-Studentloan ต้องกำหนดและระบุขั้นตอนการกู้ยืมให้นักศึกษาเห็นได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ รวมทั้งสถานศึกษาต้องทำความเข้าใจกับนักศึกษาให้มากขึ้น

3.5 วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่อง นักศึกษาไม่ยอมรับรู้ข้อมูลที่กองทุน กยศ. ให้ เช่น เอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุน กยศ. นักศึกษามักจะไม่ใส่ใจในข้อมูลที่ได้รับ เอกสารที่ได้ไปมักจะทิ้งๆ ขว้างๆ โดยมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องจัดทำเป็นคู่มือให้แก่นักศึกษา และวางข้อปฏิบัติว่าหากเกิดการสูญหายหรือไม่ดำเนินการจะถูกพักการกู้ยืม เป็นต้น

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในภาพรวม พบว่า มักจะประสบปัญหาในเรื่องการติดต่อนักศึกษาไม่ค่อยได้เนื่องจากนักศึกษาชอบเปลี่ยนเบอร์มือถือโทรศัพท์บ่อย หรือย้ายหอพักบ่อย หรือบางครั้งติดต่อได้

แล้วแต่ไม่ยอมมาพบ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องวางข้อปฏิบัติโดยให้นักศึกษามาแจ้งรายงานตัวทุกๆ เดือน หรือกรณีที่มาไม่ได้ให้โทรมาติดต่อเพื่อแจ้งการรายงานตัว

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการปัญหาระบบติดตามของกองทุนฯ ในภาพรวม พบว่า ในทุกๆ ปีทางกองทุน กยศ. มักจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมระบบ e-Studentloan อยู่ตลอดทำให้เกิดภาระแก่ทางสถานศึกษาที่จะต้องเข้าไปเรียนรู้และทำความเข้าใจกันใหม่ ซึ่งโดยปกติภาระงานที่สถานศึกษามีมากอยู่แล้วทำให้ต้องไปเพิ่มภาระงานขึ้นไปอีก อีกทั้งการปรับปรุงระบบดังกล่าวทำให้สถานศึกษาต้องมาปรับวางแผนการดำเนินงานการกู้ยืมใหม่ทุกๆ ปี ซึ่งตรงนี้เป็นปัญหาอย่างมาก โดยมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ กยศ. ควรทำการปรับปรุงพัฒนาระบบให้เรียบร้อยสมบูรณ์ก่อนแล้วจึงค่อยมาปรับปรุงใช้ มิใช่ทำการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงทุกปี

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะการติดตามหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

4.1 การติดตามหนี้กับผู้กู้ยืม โดยส่วนใหญ่แล้วติดตามจากภูมิลำเนาของผู้กู้โดยรวมมีทางอื่นหรือไม่ เพราะบางทีอาจจะไม่เจอตัวผู้กู้ พบว่า ทุกวันนี้ ข้อมูลส่วนใหญ่นั้นในตอนผู้กู้ต้องบอกว่าข้อมูลผู้กู้ นั้น ก็ตอนที่ผู้กู้อยู่ระหว่างเรียน เพราะฉะนั้น พอผู้กู้เรียนจบ ในระเบียบ ในประกาศ หรือในกฎหมายได้บอกว่า ผู้กู้มีหน้าที่แจ้งที่อยู่ปัจจุบัน แต่ผู้กู้กลับไม่แจ้งพอไม่แจ้ง การที่ผู้กู้ย้ายไปอยู่ถึงแม้ทะเบียนบ้านยังอยู่ที่เดิมแต่ไปทำงานที่อื่น และผู้กู้ก็ไม่ได้แจ้ง ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง กยศ. จึงจะต้องแจ้งตามที่อยู่ กยศ. มี ยกเว้นแต่ผู้กู้จะติดตามกลับมาว่าวันนี้อยู่ที่ไหน การส่งจดหมายนั้น จำเป็นต้องส่งตามข้อมูลล่าสุด คือ ตามทะเบียนบ้าน

4.2 กรณีผู้กู้ไม่มาแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซึ่ง กยศ. ไม่สามารถติดตามได้ พบว่า กรณีนี้ไม่สามารถยืนยันการรับรู้ของผู้กู้ได้ ซึ่งแตกต่างจากระบบของธนาคาร เพราะว่าคนที่กู้ปัจจุบันคือ คนที่มีงานทำ จึงทำให้มีข้อมูลที่ทำงานที่อยู่ปัจจุบัน ก็จะทำให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากกว่า ข้อมูลเหล่านั้นก็จะอยู่ในระบบ จนเมื่อผู้กู้ไม่มีการมาแจ้งเปลี่ยนแปลงจนผู้กู้ผิดนัดชำระหนี้ และเข้ากระบวนการทางกฎหมาย จึงจะมีการติดตามหรือปรับปรุงข้อมูลที่ถูกต้องต่อไป

4.3 การเชื่อมต่อนฐานข้อมูลกับข้อมูลประกันสังคมผ่านออนไลน์ พบว่า อยู่ระหว่างดำเนินการ โดย กยศ. ร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม กบข. เพื่อจะตรวจสอบสถานที่ทำงานกับเด็กที่ค้างชำระหนี้ อยู่ รวมทั้งข้อมูลจากกรมสรรพากรด้วย เพราะต้องยื่นภาษี

4.4 การเชื่อมต่อนฐานข้อมูลกับข้อมูลของบริษัทเอกชน พบว่า เป็นเรื่องยาก เพราะ กยศ. ไม่รู้ว่าเด็กทำงานที่ไหนแล้วจะส่งไปทางไหน ถึงส่งก็ต้องส่งทั้งหมด ทางกองทุนมีโครงการร่วมมือกับองค์กร นายจ้างซึ่งเริ่มเพียงไม่กี่องค์กรหลักให้เขามีส่วนร่วมในการตรวจสอบพนักงานว่ามีหนี้กับทางกองทุนหรือไม่ โดยที่ทางบริษัทนายจ้างส่งข้อมูลของพนักงานมาที่กองทุน โดยให้กองทุนตรวจสอบว่าเป็นหนี้กองทุนหรือไม่และมีหนี้ค้างใหม่ เป็นส่วนหนึ่งที่ทาง กยศ. ทำได้ แต่บางองค์กรก็ไม่ได้เข้าร่วม

โครงการนี้กับกองทุนก็มี ก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ และบังคับกับองค์กรเหล่านั้นไม่ได้ เนื่องจากเป็นเรื่องส่วนตัว แต่ทาง กยศ. ก็ได้พยายามที่จะให้ แต่ละองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชนหรือภาครัฐ โครงการนี้ได้เริ่มทำในปี พ.ศ. 2557

สุดท้าย ถ้าเด็กไม่ชำระหนี้ ทาง กยศ. ก็จะทำการติดตามทางโทรศัพท์ด้วยการส่ง SMS คือ การติดตามเหมือนทางธนาคารทั่วไป เมื่อมีการติดตามแล้ว 3-4 ปี เราก็จะมีการไกล่เกลี่ย ถ้าฟ้องหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรืออะไร เพื่อให้เด็กกลับมาชำระหนี้ เมื่อที่ผ่านมา หากเด็กไม่ชำระหนี้ ทาง กยศ. ก็จะทำการบอกเลิกสัญญากับเด็ก เด็กที่มาชำระหนี้ตามหนังสือบอกเลิกสัญญาก็จบแต่ถ้าไม่มาชำระหนี้ กยศ. ก็จะดำเนินคดี ทำให้เกิดกระบวนการปกติ

4.5 หากมีการบอกเลิกสัญญาแล้วก็ทำให้เกิดดอกเบี้ยที่สูงขึ้นเนื่องจากปกติจะเป็นดอกเบี้ยขั้นต่ำอยู่แล้ว พบว่า เมื่อบอกเลิกแล้วก็มีแต่เบี้ยปรับ แต่ดอกเบี้ยจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ เพราะว่าจะต้องยึดตามสัญญาเดิม เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาแล้วก็ไม่มีผลผูกพันแล้วนะ มีแต่เบี้ยปรับ ผิดนัดอย่างเดียว หากจะมีจะต้องเขียนในสัญญาว่าเงินเพิ่ม อันนี้ เราจะเพิ่มเงินส่วนไหน เนื่องจากการผิดสัญญาส่วนใหญ่ในสัญญาเขียน

4.6 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ กยศ. หรือธนาคารกรุงไทย เช่น การบรรยายความรู้เกี่ยวกับกองทุน กยศ. ให้กับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาในระบบกองทุน กยศ. พบว่า มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา จะต้องทำหนังสือเชิญมายัง กยศ. หรือธนาคารกรุงไทยให้ไปบรรยาย ให้เด็กฟังหากไม่มีมาก็ไม่ได้ไป ซึ่งจะมีวันปฐมนิเทศ คือ เด็กที่เข้าใหม่ กับปัจฉิมนิเทศ คือ วันที่เด็กเรียนจบ เมื่อทางมหาวิทยาลัยเชิญทางกรุงไทยแล้ว กรุงไทยก็จะเชิญทาง กยศ. เข้าร่วมโดย กยศ. ก็จะพูดในส่วนของ กยศ. แต่หากทางกรุงไทยจะเชิญ กยศ. หรือไม่นั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ส่วนทางกรุงไทยก็จะพูดในเรื่องของขั้นตอนการชำระหนี้ การชำระระบบ การตรวจสอบยอดหนี้

4.7 ทำไมถึงได้เชิญธนาคารกรุงไทยก่อน ทั้งที่จริงแล้วควรที่จะเชิญ กยศ. ก่อน พบว่า ณ ปัจจุบันนี้ ทาง กยศ. ได้มอบอำนาจให้สถานศึกษาไปปล่อยกู้โดยเป็นผู้คัดเลือกผู้กู้แทน กยศ. แล้ว โดยทาง กยศ. จะมีสำนักงานอยู่เพียงที่เดียว ส่วนต่างจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น กยศ. ก็ไม่สามารถทำได้ จึงได้มอบอำนาจให้ สถานศึกษามีบทบาทและตั้งคณะกรรมการขึ้นมา หรืออาจมีองค์กรหรือบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นคณะกรรมการแล้วแต่เขา อย่างน้อยก็เป็นไปตามคุณสมบัติที่ กยศ. กำหนดไว้ให้ ก็ต้องเลือกตามที่ กยศ. กำหนด เมื่อสถานศึกษาได้คัดเลือกมาแล้ว ก็จะส่งเอกสารไปให้กรุงไทยให้โอนเงิน ดังนั้น ขั้นตอนระหว่างกองทุนจึงไม่มี หมายความว่าทางกรุงไทยทำหน้าที่โอนเงินให้สถานศึกษานั้น หมายความว่า ทางสถานศึกษาจะติดต่อประสานงานกับกรุงไทยมากกว่ากองทุน

4.8 ทำไมถึงไม่ให้สถานศึกษาช่วยติดตามเด็กในการชำระหนี้ให้กับทาง กยศ. อีกทางหนึ่ง ในเมื่อเป็นผู้คัดเลือก พบว่า ไม่ใช่หน้าที่ของสถานศึกษาในเรื่องของการช่วยติดตามหนี้ หาก

กำหนดเป็นหน้าที่ลงไป แล้วสถานศึกษาจะใส่ใจหรือเปล่า สถานศึกษาบอกว่าไม่ใช่หน้าที่ในการติดตามเด็กที่จบไปแล้ว นอกจากว่าจะไปกำหนด กฎเกณฑ์ โดยการจัดสรร ซึ่งตอนนี้ทาง กยศ. ก็ทำอยู่ ถ้าสถานศึกษามีเด็กที่ค้างชำระหนี้สูง เกณฑ์การจัดสรรก็จะลดลง เพราะทางมหาวิทยาลัยก็จะมีปัญหาไปด้วยในเรื่องงบประมาณ ทาง กยศ. ก็จะไปตัด % ในเรื่องเงินของมหาวิทยาลัย และได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ไว้แล้วในเรื่องของมหาวิทยาลัยได้ทำการจัดสรรให้ผู้กู้แต่ละปี ถ้า % การค้ำหนี้ของเด็กที่จบไปแล้วสูงแล้วมากำหนด แต่ได้มีคณะกรรมการบอกว่าให้ไปเอาความผิดของเด็กที่จบไปแล้วมาลงโทษกับเด็ก ๆ ที่กำลังจะเข้า ซึ่งไม่ถูก ไม่เกี่ยวข้องกัน ต้องคำนึงถึง 2 มุม คือ เมื่อสถานศึกษาเป็นผู้คัดเลือกเด็กสถานศึกษาก็มีส่วนที่ต้องรับผิดชอบ แต่ว่าเด็กที่เข้ามาใหม่ไม่รู้เรื่อง สถานศึกษารับผิดชอบในเบื้องต้น แต่เด็กไม่ชำระ เป็นเรื่องของเด็ก นั่นคือ เมื่อเด็กไม่ยอมชำระหนี้ซึ่งถือว่าไม่มีความรับผิดชอบแล้วจะเอาผลที่เด็กไม่ยอมชำระหนี้มาลงโทษกับเด็กรุ่นใหม่ที่มาเรียนก็ไม่ใช่ธรรม

เมื่อมีการคิดมาตรการขึ้นมาแล้ว จะมี 2 ด้าน ทั้งด้านดีและด้านลบ อย่างด้านนี้ คือ ทำไม่ไม่ลงโทษสถานศึกษา ให้กั๊นย่อยลงเมื่อเด็กค้างชำระหนี้เยอะ ให้เงินกู้ลดลง ผลสุดท้ายแล้วสถานศึกษาไม่ได้รับผลกระทบ คือ คนที่จะมาเรียนสถานศึกษาได้ คุณต้องมีเงินมาชำระหนี้ถึงคุณ จะเรียนได้ เมื่อคุณกั๊นไม่ได้คุณก็ต้องไปหามา สุดท้ายคนที่ต้องรับภาระกับผลกระทบในการไม่ชำระหนี้ของเด็กรุ่นเก่า คือ เด็กรุ่นใหม่

4.9 การจัดสรรเงินกู้ให้กับสถานศึกษาเพิ่ม หากสถานศึกษามีส่วนร่วมในการช่วยติดตามการชำระหนี้ พบว่า กยศ. ไม่มีนโยบาย และทุกวันนี้ทุกสถานศึกษามียอดหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้อยู่ บางสถานศึกษาค้างมากที่สุดถึง 80% โดยเฉพาะสถานศึกษาเอกชน เนื่องจากสถานศึกษาเอกชนมีค่าเทอมที่สูงส่งผลให้อัตราการค้างชำระหนี้ก็สูงไปด้วย กับคุณภาพการศึกษาของเอกชนก็ดีกว่าสถานศึกษาภาครัฐ ดังนั้น คนที่จบจากสถานศึกษาภาครัฐนั้น จะกั๊นไม่มาก โอกาสมีงานทำได้สูงกว่าและมีโอกาสในการชำระหนี้ได้มากกว่า เพราะว่าดอกเบียในการชำระหนี้มันต่ำ ซึ่งจะชำระต่อปี ส่วนใหญ่สถานศึกษาของรัฐเมื่อกั๊นมาแค่ แส่นกว่าบาท แต่หากเอกชนก็จะ 3-4 แส่นกว่าบาท จะต่างกันถึงครึ่ง เพราะฉะนั้นเมื่อเทียบกับ % ของการทำงานแล้ว สถานศึกษาภาครัฐจะได้ทำงานมากกว่าสถานศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นผลที่สัมพันธ์กัน หนี้เยอะ เมื่อจบแล้วมีงานทำน้อยอัตราการค้างชำระหนี้ก็ต้องสูง แต่ต่างกับสถานศึกษาภาครัฐ จบเยอะ มีงานทำเยอะอัตราการค้างชำระหนี้ก็น้อย

4.10 สถานศึกษาส่วนใหญ่มีสมาคมนิสิตเก่า อาจจะมีข้อมูลที่ทันสมัย และช่วยให้สามารถติดต่อผู้กู้ได้ พบว่า บางคนก็ไม่อยากเปิดเผยข้อมูล และสถานศึกษาไม่สามารถบังคับ

4.11 กรณีคำกล่าวที่ว่า “กั๊นไปเยอะกั๊นเลย ทาง กยศ. ไม่ตามหอรอก กั๊นฟรี เรียนไม่ต้องใช้เงินกู้” พบว่า เป็นช่วงปีแรก สมัยก่อนปี 2539-2541 ที่เหมือนตอนมีนโยบายช่วงแรกมีการสื้อไปของ

ผู้นำท้องถิ่นบอกว่า เรียนฟรี กู้ฟรี บอกก่อนว่าเป็นเรื่องของสัญญากู้ เป็นเรื่องของการสื่อความเข้าใจไปอย่างนั้น มาในปัจจุบันทุกคนจะรู้ว่า กยศ. กู้แล้วจะต้องคืนเมื่อก่อนมีแต่ในตอนนั้นไม่มีแล้ว

ธนาคารกรุงไทยมีหน้าที่อะไร คือ เด็กเข้าไปลงในระบบ สถานศึกษาคัดเลือกแล้วสถานศึกษาส่งเอกสารไปที่กรุงไทย กรุงไทยตรวจสอบสัญญา ตรวจสอบแล้วว่าถูกต้อง กรุงไทยก็จะทำการโอนเงิน ส่วนหน้าที่เป็นของเด็กที่เป็นค่าเทอมก็จะโอนให้กับสถานศึกษาและอีกส่วนหนึ่งที่เป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัวก็จะโอนให้กับตัวเด็ก เมื่อมีการโอนเงิน ก็จะตั้งเครือข่ายบัญชีลูกหนี้ เมื่อตั้งบัญชีลูกหนี้แล้ว ก็จะมีข้อมูลตัวเด็กทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล เลขที่บัตร ที่อยู่ ผู้ค้ำประกัน รายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวกับตัวลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันใส่ไปทั้งหมด หลังจากนั้นก็จะมีการโอนเงินค่าบริการเชื่อมต่อในเรื่องของค่าใช้จ่ายให้ทุกเดือนมีการโอนเงินค่าเทอม ให้ทุกเทอมเมื่อเด็กเรียนจบหรือเด็กไม่ได้กู้ต่อระบบจะตั้งหนี้เองโดยอัตโนมัติหลังจากนั้น 2 ปี ไม่ว่าเด็กจะไม่ได้กู้ต่อหรือไม่ได้แจ้งสถานะตัวเองเราต้องถือว่าเด็กเลิกศึกษาก่อน แต่ถ้าเด็กจบหลังจากนั้น 2 ปี ระบบก็จะตั้งหนี้อัตโนมัติที่ว่า 2 ปี เมื่อตั้งหนี้แล้ว กรุงไทยก็จะปล่อยข้อมูลมาในการเพื่อแจ้งการชำระหนี้ครั้งแรก ที่มีหน้าที่สื่อการชำระหนี้ที่เป็นตารางการผ่อนชำระหนี้ 15 ปี ไปให้ด้วยเพราะฉะนั้น กรุงไทยก็จะส่งเอาข้อมูลเด็กที่ครบกำหนดการชำระหนี้ส่งไปตามที่อยู่ที่ได้ให้ไว้ หลังจากที่ว่ากรุงไทยส่งใบแจ้งให้มาชำระหนี้เสร็จ ก็เป็นหน้าที่ของเด็กที่ต้องชำระ หากเด็กไม่ชำระมีค้างหนี้ไว้ 1 ปี 2 ปี 3 ปี ก็จะออกหนังสือ ปีละ 1 ครั้ง แต่ปีแรก 4 ครั้ง ทุก 30 วัน ส่งชื่อเข้ากองทุนเพื่ออนุมัติให้ฟ้อง เราก็ตรวจสอบชื่อเด็กว่า เป็นเด็กผู้กู้ที่ค้างชำระหนี้จริง ไม่เป็นผู้กู้ตายหรือผู้กู้พิการ แล้วแต่ว่าอยู่ในเงื่อนไขที่ไม่ควรจะฟ้องเราก็จะอนุมัติให้กรุงไทยฟ้องและกรุงไทยก็จะดำเนินการให้บริษัทลูกเป็นผู้ฟ้อง คือ กรุงไทยกฎหมายเป็นผู้ดำเนินการในการฟ้องกับผู้กู้ จากนั้นก็ดำเนินการขึ้นศาล อันนี้คือ หน้าที่ของกรุงไทย (เป็นผู้รับมอบอำนาจในการดำเนินคดีแทนกองทุน)

### นักเรียนและนักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้

#### 1. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กู้ยืมในภาพรวม

1.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีต่อกองทุนฯ พบว่าปัญหา คือ 1) ผู้กู้ไม่สนใจที่จะชำระหนี้ ตามระยะเวลาที่กองทุนกำหนด และ 2) ความสามารถ/รายได้ของผู้กู้ที่จะชำระเงินคืนกองทุน ข้อเสนอแนะ คือ 1) ต้องให้ผู้กู้อบรมถึงจุดประสงค์และเป้าหมายของการกู้ตั้งแต่ก่อนทำสัญญา 2) เมื่อใกล้จบการศึกษา สถานศึกษาต้องมีการแจ้งเตือนผู้กู้ก่อนสำเร็จการศึกษา ไม่ใช่จบไปพร้อมการศึกษา เพราะบางคนยังไม่ทราบเลยว่ามีหนี้อยู่เท่าใด

1.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุน พบว่าปัญหา คือ กรณีผู้กู้ไม่สามารถชำระเงินได้อาจมีผลมาจากรายได้ที่ไม่สูงมากนักหรือมีรายได้แต่ไม่ยอมชำระ เนื่องจากว่า กยศ. ยังไม่สำคัญที่สุด ข้อเสนอแนะ คือ 1) ให้ผู้กู้คิดว่าการเป็นหนี้

จะมีเงินเดือนมากหรือน้อย วันหน้าก็ต้องชำระคืน แต่เพื่อความสบายใจของเราควรวินิจฉัยให้หมดเร็วที่สุด และ 2) ให้ผู้กู้คิดว่าการเป็นหนี้ กยศ. เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ (ที่ผู้กู้ต้องคำนึงถึงระหว่างกู้) พบว่า

1.3.1 คุณสมบัติ ปัญหา คือ ผู้กู้ต้องมีคุณสมบัติตามที่กองทุนฯ ต้องการทุกข้อ (ยากจนและขาดโอกาส) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องการให้กองทุน กยศ. อยู่คู่กับนักเรียน นักศึกษาอย่างนี้ตลอดไป เพื่อให้โอกาสของผู้ที่จะได้เรียนต่อในขั้นพื้นฐาน

1.3.2 ขอบเขตการกู้ยืมเงินฯ ปัญหา คือ กองทุนจะให้กู้ยืมเป็นรายปี แต่กรณีที่นักเรียน นักศึกษา ลาออกจากสถานศึกษาในระหว่างปี และนำเงินไปใช้ ปัญหาการออกกลางคันอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น ผลการเรียนไม่ถึงเกณฑ์ ต้องการออกไปทำงาน เป็นต้น ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เงินที่นักเรียน นักศึกษา กู้ไป ก็ยังไม่ชำระคืน ต้องรอถึง 3 ปีกว่า ถึงกระบวนการชำระคืนและก็ยังไม่มั่นใจว่าจะได้รับการชำระคืนหรือไม่ ทางกองทุนฯควรทำสัญญาเงินกู้ เป็นระหว่างภาคเรียน (เทอมต่อเทอม)

1.3.3 ขั้นตอนการกู้ยืมเงินฯ ปัญหา คือ การเขียนสัญญากู้ยืม 8 ปีที่แล้วยังไม่ทันสมัยเป็นอย่างปัจจุบัน สัญญาที่เขียนห้ามผิด และมีหลายขั้นตอนมากๆ รายละเอียดหลังสัญญาตัวหนังสือเล็กมากๆ ข้อเสนอแนะ คือ การที่กองทุนฯ มีกฎระเบียบที่เข้มงวด จะเป็นข้อดีของผู้กู้เสมอ และการที่ให้ผู้กู้ได้เขียนก็ให้ผู้กู้ได้ทบทวนสัญญาไปในตัว

1.3.4 การค้ำประกัน ปัญหา คือ การให้ตัวบุคคลค้ำประกัน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน หรือข้าราชการที่กำหนด บุคคลเหล่านี้ไม่ยินดีให้ความร่วมมือ บางครั้งต้องไปชี้แจง 3-4 ครั้ง เพราะบางครั้งบุคคลค้ำประกันที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน ข้าราชการ ไม่ยินดีต้อนรับคนจนเช่นกัน ข้อเสนอแนะ คือ ให้ผู้ปกครอง ค้ำผู้กู้หรือข้าราชการในสถานศึกษาค้ำประกัน หรือให้ผู้กู้ยืมค้ำประกันตนเอง

1.3.5 หลักเกณฑ์การกู้ยืมฯ ปัญหา คือ บางคนไม่สนใจหลักเกณฑ์บ้านพอมีฐานะ แต่ก็ยังกู้ยืมเพื่อนำไปใช้ในทางที่ผิด ซึ่งเป็นการขัดขวางโอกาสที่ดีของผู้กู้ที่ยากจนจริงๆ ข้อเสนอแนะ คือ ทางกองทุน กยศ. ควรจะให้ทางสถานศึกษาตรวจสอบหลักเกณฑ์ เพื่อเป็นการยืนยันคุณสมบัติของผู้กู้อีกครั้ง

1.3.6 วิธีการชำระหนี้ ปัญหา คือ เสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 10 บาท/ครั้ง ดังนั้น ดิฉันจึงได้ส่งเป็นรายปี แต่ในปีหนึ่งจะชำระหนี้ มากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งจะชำระผ่านธนาคารกรุงไทย ข้อเสนอแนะ คือ หากผู้กู้ชำระเงินคืน กยศ. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 2-3 ต่อปี นั้นยกเว้นค่าธรรมเนียมจะดีที่สุด หากมีโอกาสเป็นไปได้

1.3.7 การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ฯ ปัญหา คือ มีรายรับหรือรายได้ที่น้อย ซึ่งไม่ส่งผลในการชำระหนี้ในแต่ละครั้ง และหากมีรายได้ที่มากกว่านี้ 6,140 ต่อเดือน จะสามารถ

ผ่อนชำระหนี้ได้มากขึ้น ข้อเสนอแนะ คือ ชำระหนี้ตามตารางที่ กยศ. กำหนดจะได้ไม่เกิดปัญหาหนี้คงค้างต่อปีและปีถัดไป

1.3.8 วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ บางครั้งเป็นสถานศึกษาที่อยู่ห่างจากตัวเมือง การให้คำแนะนำบางครั้งยังให้คำแนะนำที่ไม่ครบถ้วน ข้อเสนอแนะ คือ การให้คำแนะนำกับครูแนะแนว เป็นเรื่องสำคัญเพราะครูแนะแนวจะตอบปัญหาเรื่องการกู้ยืมหลักเกณฑ์ ขั้นตอนได้ดีมาก

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ ในภาพรวมของผู้กู พบว่า ปัญหา คือ ทางสถานศึกษาจะไม่แจ้งข้อมูลให้แก่ผู้กูทราบ ว่าดำเนินการถึงไหนอย่างไร และติดประกาศรายชื่อที่มีสิทธิได้รับการกู หรือทำสัญญา ข้อเสนอแนะ คือ ทางสถานศึกษาควรให้ข้อมูลผู้กูเป็นระยะ เช่น ดำเนินการทำสัญญาแล้วและต้องรอผลจากกองทุนหรือธนาคาร

1.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างผู้กูยืมกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม ไม่พบปัญหาเรื่องการประสานงานระหว่างผู้กูกับกองทุน กยศ.

1.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กูยืมในความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า เคยมีกระแสข่าวว่าจะมีการยกหนี้ของ กยศ. ให้ผู้กูในระดับ ม.6 ที่ค้างชำระ แต่เป็นเพียงข่าวโคมลอย อาจส่งผลให้มีผู้กูไม่ชำระหนี้เพิ่มขึ้น (ซึ่งเป็นข่าวโคมลอยจากรัฐบาลปี พ.ศ. 2549) ข้อเสนอแนะ คือ หากมีข่าวโคมลอย และทำให้บุคคลหลงเชื่อทางกองทุนฯ ต้องย้ำจุดยืนเดิม คือ การยืมเงินและต้องชำระคืน ซึ่งทางกองทุนได้ชี้แจงแล้ว

1.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการประสานงานระหว่างผู้กูยืมกับธนาคารกรุงไทยในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า อาจเป็นปัญหาของธนาคารกรุงไทยที่ให้บริการล่าช้า เพราะลูกค้า กยศ. ก็มากพอสมควร และลูกค้าของกรุงไทยก็มากเช่นกัน ดังนั้น ให้บริการช้า แต่ชัดเจน ข้อเสนอแนะ คือ ให้ธนาคารกรุงไทย บริการให้รวดเร็ว ประทับใจลูกค้า

1.8 ปัญหาและข้อเสนอแนะของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการปัญหาระบบติดตามของกองทุนฯ ในภาพรวม (ในความเห็นของผู้กูยืม) พบว่า ปัญหา คือ กองทุนได้ดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารจัดการปัญหาระบบติดตามมาโดยตลอด ซึ่งเห็นจากการมีจดหมายทวงถามมาที่บ้าน ซึ่งที่บ้านพี่ชาย พี่สาว ก็ได้รับ (แต่พี่ชายและพี่สาวได้ชำระเงินทุกปี) ข้อเสนอแนะ คือ กองทุนให้เงินออกเป็นระบบเราในฐานะผู้กูเมื่อถึงเวลาชำระคืนก็ขอให้ยึดถือว่า กองทุนได้จัดการปัญหาเรื่องเงินอย่างเป็นระบบ เวลาคืนของให้ผู้กูมีจิตสำนึกคืนอย่างเป็นระเบียบ โดยมีต้องทวงถาม

1.9 ผู้กู้ยืมเงินทราบถึงหลักการชำระหนี้ให้กับกองทุนอย่างไรบ้าง และหากผู้กู้ยืมเงินไม่มาชำระหนี้ ทางกองทุนฯ ได้มีมาตรการอย่างไรในการติดตามการชำระหนี้กับผู้กู้ยืมเงินบ้าง พบว่า ในส่วนของผู้กู้ ได้รับจดหมายเตือนเพื่อแจ้งหนี้และต้องชำระหนี้ ซึ่งจดหมายเตือนจะมาเป็นระยะๆ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้น เช่น ทางข้อความ SMS ของโทรศัพท์มือถือ

1.10 หาก กยศ. ไม่สามารถติดตามหรือติดต่อผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ได้ในขณะนี้ คิดว่าเกิดจากสาเหตุ พบว่า ผู้กู้ย้ายถิ่นไปทำงานต่างจังหวัดซึ่งไม่ได้อยู่ตามบัตรประชาชน และมีการเปลี่ยนที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์และไม่ได้แจ้ง กยศ. ข้อเสนอแนะ คือ กยศ. ควรแจ้งธนาคารทุกแห่งขอที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน กรณีเป็นผู้กู้ของ กรอ. และ กยศ. เท่านั้น

1.11 ปัญหาโดยภาพรวมของการติดตามนั้นเป็นอย่างไรและมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง พบว่า ปัญหา คือ ติดตามผู้กู้ไม่ได้ ย้ายที่อยู่ อยู่ต่างภูมิลำเนาอย่างถาวร และถ้าผู้กู้ยืมถูกติดตาม ทวงถามเรื่องการชำระหนี้ หากผู้กู้มีจิตสำนึกที่จะใช้หนี้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ผู้กู้เหล่านั้นก็ยอมต่อหนี้ให้หนี้เสมอ ข้อเสนอแนะ คือ ทางสถานศึกษาหรือกองทุนฯ ควรสร้างจิตสำนึก ตั้งแต่เริ่มเข้าสู่กระบวนการกู้ยืมทำสัญญาจนเสร็จการศึกษา เช่น ทำแผนพับแนบสัญญา เพื่อเตือนผู้กู้ทุกราย

1.12 ผู้กู้มีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง ในเรื่องของกองทุนฯ ที่ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ได้ แล้วต้องดำเนินการทางกฎหมายกับผู้กู้ยืมเงินนั้น ระหว่างการฟ้องร้องดำเนินคดีกับนำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง กรณีที่พบ คือ เมื่อต้องถูกดำเนินคดีแล้วยังเฉยๆ และถ้าเป็นกรณีของตนเองหรือคนรู้จัก จะรีบไปตามขั้นตอนและจะรีบดำเนินการหาเงินมาชำระกองทุน ข้อเสนอแนะ คือ หากไม่มีการชำระเงินคืน กองทุนติดต่อกัน 2 ปี ทางกองทุนฯ จะต้องมีการทวงหนี้ในเบื้องต้น

1.13 ผู้กู้ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการติดตามชำระหนี้กับผู้กู้ยืมเงินอย่างไรบ้าง หลังจากผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา พบว่า ได้รับจดหมายติดตามหนี้จาก กยศ. เพื่อให้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนดเวลาต้องชำระ และไม่ได้รับข่าวสารจากสถานศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ข้อเสนอแนะ คือ ทางสถานศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้กู้ทราบว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว 2 ปี ให้มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุน

1.14 กรณีผู้กู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว และหากผู้กู้ยืมเงินสามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ให้กับทาง กยศ. ได้ แต่กับไม่นำเงินมาชำระให้กับทาง กยศ. หรือควรที่จะใช้มาตรการในการจัดการกับผู้กู้ยืมอย่างเด็ดขาดบ้าง ปัญหา คือ ติดตามผู้กู้ไม่ได้ หรือไม่ได้มาติดต่อ และไม่นำเงินมาชำระ หากออกกฎหรือระเบียบว่าด้วยการหักเงินผ่านบัญชีกรณีมีการเคลื่อนไหวกับทางธนาคารทุกสาขา ทางกองทุนฯ ได้มีเงินที่ชำระคืนกลับมาบ้าง เพื่อเป็นทุนสำรอง

ให้ผู้กู้รายใหม่ ข้อเสนอแนะ คือ เพิ่มช่องทางหน้าต่าง ATM หรือ ADM ที่ทำอยู่ให้มากขึ้น เช่น เพิ่มจาก นำร่อง ธนาคารกรุงไทยอยู่ที่เพิ่มเป็นทุกธนาคาร

## 2. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการชำระหนี้

2.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีต่อกองทุนฯ ในขณะที่ผู้กู้พบว่า อยากให้กองทุนพิจารณาการกู้เงินของผู้กู้รายใหม่เร็วกว่าเดิม เพราะบางทีนักศึกษาต้องสำรองจ่ายไปก่อน

2.2 ปัญหาในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ พบว่า อยากให้แบ่งจ่ายรายปีแบบในสัดส่วนที่เท่ากันทุกปี

2.3 ผู้กู้อบรมถึงหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ และพบปัญหาในระหว่างกู้หรือไม่พบว่า

2.3.1 คุณสมบัติ พบว่า ต้องมีผู้ค้ำประกันที่มีตำแหน่งเทียบเท่าซี 5 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากกับผู้กู้ที่ไม่รู้จักบุคคลที่ทำงานราชการ

2.3.2 ขอบเขตการกู้ยืมเงินฯ พบว่า เอกสารและมีหลักการพิจารณามากเกินไป

2.3.3 ขั้นตอนการกู้ยืมเงินฯ พบว่า ล่าช้ามาก ยิ่งผู้กู้รายใหม่ยิ่งพิจารณาช้า

2.3.4 การค้ำประกัน พบว่า ต้องมีผู้ค้ำประกันเป็นข้าราชการระดับซี 5 ขึ้นไปค่อนข้างลำบากกับผู้กู้ที่ไม่มีคนรู้จักทำงานราชการ

2.3.5 หลักเกณฑ์การกู้ยืมฯ พบว่า กำหนดหลักเกณฑ์มากมายกับการกู้ยืมเงิน

2.3.6 วิธีการชำระหนี้ พบว่า การผ่อนชำระมีความสะดวก แต่น่าจะชำระรายปีในอัตราส่วนที่เท่ากันทุกปีไม่ใช่เพิ่มในทุกปี

2.3.7 วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

2.4 ปัญหาการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินในภาพรวมของผู้กู้ พบว่า ระยะเวลาในการยื่นเอกสารกับสถานศึกษาน้อยเกินไป

2.5 ปัญหาการประสานงานระหว่างผู้กู้ยืมกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า ไม่มีการแจ้งกำหนดการใดๆ เพื่อให้รับทราบ นักศึกษาต้องติดตามเอง

2.6 ผู้กู้ยืมมีความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวมอย่างไรบ้าง พบว่าเป็นแหล่งเงินทุนที่ให้การสนับสนุนการเล่าเรียนของประชาชนที่มีความประสงค์อยากจะเรียนต่อ

2.7 ทำไมผู้กู้ยืมถึงไม่ชำระหนี้ให้กับกองทุนฯ หลังจากจบการศึกษาแล้ว พบว่า เพราะบางคนอาจจะเงินเดือนไม่พอใช้จ่าย

2.8 ผู้กู้ยืมเงินทราบถึงหลักการชำระหนี้ให้กับกองทุนอย่างไรบ้าง พบว่า ติดต่อธนาคารในการชำระหนี้

2.9 ท่านทราบหรือไม่ว่าการที่ผู้กู้ไม่ชำระหนี้ให้กับทางกองทุนนั้น เป็นการตัดสิทธิหรือโอกาสให้กับผู้กู้รายใหม่ พบว่า ทราบ และกองทุน กยศ. จะติดตามเพื่อให้ชำระหนี้ ปีละ 1 ครั้ง

2.10 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว ในกรณีที่ผู้กู้สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ให้กับทาง กยศ. ได้ แต่ก็ไม่นำเงินมาชำระให้กับทาง กยศ. หรือควรที่จะใช้มาตรการในการจัดการกับผู้กู้ได้อย่างเด็ดขาดนั้น อย่างไรก็ตาม พบว่า การพิจารณาหลักเกณฑ์ในเงินเดือนไปผ่อนชำระเงิน เงินเดือนไม่ถึง 15,000 บาท ยังไม่ผ่อนชำระ

2.11 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หรือสาเหตุใด และเพราะอะไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว พบว่า อาจมีเงินไม่พอในการชำระหนี้

2.12 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับการที่กองทุนฯ ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินมาชำระหนี้ ในจำนวนหนึ่งได้ ซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมเงินรายใหม่ พบว่า ทำให้ผู้กู้คนต่อไปขาดเงินในการศึกษา

### 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการติดตามทวงหนี้

3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีต่อกองทุนฯ ในขณะที่ผู้กู้ พบว่า ขณะกู้กับ กยศ. ไม่มีปัญหาอะไร

3.2 ปัญหาในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ พบว่า การชำระหนี้เป็นไปตามระบบกฎเกณฑ์ ทำให้ไม่เกิดปัญหา

3.3 ผู้กู้ทราบถึงหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ และพบปัญหาในระหว่างกู้หรือไม่ พบว่า

3.3.1 คุณสมบัติ พบว่า คุณสมบัติของผู้กู้ที่ กยศ. ตั้งไว้ เป็นคุณสมบัติที่ดีเอื้อให้กับนักศึกษาที่มีฐานะปานกลาง-ยากจน แต่ต้องการเรียนต่อระดับอุดมศึกษา

3.3.2 ขอบเขตการกู้ยืมเงินพบว่าขอบเขตการกู้ยืมเงิน ได้ทั้งค่าเทอมและค่าครองชีพ

3.3.3 ขั้นตอนการกู้ยืมเงินฯ พบว่า เป็นระบบ ที่มีหลักฐานการกู้ยืมเงินที่ชัดเจนและมีรายละเอียดมาก

3.3.4 การค้าประกัน พบว่า การค้าประกัน ผู้ค้าประกันจะต้องเป็นข้าราชการระดับ 5 ขึ้นไป หรือระดับที่สามารถค้าประกันได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี ทำให้มีความน่าเชื่อถือในการกู้ยืมเงิน เมื่อที่จะสามารถรับผิดชอบร่วมกันได้

3.3.5 หลักเกณฑ์การกู้ยืมฯ พบว่า เป็นหลักเกณฑ์ที่มีไว้สำหรับผู้ที่มีฐานะปานกลางยากจน ที่สนใจศึกษาต่อระดับ

3.3.6 วิธีการชำระหนี้ พบว่า สามารถชำระหนี้ได้ที่ธนาคารกรุงไทย

3.3.7 การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ฯ พบว่า การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ สามารถเลือกชำระหนี้ได้หลายรูปแบบ อาจจะเป็นการชำระรายเดือน หรือชำระรายปี

3.3.8 วิธีการให้ข้อมูลกับนักศึกษาเรื่องการกู้ยืมเงินฯ พบว่า การประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย แผ่นป้ายโฆษณา การโฆษณาทางโทรศัพท์หรือจากแผ่นพับต่างๆ

3.4 ปัญหาการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ ในภาพรวม ของผู้กู้ พบว่า ไม่มีปัญหา มหาวิทยาลัยจะมีการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอด

3.5 ปัญหาการประสานงานระหว่างผู้กู้ยืมกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม ไม่พบปัญหา เนื่องจากการกู้ยืมเงินมีรายละเอียดที่ชัดเจน

3.6 ผู้กู้ยืมมีความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวมอย่างไรบ้าง พบว่า เมื่อทำการกู้ยืมเงิน กยศ. แล้วจะต้องชำระคืน หากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ผู้ค้าประกันจะเสียหายตามมาด้วย

3.7 ปัญหาการประสานงานระหว่างผู้กู้ยืมกับธนาคารกรุงไทยในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม ไม่พบปัญหา การชำระหนี้กับธนาคารกรุงไทย มีความสะดวกและเรียบร้อยดี

3.8 ทำไมผู้กู้ยืมถึงไม่ชำระหนี้ให้กับกองทุนฯ หลังจากจบการศึกษาแล้ว พบว่า อาจะหางานทำไม่ได้ หรือเงินเดือนไม่พอชำระหนี้

3.9 ผู้กู้ยืมเงินทราบถึงหลักการชำระหนี้ให้กับกองทุนอย่างไรบ้าง พบว่า การกู้ยืมเงินจะต้องชำระหนี้ตามดอกเบี้ยและระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดไว้

3.10 ท่านทราบหรือไม่ว่าการที่ผู้กู้ไม่ชำระหนี้ให้กับทางกองทุนนั้น เป็นการตัดสิทธิหรือโอกาสให้กับผู้กู้รายใหม่ พบว่า เพราะเงินจะไม่ลงสู่ผู้กู้รายใหม่ หรือกยศ.จะมีเงินไม่เพียงพอให้ผู้กู้รายใหม่กู้ยืมเงินได้เท่าที่ควร

3.11 ทางกองทุนได้ติดตามให้ท่านมาชำระหนี้บ้างหรือไม่ และบ่อยมากน้อยแค่ไหน พบว่า การติดตามให้มาชำระหนี้ ปีละ 1 ครั้ง และชำระหนี้ตามกำหนด

3.12 ผู้กู้มีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง ในเรื่องของกองทุนฯที่ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ได้ แล้วต้องดำเนินการทางกฎหมายกับผู้กู้ยืมเงินนั้น พบว่า สมควรแล้วที่จะต้องดำเนินคดีตามกฎหมาย

3.13 ผู้กู้ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการติดตามชำระหนี้กับผู้กู้ยืมเงินอย่างไรบ้าง หลังจากผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา พบว่า รับรู้จากโฆษณา ทางโทรศัพท์ การแจ้งหนี้จากธนาคารกรุงไทย

3.14 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว ในกรณีที่ผู้กู้ยืมเงินสามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ให้กับทาง กยศ. ได้ แต่กับไม่นำเงินมาชำระให้กับทาง กยศ. หรือควรที่จะใช้มาตรการในการจัดการกับผู้กู้ยืมเงินอย่างเด็ดขาดนั้นอย่างไรบ้าง พบว่า ติดตามการชำระหนี้ ถึงเจ้าตัวและติดตามจากผู้ค้ำประกัน

3.15 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หรือสาเหตุใด และเพราะอะไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว พบว่า ผู้กู้ยืมเงินอาจจะมีเงินเดือนที่ไม่เพียงพอในการชำระหนี้ เมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนด

3.16 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับการที่กองทุนฯ ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินมาชำระหนี้ ในจำนวนหนึ่งได้ ซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมเงินรายใหม่ พบว่า ส่งผลกระทบต่อผู้กู้รายใหม่แน่นอน เงินที่นักศึกษาทยอยเก็บไปเมื่อมีจำนวนเงินชำระหนี้ส่งคืน กยศ. จำนวนน้อย จะทำให้เงินที่จะให้กับผู้กู้รายใหม่กึ่งนั้นน้อยลง หรือกู้ได้น้อยลง

3.17 การติดตามผู้กู้ยืม กองทุนฯ มาชำระหนี้ นั้น จะติดตามจากภูมิลำเนาของผู้กู้ยืม หากเกิดในกรณีที่ไม่สามารถติดตามได้ ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีช่องทางอื่นใดบ้างในการติดตามผู้กู้ พบว่า สถานที่ทำงานปัจจุบัน อาจสืบจากกรมแรงงาน กระทรวงต่างๆ หรือจากเบอร์โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

3.18 ผู้กู้ยืมที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ อาจจะมาจากสาเหตุไม่มีงาน ไม่มีเงินมาชำระ หลังจากจบการศึกษาแล้ว ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีมาตรการใดบ้างในการให้ความช่วยเหลือกับผู้กู้กลุ่มนี้บ้าง พบว่า ยืดหยุ่นการชำระหนี้ออกไป โดยต้องให้ผู้กู้ยืมติดต่อแจ้งขอผ่อนผันการชำระหนี้ ออกไปอีก

3.19 กยศ. ควรที่จะมีการปรับปรุง แก้ไขในเรื่องใดบ้าง พบว่า เรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้มากขึ้น

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการผิคนัดชำระ

4.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หรือสาเหตุใด และเพราะอะไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว พบว่า ปัญหา คือ ผู้กู้ไม่ได้ให้ความสนใจ

เรื่องการชำระหนี้ หรือให้ความสนใจกับการสมัครงานอยู่ และผู้กู้ขาดความรับผิดชอบในการที่จะชำระหนี้ คิดว่าการชำระหนี้ยังไม่ใช่เรื่องสำคัญที่สุดในตอนนี้ โดยข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาชั้นปีสุดท้ายของการศึกษาก่อนที่นักเรียน นักศึกษา จะจบศึกษา เพื่อกระตุ้นเตือนว่าเรายังมีหนี้ผูกพันอยู่ และทางกองทุนฯ ควรมี SMS แจ้งเตือนและหักค่าใช้จ่ายจากผู้กู้

4.2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับการที่กองทุนฯ ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินมาชำระหนี้ในจำนวนหนึ่งได้ ซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมเงินรายใหม่ พบว่า ปัญหา คือ ลูกหนี้ อาจ会增加มากขึ้น ส่งผลให้ยอดการชำระหนี้คงค้างมากขึ้น และผู้กู้รายใหม่อาจจะไม่ได้รับการกู้ยืม หากกองทุนฯ ไม่มีเงินสำรองที่มาจากการใช้หนี้ของผู้กู้รายเก่า โดยข้อเสนอแนะ คือ ทางกองทุน กยศ. ควรจะมีมาตรการตัดเงินทุกช่องทางที่มีการเคลื่อนไหว ติดต่อกับธนาคาร เพื่อหักหนี้กับ กยศ. ตามเกณฑ์ที่ชำระโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมรายใหม่

4.3 ท่านมีวิธีการใดบ้างที่จะเสนอแนะหรือเป็นแรงจูงใจให้ผู้กู้ยืมกองทุนฯ มาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาหลังจากจบการศึกษาไปแล้วบ้าง พบว่า กองทุนฯ ได้ให้แรงจูงใจที่จะมาชำระหนี้ อยู่ คือ หลังจากจบการศึกษาแล้ว 2 ปี เป็นช่วงระยะหางาน หรือเป็นช่วงระยะปลอดดอกเบี้ย (ไม่คิดดอกเบี้ย 2 ปี หลังจบการศึกษา) กองทุนมีให้ และกองทุนฯ ได้มอบโอกาสที่เป็นแรงจูงใจในการชำระหนี้ ถึง 2 ปี แต่ผู้กู้บางรายไม่รีบเข้ามา และเป็นลูกหนี้ค้างจ่ายถึง 5 ปี จนกองทุนฯ ต้องดำเนินคดี โดยข้อเสนอแนะ คือ ประสงค์ให้กองทุนฯ ลดเวลาการชำระจาก 15 ปี เหลือ 12 ปี ตามเกณฑ์ เพราะเป็นการชำระหนี้ระยะยาว และจะเพิ่มความรับผิดชอบให้ผู้กู้มุ่งมั่นและจูงใจให้ผู้กู้มากขึ้น

4.4 การติดตามผู้กู้ยืม กองทุนฯ มาชำระหนี้ นั้น จะติดตามจากภูมิฐานะของ ผู้กู้ยืม หากเกิดในกรณีที่ไม่สามารถติดตามได้ ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีช่องทางอื่นใดบ้างในการติดตามผู้กู้ พบว่าควรเก็บข้อมูลด้านหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งบางคนอาจจะเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์และ อาจจะมีมากกว่า 1 หมายเลข หรือจากเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ของผู้กู้ ซึ่งกรณีผู้กู้ทำงานบริษัท หน่วยงานราชการหรือเอกชนก็จะติดตามได้ง่ายขึ้น กรณีมีอาชีพรับจ้างทั่วไปจะติดตามยาก โดย ข้อเสนอแนะ คือ จากตัวเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ซึ่งจะทำให้ กยศ. ติดตามผู้กู้ได้จากสถานประกอบการ บริษัท หน่วยงานราชการ เพราะเลขบัตรประชาชนจะแสดงก็เพราะบุคคลผู้กู้ได้ส่งเงินเข้ากองทุนฯ ประกันสังคม

4.5 ผู้กู้ยืมที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ อาจจะมาจากสาเหตุไม่มีงาน ไม่มีเงินมาชำระ หลังจากจบการศึกษาแล้ว ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีมาตรการใดบ้างในการให้ความช่วยเหลือกับผู้กู้ กลุ่มนี้บ้าง ปัญหา คือ แหล่งงาน กรณีไม่มีงาน ทาง กยศ. จะให้ความร่วมมือกับภาครัฐ เพื่อหางานทั้งประจำและ Part Time แต่ดิฉันคิดว่ากองทุนเพียงหน่วยงานเดียวอาจจะไม่ทั่วถึง ข้อเสนอแนะ คือ ควรให้สถานศึกษา ในส่วนของงานแนะแนวทางการศึกษามีส่วนร่วมกับกองทุน กยศ. ด้วย ทั้งแหล่งงาน

ประจำและ Part Time ซึ่งดิฉันเห็นเพียงวิทยาลัยใหญ่บางวิทยาลัยในจังหวัดราชบุรี ดำเนินการเพื่อให้ผู้กู้มีแหล่งงาน และจะได้มีเงินมาชำระ กยศ.

4.6 กยศ. ควรที่จะมีการปรับปรุง แก้ไขในเรื่องใดบ้าง การชำระเงินคืนกองทุนฯ ของผู้กู้ ยอดการไม่ชำระเงินคืนสูง ซึ่งดิฉันจำได้ดีว่าทางกองทุนจะยกหนี้ให้เฉพาะผู้กู้ยืมเสียชีวิตเท่านั้น กรณีที่ผู้กู้ไม่เสียชีวิตควรจะต้องชำระ เพื่อโอกาสของรุ่นน้องๆ ข้อเสนอแนะ คือ ทางกองทุนฯ ควรมีการใช้ช่องทางของการสื่อสารมาช่วย เช่น ทาง Line Face book E-mail หรือ SMS เพื่อกระตุ้นให้ผู้กู้ได้รับข่าวสารของ กยศ. เพิ่มขึ้น ตัวอย่าง SMS ให้ผู้กู้โดยหักค่าส่งจากผู้รับข่าวสาร เดือนละ 1 ครั้ง เป็นต้น

4.7 ทำไมท่านถึงได้นำเงินกู้กองทุนมาชำระให้กับทาง กยศ. จนกระทั่งท่านได้เป็นผู้ถูกรางวัลชนะเลิศของทาง กยศ. และท่านมีอุปสรรคหรือปัญหาหรือไม่ พบว่า ปัญหา คือ เงินเดือนรายได้ที่ได้รับค่อนข้างน้อย 6,140 บาท/เดือน แต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการชำระเงินเดือน เพราะต้องมีวินัยในการใช้จ่ายพอสมควร เพื่อไม่ให้มียอดหนี้จากที่อื่นเพิ่มขึ้น (หนี้นอกระบบ) และหากได้รับเงินเดือนและงานที่มั่นคงกว่า ลูกจ้างชั่วคราว ควรจะสามารถชำระหนี้ได้มากกว่าเดิม อีกทั้ง เราได้รับโอกาสที่ดีจากรุ่นพี่ เราก็คงอยากให้รุ่นน้องๆ ได้รับโอกาสที่ดีจากเราเช่นเดียวกัน ข้อเสนอแนะ คือ เงินกู้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิต แต่สิ่งที่ดิฉันได้รับมากกว่าเงินกู้ก็คือการศึกษา เพราะเงินกู้เป็นจุดเริ่มต้นของชีวิตดิฉัน เมื่อได้เงินกู้ก็ทำให้ดิฉันได้เรียนความรู้ก็จะติดตัวเราไปตลอดชีวิต และสิ่งที่สอนคนเราได้ก็คือการเรียนรู้ แต่สิ่งที่สอนคนเราไม่ได้ คือ สามัญสำนึก ซึ่งจะต้องสร้างจากคนๆ นั้น ดังนั้น ประเทศไทยจะน่าอยู่มากขึ้นหากมีคนที่ชำระหนี้ กยศ. เพิ่มมากขึ้น

#### **นักเรียนและนักศึกษาที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้**

1. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ ที่มีต่อกองทุนฯ ในขณะที่กู้ พบว่า ขาดการอบรมให้ความรู้แก่ผู้กู้และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อัตราการปล่อยกู้้น้อย การโอนทำไม่ตลอดเวลา
2. ปัญหาในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ พบว่า รายได้น้อย ตกงาน ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น ตามสภาวะเศรษฐกิจ
3. ผู้กู้อบรมถึงหลักการในกู้ยืมเงินกองทุนฯ และพบปัญหาในระหว่างกู้หรือไม่ พบว่า ทราบ และไม่พบปัญหาในการกู้ โดยหลักการเน้นเรียนดี ฐานะยากจน
4. ปัญหาการประสานงานระหว่างสถานศึกษากับนักศึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ ในภาพรวม ของผู้กู้ พบว่า สถานศึกษามีข้อมูลไม่ชัดเจน หรือบางครั้งได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกัน บอกไม่ตรงกับข้อมูลที่เรามีหรือไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้กู้
5. ปัญหาการประสานงานระหว่างผู้กู้ยืมกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า การประชาสัมพันธ์ ติดตามค่อนข้างน้อย สถานศึกษาให้ข้อมูลไม่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ น้อยมาก

6. ผู้กู้ยืมมีความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวมอย่างไรบ้าง พบว่า การกู้ยืมเพื่อการศึกษาในอัตราดอกเบี้ยต่ำ และผู้กู้ต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาและมียังงานทำ โดยยอดชำระปรับสูงขึ้นเรื่อยๆ ตามแนวโน้มของรายได้ ที่อาจเพิ่มสูงขึ้น โอนเงินไม่ตรงกับการกู้ยืม

7. ปัญหาการประสานงานระหว่างผู้กู้ยืมกับธนาคารกรุงไทยในเรื่องการกู้ยืมเงินฯ โดยภาพรวม พบว่า การให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน การติดต่อของธนาคารกรุงไทย ข้อมูลจากบางรายไม่มีความรู้ความเข้าใจเท่าที่ควร

8. ทำไมผู้กู้ยืมถึงไม่ชำระหนี้ให้กับกองทุนฯ หลังจากจบการศึกษา พบว่า กรณีผู้กู้บางรายไม่ชำระหนี้ เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย กับกองทุนฯ ไม่มีมาตรการเอาผิดกับผู้ไม่มาชำระที่ชัดเจน

9. ผู้กู้ยืมเงินทราบถึงหลักการชำระหนี้ให้กับกองทุนฯ อย่างไรบ้าง พบว่า ผู้กู้ต้องชำระหลังจากจบการศึกษา เมื่อจบแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี/การชำระรายเดือน ปี ตามความสะดวกของผู้กู้

10. ท่านทราบหรือไม่ว่าการที่ผู้กู้ไม่ชำระหนี้ให้กับทางกองทุนฯ นั้น เป็นการตัดสิทธิหรือโอกาสให้กับผู้กู้รายใหม่ พบว่า ทราบ แต่บางที่รายได้อาจไม่ถึง และตกงาน

11. กองทุน กยศ. ได้ติดตามให้ท่านมาชำระหนี้บ้างหรือไม่ และบ่อยมากน้อยแค่ไหน พบว่า การติดตาม จะดำเนินภายหลังจากครบและเกินระยะเวลาที่กำหนด หรือชำระไม่ครบตามจำนวนที่กองทุนฯ กำหนด แต่การติดตามไม่บ่อยหรือถี่

12. ผู้กู้มีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง ในเรื่องของกองทุนฯ ที่ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้ได้ แล้วต้องดำเนินการทางกฎหมายกับผู้กู้ยืมเงินนั้น พบว่า เห็นด้วยกับการติดตาม และการดำเนินการตามกฎหมาย น่าจะติดตามให้ได้ก่อนแล้วค่อยคุยกันว่าติดปัญหาอะไรหรือเปล่าในการชำระหนี้

13. ถาม ผู้กู้ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการติดตามชำระหนี้กับผู้กู้ยืมเงินอย่างไรบ้างหลังจากผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา พบว่า ได้รับหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้หลังจบการศึกษา/การประชาสัมพันธ์ทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ ช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม ของทุกปี มีจดหมายส่งมาทางไปรษณีย์ โดยได้รับจดหมายจากธนาคารให้ชำระเดือนแรก

14. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในเรื่องผู้กู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว ในกรณีที่ผู้กู้ยืมเงินสามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ให้กับทาง กยศ. ได้ แต่กับไม่นำเงินมาชำระให้กับทาง กยศ. หรือควรที่จะใช้มาตรการในการจัดการกับผู้กู้ยืมอย่างเด็ดขาดนั้นอย่างไรบ้าง พบว่า ไม่เห็นด้วยกับการไม่ชำระหนี้ ซึ่งทาง กยศ. ควรดำเนินการอย่างเคร่งครัด และมีมาตรการที่ชัดเจนในการลงโทษ ต้องมีบทลงโทษ

15. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หรือสาเหตุใด และเพราะอะไร ในเรื่องที่คุณกู้ยืมเงินไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กับกองทุนฯ เลยหลังจบการศึกษาไปแล้ว พบว่า สำหรับผู้ที่ไม่มาติดต่อขอชำระหนี้กองทุนฯ ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง สาเหตุอาจจะมาจากรายได้น้อย หรือยังไม่มั่งงาน หรืออาชีพยังไม่มี ความมั่นคง หรืออาจจะมีครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ประสบกับสภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เราคงยังไม่มั่งงานทำ หรือมั่งงานทำแต่เงินเดือนน้อย เลยยังไม่พร้อมที่จะชำระหนี้

16. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับการที่กองทุนฯ ไม่สามารถติดตามผู้กู้ยืมเงินมาชำระหนี้ในจำนวนหนึ่งได้ ซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมเงินรายใหม่ พบว่า กองทุนฯ ควรดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้กู้รายใหม่ได้มีโอกาสทางการศึกษา

17. การติดตามผู้กู้ยืม กองทุนฯ มาชำระหนี้ นั้น จะติดตามจากภูมิลำเนาของผู้กู้ยืม หากเกิดในกรณีที่ไม่สามารถติดตามได้ ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีช่องทางอื่นใดบ้างในการติดตามผู้กู้ พบว่า การตรวจสอบสถานที่ทำงาน ที่อยู่ บิดา มารดา คู่สมรส หรือญาติสนิท

18. ผู้กู้ยืมที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ อาจจะมาจากสาเหตุไม่มีงาน ไม่มีเงิน มาชำระ หลังจากจบการศึกษาแล้ว ท่านคิดว่าทาง กยศ. ควรจะมีมาตรการใดบ้างในการให้ความช่วยเหลือกับผู้กู้กลุ่มนี้บ้าง พบว่า การผ่อนผัน จะมีความพร้อม หรือขยายวงเวลาออกไป ให้ผู้กู้ชำระตามยอดเงินพร้อมโดยคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ เพื่อตรงตามความสมัครใจของผู้กู้

19. กยศ. ควรที่จะมีการปรับปรุง แก้ไขในเรื่องใดบ้าง พบว่า การประชาสัมพันธ์ การติดตามผู้กู้ การลงโทษ การแจ้งยอดทางจดหมายแก่ผู้กู้ทุกปี หรือหลังการชำระแต่ละงวด เนื่องจากบางรายไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลทางเว็บไซต์ หรือติดต่อกับกองทุน กยศ. โดยตรง

20. ทำไมท่านถึงไม่นำเงินกู้กองทุนมาชำระให้กับทาง กยศ. และท่านมีอุปสรรค หรือปัญหาอะไร พบปัญหาสำคัญ ได้แก่

20.1 ผู้กู้อยู่ระหว่างกำลังศึกษาต่อหลังเรียนจบ

20.2 ผู้กู้อยู่ระหว่างกำลังหางานทำ

20.3 ผู้กู้ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง

20.4 ผู้กู้มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้

20.5 ผู้กู้ไม่เห็นความสำคัญ เช่น เห็นว่าเป็นเงินจำนวนน้อย

21. ท่านทราบหรือไม่ว่า การไม่ชำระเงินกู้ดังกล่าวให้แก่กองทุน จะมีผลอย่างไรบ้างกับท่านบ้าง พบว่า อัตราดอกเบี้ยเพิ่มสูงขึ้น ผลทางกฎหมาย การดำเนินคดีต่างๆ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ใน 3 ประเด็น คือ

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
2. ผลการศึกษาความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. ผลการศึกษาหลักการให้เงินกู้ยืมของเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา  
ผลการวิเคราะห์ การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาพบว่า

### ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของผู้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้กู้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

#### 1. ค่าใช้จ่ายทางการศึกษา

ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ จากข้อสรุปของการรวบรวมข้อมูล พบว่า จะใช้สำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ปากกา ค่าเอกสาร ตำราเรียน โดยปัญหาที่พบ คือ สถานศึกษาขาดอุปกรณ์การเรียนโดยเฉพาะตำราเรียนไม่มีในห้องสมุด ทำให้เพิ่มภาระของนักศึกษา เนื่องจากต้องหาแหล่งอ้างอิงในการสอบ หรือทำรายงาน แต่หนังสือในห้องสมุดมีจำกัด นักศึกษาจึงต้องถ่ายเอกสารไว้ใช้อ่านก่อนสอบ เป็นต้น

#### 2. ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ

ค่าใช้จ่ายในการครองชีพของผู้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็น

##### 2.1 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าที่พักอาศัย

พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อศึกษาด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่พักอาศัย พบว่า โดยปกตินักศึกษาผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะมีทั้งประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านที่พักอาศัย เนื่องจากบ้านพักอยู่ใกล้สถานศึกษา ส่วนนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ไกลจากสถานศึกษา จำเป็นต้องพักหอพักของสถานศึกษาหรือหอพักเอกชนหรือบ้านเช่าที่อยู่บริเวณรอบๆ สถานศึกษา ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะเป็นค่าเช่ารายเดือน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา

##### 2.2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหาร

พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อศึกษาด้านค่าใช้จ่ายด้านอาหารพบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่จะมีร้านค้าภายในสถานศึกษาซึ่งมีราคาค่อนข้างถูก รวมทั้งยังพบว่ามีส่วนที่ประกอบอาหารรับประทานเอง ซึ่งเป็นการประหยัดเงินค่าใช้จ่ายได้เช่นกัน

### 2.3 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภค บริโภค

พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษาด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค พบว่า ส่วนใหญ่จะเข้าไปในด้านเครื่องแต่งกาย ได้แก่ เสื้อผ้า รองเท้า ตลอดจนของใช้ส่วนตัว เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม เครื่องดื่มต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นของจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และที่สำคัญในปัจจุบัน คือ ค่าอุปกรณ์สื่อสาร เช่น ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

### 2.4 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะและการเดินทาง

พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษาด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะและการเดินทาง พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้รถจักรยาน หรือจักรยานยนต์ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานภาพทางการเงินของผู้กู้ยืมเงิน กรณีที่เกิดค่าใช้จ่ายที่เป็นจำนวนมากมักจะเกิดจากการเดินทางกลับภูมิลำเนาที่อยู่ห่างไกล ซึ่งมักจะเดินทางกลับในช่วงวันหยุดเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน

### 2.5 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความบันเทิง

พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษาด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความบันเทิง พบว่า ผู้กู้ยืมเงินจะเลือกใช้จ่ายเกี่ยวกับการพักผ่อนและบันเทิงในรูปแบบการเดินห้างสรรพสินค้าเป็นส่วนใหญ่

## ผลการศึกษาความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้วิจัยทำการสรุปข้อมูลผ่านความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อสรุปถึงความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งจะพิจารณาจากรายได้ของครอบครัวเป็นหลัก ตลอดจนศึกษาถึงระบบติดตามผลการชำระหนี้คืน โดยเน้นถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้กู้ยืมในการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน ได้แก่ ภูมิลำเนา สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ การมีหนี้สินอื่นๆ ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนสำคัญในเรื่องของการชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการให้ข้อมูล พฤติกรรมการชำระหนี้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

ความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ เป็นเรื่องเฉพาะของบุคคล โดยปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ความรู้ ความสามารถ ที่จะต่อยอดในเรื่องของการมีงานทำ เรื่องของรายได้ รวมทั้งสถานภาพของผู้กู้ยืมว่าสมรสหรือโสด ถือเป็นปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้กู้ยืมเงินจะมีภาระเพิ่มมากขึ้นจากการมีบุตร มีครอบครัวเพราะรายได้ที่ผู้กู้ยืมเงินหามาได้จะเก็บออม หรือใช้จ่ายในครอบครัวก่อนคิดในเรื่องของการชำระคืนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ ประเด็นปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือ การมีงานทำ รายได้ค่าตอบแทนที่ได้รับจากนายจ้าง หรือภาวะผู้กู้ยืมเงินตกงาน และต้องการเปลี่ยนงานหลังสำเร็จการศึกษา เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้จ่ายส่วนบุคคล ทำให้ตัดสินใจที่จะไม่ชำระหนี้เงินกู้ยืม

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รวมทั้งการมีภาระหนี้สินอื่นๆ นอกจากหนี้เงินกู้เพื่อการศึกษา ซึ่งยังเป็นปัญหาที่สำคัญ ผู้กู้ยืมเงินส่วนมากจะมีปัญหาในเรื่องภาระหนี้สินที่สูง

### ผลการศึกษาหลักการให้เงินกู้ยืมของเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อหาข้อสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมุ่งเน้นที่คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ขอบเขตของผู้กู้ยืมเงิน ขั้นตอนของการกู้ยืมเงิน การค้าประกันการกู้ยืมเงิน หลักเกณฑ์การชำระคืนเงินกู้ยืม วิธีการชำระหนี้เงินกู้ยืม และการผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ยืม พบว่า

1. ด้านผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

#### 1.1 ปัญหาจากหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรเงินเชื่อ ได้แก่

1.1.1 ในแต่ละปีคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะกำหนดวงเงินให้กู้ยืมสำหรับนักศึกษาใหม่ พร้อมกับจำนวนผู้กู้รายใหม่ ซึ่งขึ้นอยู่กับกรอบวงเงินงบประมาณจากสำนักงบประมาณ

1.1.2 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จัดสรรวงเงินเงินเชื่อในรูปแบบโควตาเพื่อให้แต่ละสถานศึกษา และให้สถานศึกษาทำหน้าที่กลั่นกรองตามหลักเกณฑ์ว่านักศึกษาคนใดได้รับสิทธิการกู้ยืม ส่วนการทำสัญญาและเบิกจ่ายนั้น บมจ.ธนาคารกรุงไทยเป็นคู่สัญญากับผู้กู้ โดยมีการค้าประกันเงินกู้ (บุคคล)

คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้อนุมัติวงเงินเงินเชื่อให้แต่ละสถานศึกษา โดยอิงหลักเกณฑ์และวิธีการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2546 ข้อ 6 ตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 ที่ประกอบด้วย 5 หลักเกณฑ์ คือ

1.1.2.1 ให้แปรผันตามจำนวนนักเรียนนักศึกษาของสถาบันการศึกษาที่เคยกู้ยืมในปีก่อนหน้า

1.1.2.2 คำนึงถึงพื้นที่ยากจน

1.1.2.3 คำนึงถึงนโยบายพิเศษของรัฐบาล (เช่น การจัดสรรเงินเชื่อการศึกษาให้กับนักศึกษาใน 3 จังหวัดภาคใต้ที่มีเหตุการณ์ก่อการร้าย)

1.1.2.4 ให้แปรผกผันกับจำนวนผู้กู้ค้างชำระหนี้ของแต่ละสถานศึกษา

1.1.2.5 การดำเนินงานกองทุนของสถานศึกษา

1.1.3 การให้กู้ยืมแก่ผู้กู้ยืมเงินกำหนดเงื่อนไขว่ารายได้ของครอบครัวที่จะมีสิทธิกู้ยืมไม่เกินกว่า 150,000 บาท/ปี ซึ่งหมายถึงการคัดกรองคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน โดยผู้กู้ยืม

เงินจะต้องแสดงหลักฐาน (เงินเดือนของผู้ปกครอง) หรือในกรณีที่เป็นการทำงานอาชีพอิสระให้มีหนังสือรับรองจากกำนันหรือผู้ใหญ่บ้านว่ารายได้ไม่เกินอัตราที่กำหนด

1.1.4 วงเงินที่ให้กู้ยืมสำหรับนักศึกษา มีสององค์ประกอบ 1) เงินกู้เพื่อค่าเล่าเรียน ซึ่งเป็นไปตามค่าใช้จ่ายลงทะเบียนของนักศึกษาต่อสถานศึกษานั้นๆ ซึ่งแตกต่างกันไปตามหลักสูตร (สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ต่ำกว่าสาขาวิทยาศาสตร์) และขึ้นอยู่กับระเบียบของแต่ละสถานศึกษา และ 2) ค่าครองชีพของนักศึกษา ซึ่งกำหนดให้เท่ากันหมด เดือนละ 2,000 บาท

1.1.5 การจัดสรรวงเงินสินเชื่อการศึกษาของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความล่าช้าเนื่องจากเหตุผลหลายประการ อาทิเช่น ความไม่แน่นอนของจำนวนนักศึกษาใหม่ที่ลงทะเบียน (ทราบต่อเมื่อมีการลงทะเบียนแล้วประมาณเดือนมิถุนายนของแต่ละปี) และมีความเป็นไปได้ที่นักศึกษาลงทะเบียนล่าช้ากว่ากำหนด อนึ่ง วงเงินที่จัดสรรกับวงเงินที่กู้จริงอาจจะเหลื่อมกัน (เนื่องจากถอนการลงทะเบียนบางวิชา) เป็นต้น

1.1.6 สำหรับนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินรายเก่าจะทำสัญญาเป็นรายปี ในส่วนนี้มีปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารน้อยกว่าผู้กู้ยืมเงินรายใหม่

1.1.7 การบริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการติดตามการชำระหนี้เป็นหัวข้อที่ได้รับความสำคัญสูง ในทางปฏิบัติมีการทวงและติดตามหนี้ ซึ่งหากผู้กู้ยืมเงินยังไม่มาชำระหนี้ในท้ายที่สุดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จะดำเนินการฟ้องร้อง

ประเด็นปัญหาในด้านนี้เนื่องจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จัดตั้งด้วยวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ทางสังคม จึงขาดการวางแผนในเรื่องการหมุนเวียนสถานะทางการเงินที่ชัดเจนว่าจะดำเนินการอย่างไร โดยเฉพาะเงื่อนไขการชำระหนี้เงินกู้ยืม ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่เพราะมีลักษณะผ่อนปรน เช่น คิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพียงร้อยละ 1 ต่อปี และขาดการบังคับติดตามการชำระหนี้ที่เข้มแข็ง ทำให้เงินหมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และยังมีกรณีศึกษาที่ว่าผู้กู้ยืมเงินส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญหรือมีจิตสำนึกต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืม รวมทั้งไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย เพราะมีตัวอย่างให้เห็นว่าจะเป็นการบังคับใช้กฎหมายในลักษณะประนีประนอม ผ่อนปรนมากกว่าบังคับใช้อย่างจริงจัง

1.2 ปัญหาการเข้าไม่ถึงเป้าหมายหลักของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คือ การให้กู้ยืมเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ที่ขาดโอกาส เนื่องจากเป็นผู้ยากจนหรือขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยให้กู้ยืมเพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าครองชีพในระหว่างศึกษา แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถครอบคลุมได้ทั้งหมด

### 1.3 ปัญหาด้านการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การกำหนดนโยบายของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา อยู่ในรูปของ คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธาน กรรมการ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการและเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นรองประธาน กรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ อธิบดีกรมสรรพากร ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นายกสุมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย และนายกสุมาคมสมาพันธ์การศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการ และกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 5 คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยในจำนวนนี้อย่างน้อยต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเงินหรือการบัญชี หรือกฎหมายด้านละ 1 คน ให้อธิบดีกรมบัญชีกลางเป็นกรรมการและเลขานุการ และผู้จัดการเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ในกรณีจำเป็น ประธานกรรมการจะแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการเพิ่มขึ้นอีก 1 คน อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บทบาทหน้าที่ที่สำคัญ คือ กำหนดนโยบาย และควบคุมดูแลกิจการของกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541)

สำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์พื้นที่ระบุด้าน ความยากจนของผู้กู้ยืมในขั้นตอนของการปฏิบัติจริง เนื่องจากความไม่ชัดเจนของหลักเกณฑ์และความยุ่งยากในการจัดเก็บข้อมูลสันทัดของนักศึกษาในแต่ละสถาบัน อาจจะเป็นความจริงที่ว่า มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ในจังหวัดในภาคตะวันออก ซึ่งถือกันว่ายากจนกว่าโดยเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น แต่นักศึกษาที่มาเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้มาจากหลายจังหวัดทั่วทุกภูมิภาค จึงไม่สามารถสรุปได้ชัดเจน เป็นต้น

## 2. ด้านผู้กู้ยืมเงิน มีประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.1 ผู้กู้ยืมเงินไม่ดำเนินการกู้ยืมเงินตามระยะเวลาที่กองทุนกำหนด เช่น ไม่ทราบว่าจะต้องต่อสัญญาทุกเทอม และต่อสัญญาช่วงไหน

### 2.2 กรอกความประสงค์ขอผู้กู้ยืมเงินผิด ความประสงค์ขอผู้ ดังนี้

2.2.1 ค่าเล่าเรียน เป็น ค่าเทอม (เงินจะโอนเข้าบัญชีของสถานศึกษาโดยตรง)

2.2.2 ค่าครองชีพ เป็น ค่าใช้จ่ายของนักศึกษา เดือนละ 2,200 บาท (เงินจะโอนเข้าบัญชีของผู้กู้ยืมเงินโดยตรง)

2.2.3 ผู้กู้ยืมเงินเขียนสัญญาผิด เขียนด้วยอ้อม รวมทั้งไม่ตรวจสอบข้อมูล ค่าเล่าเรียนในสัญญาของตนเองว่าถูกต้องหรือไม่ ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ เช่น การไม่มีรายชื่อ

เข้าสอบ กรอกรหัสประจำตัวนักศึกษาผิด รหัสนักศึกษาซ้ำกัน ทำให้สถานศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งประเด็นการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อค้นหากรอบแนวคิด (Model) ที่เหมาะสม จึงเป็นการเน้นไปที่การกำหนดรูปแบบของกรอบแนวคิดและเหตุผลที่มาของกรอบแนวคิด เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปัจจุบัน
2. การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผลการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ พัฒนา และประเมินผลยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาว่าเหมาะสมและเป็นไปได้ แบ่งเป็น

### ผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในปัจจุบัน

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปัจจุบัน สามารถสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปัจจุบันประกอบด้วย

1. ด้านการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม

กลุ่มเป้าหมาย สถานศึกษา นักเรียนและนักศึกษา และ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้สถานศึกษาคัดเลือกนักเรียน/นักศึกษาได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นักเรียนและนักศึกษาสามารถกู้ยืมเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีความเท่าเทียมกัน ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมโอนเงินได้อย่างรวดเร็ว กองทุนจะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการกู้ยืมในสาขาที่ขาดแคลน เพิ่มเติมจากระบบการกู้ยืมผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Studentloan) และพัฒนาระบบการจัดการเงินคงค้างของสถานศึกษาในระบบ e-Audit โดยเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ e-Studentloan กับข้อมูลของผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม เพื่อให้สถานะของการกู้ยืมเงินเป็นปัจจุบัน

พร้อมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องเงินคงค้างในสถานศึกษา ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเงินคงค้างในสถานศึกษา นอกจากนี้ กองทุนได้จัดงบประมาณเพื่อการวิจัยและพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยระบบงานกองทุนในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษา และส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุน

## 2. ด้านระบบบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย ผู้กู้ยืม นักเรียนและนักศึกษา

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เงินงบประมาณแผ่นดินหมุนเวียนกลับกองทุนรวดเร็วยิ่งขึ้น กองทุนจะเร่งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของรัฐอย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่นอย่างทั่วถึง การจัดทำกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการชำระหนี้ร่วมกับผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ สามารถสรุปปัญหาของยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปัจจุบัน ดังนี้

### 1. ปัญหาที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์การชำระหนี้

ผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความเข้าใจและเห็นด้วยกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์การชำระหนี้ดังกล่าว การกำหนดให้มีระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปี หลังสำเร็จการศึกษาและ/หรือเลิกการศึกษา รวมทั้งจะต้องชำระหนี้คืนเงินให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 15 ปี ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี เมื่อผู้กู้ยืมขอผ่อนผันชำระหนี้จะได้รับการยกเว้นเบี้ยปรับ และหากต้องการขอผ่อนผันการชำระหนี้จะสามารถขอได้ถึงครั้งละ 6 เดือน ติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 ปี และการชำระหนี้สามารถติดต่อได้ที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน และการกำหนดให้ชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในปีแรกในอัตราที่ต่ำ และค่อยๆ เพิ่มสูงขึ้นในปีหลังๆ ผู้กู้ยืมเงินที่ชำระตรงเวลาเห็นด้วยแต่ผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นไปในทางที่ไม่เห็นด้วย เพราะเหตุผลที่ค้างชำระหนี้ ยังไม่มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ และหากค้างชำระในแต่ละงวดก็จะเกิดเบี้ยปรับที่จะต้องชำระในงวดต่อไป และหากผู้กู้ไม่ชำระหนี้คืน ผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบหนี้ในส่วนนี้แทน แต่ในด้านของผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงเวลากับระบุว่า ปัญหาสำคัญในเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย คือ ขาดการเอาจริงเอาจังของการลงโทษ โดยเห็นว่ามีความผ่อนปรน ไม่เข้มงวดมากนัก จนเป็นสาเหตุให้ผู้กู้ไม่เกรงกลัว ทำให้มียอดหนี้ที่ค้างชำระสูงขึ้น

### 2. ปัญหาการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากข้อมูลการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2556 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลน

ทุนเรียนทรัพย์ ครอบครัวที่มีรายได้ไม่เกิน 2 แสนบาท ทั้งสิ้น 4,336,020 ราย เป็นเงินให้กู้ยืม 439,794 ล้านบาท ได้แก่ ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 2,773,409 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 ผู้กู้ยืมที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 จำนวน 765,301 ราย หรือร้อยละ 17.6 ผู้กู้ยืมที่อยู่ในช่วงปลอดหนี้ 520,376 ราย หรือร้อยละ 12.0 ผู้กู้ยืมชำระหนี้เสร็จสิ้น 247,840 ราย หรือร้อยละ 5.7 ผู้กู้ยืมพิการ/ทุพพลภาพ 1,670 ราย หรือร้อยละ 0.04 และผู้กู้ยืมเสียชีวิต 27,424 ราย หรือร้อยละ 0.6 ราย ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว จะเห็นได้ว่า จำนวนตัวเลขของผู้กู้ยืมเงินอยู่ระหว่างการชำระหนี้ที่น่าเป็นห่วงในส่วนของเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยสาเหตุสำคัญ คือ ผู้กู้ยืมเงินที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วและไม่ได้งานทำ ตลอดจนปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น ในขณะที่แนวทางการแก้ปัญหาการบริหารจัดการเกี่ยวกับหนี้เสียของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ยังคงเป็นแนวทางที่ยังไม่ได้รับการปรับเปลี่ยนในด้านยุทธศาสตร์ การบริหารด้านหนี้สินจากเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ยังคงเป็นไปในระบบเดิม คือ การยึดถือสัญญา และเบี้ยปรับเป็นสำคัญ

การบริหารจัดการปัญหาการชำระหนี้ที่เกิดขึ้นโดยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีลักษณะเป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นในหลักการ (แข็งเกินไป) ในส่วนของเบี้ยปรับต่างๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระให้กับลูกหนี้ ที่เป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา หากพิจารณาจาก ภาวะเศรษฐกิจ โดยเฉพาะค่าครองชีพ และอัตราการว่างงาน ภาครัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะมีแนวทางหรือการกำหนดยุทธศาสตร์ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากกว่านี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงิน สิ่งสำคัญที่สุดที่ควรนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการค้างชำระหนี้ คือ การสร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และลูกหนี้ (ผู้กู้ยืมเงิน) ที่มองเรื่องของการศึกษาว่าเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับประเทศชาติ และยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะภาระที่ต้องเพิ่มขึ้นของผู้กู้ยืมเงินที่ค้างชำระหนี้เพื่อลดตัวเลขของหนี้เสียในระบบการศึกษา

### **การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เน้นการทำความเข้าใจกับความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมที่ค้างชำระ รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับเรื่องการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมที่ค้างชำระซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติม แม้ว่าข้อมูลอาจจะไม่เป็นระบบระเบียบแต่เพื่อทำให้เกิดการไม่รู้สึกรู้สีกว่าถูกบีบบังคับ และมีความเป็นอิสระที่จะให้ข้อมูล หรือลดรูปตามแนวที่คำถามกำหนด เพียงแต่กำหนดหัวข้อหรือประเด็น ในการพูดคุยหรือสัมภาษณ์ในเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการเท่านั้น และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix Analysis ดังนี้

Internal Factors (IFAS)	Strengths (S)	Weakness (W)
External Factors (EFAS)		
Opportunities (O)	<b>SO Strategies</b> Generate Strategies here that use strengths to take advantage of opportunities	<b>WO Strategies</b> Generate strategies here that take advantage of opportunities by overcoming weaknesses
Threats (T)	<b>ST Strategies</b> Generate strategies here that use strengths to avoid threats	<b>WT Strategies</b> Generate strategies here that minimize weaknesses and avoid threats

### ภาพประกอบ 3 TOWS Matrix Analysis

ที่มา: Wheelen, Thomas L.; & Hunger, David J. (2002: 115)

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาประเมินสภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ให้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ก่อนนำมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์ โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ประเภทต่างๆ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด โดยการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็น การระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อน เป็นการประเมินภายในองค์กร ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด เป็นการประเมินภายนอกองค์กร

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับข้อจำกัด จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับข้อจำกัด ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลแต่ละคู่ดังกล่าว ทำให้เกิดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรุก

2.2 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์

ในเชิงป้องกัน ทั้งนี้ เนื่องจากแม้องค์กรจะมีจุดแข็ง ขณะเดียวกันองค์กรก็จะมีสภาพแวดล้อมที่เป็นข้อจำกัดจากภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ แต่สามารถใช้จุดแข็งที่มีอยู่ในการป้องกันข้อจำกัดที่มาจากภายนอกได้

2.3 กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะได้นำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรมีโอกาสที่จะนำแนวคิดหรือวิธีใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนที่องค์กรมีอยู่ได้

2.4 กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะได้นำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรับ ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรเผชิญกับจุดอ่อนและข้อจำกัดจากภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้วยวิธี TOWS Matrix ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

#### 1. ยุทธศาสตร์เชิงรับ (กลยุทธ์ WT) ประกอบด้วย

##### 1.1 W: จุดอ่อน

1.1.1 การติดตามหนี้ของกองทุนไม่มีประสิทธิภาพ

1.1.2 บุคลากรขาดประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยี

1.1.3 ขาดการกำหนดทิศทางและนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในภาพรวม

ที่เป็นระบบและชัดเจน

1.1.4 ระบบข้อมูลไม่สามารถแยกรายละเอียดได้อย่างชัดเจนและไม่รองรับ

การใช้งานจริง

##### 1.2 T: ภัยคุกคาม

1.2.1 กฎระเบียบของ กยศ. เข้มงวด แต่ไม่ยืดหยุ่น

1.2.2 นโยบายของรัฐเปลี่ยนแปลง

1.2.3 วิฤติเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่ชำระหนี้ของผู้กู้ยืม

1.2.4 การประสานงานภาครัฐล่าช้าไม่ทันเวลา

##### 1.3 ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์

1.3.1 พัฒนาบุคลากรรองรับการปฏิบัติงาน

1.3.2 การอาศัยเครือข่ายงาน

#### 2. ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (กลยุทธ์ WO) ประกอบด้วย

##### 2.1 W: จุดอ่อน

- 2.1.1 การติดตามหนี้ของกองทุนไม่มีประสิทธิภาพ
- 2.1.2 บุคลากรขาดประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยี
- 2.1.3 ขาดการกำหนดทิศทางและนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในภาพรวมที่เป็นระบบและชัดเจน
- 2.1.4 ระบบข้อมูลไม่สามารถแยกรายละเอียดได้อย่างชัดเจนและไม่รองรับการใช้งานจริง
- 2.2 O: โอกาส
  - 2.2.1 มีงบประมาณชัดเจน
  - 2.2.2 นโยบายระดับประเทศส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการที่ดี
  - 2.2.3 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เชื่อมโยงระบบข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น
  - 2.2.4 สามารถจัดโครงการบริการวิชาการ งานวิจัยอื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการ กยศ.
- 2.3 ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์
  - 2.3.1 สร้างและขยายเครือข่ายงานทางด้านการพัฒนาระบบงานของ กยศ. ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3. ยุทธศาสตร์เชิงป้องกัน (กลยุทธ์ ST) ประกอบด้วย
  - 3.1 S: จุดแข็ง
    - 3.1.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกองทุน กยศ.
    - 3.1.2 มีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจน
    - 3.1.3 มีระบบฐานข้อมูลผู้กู้ยืมกองทุน กยศ. รองรับ
    - 3.1.4 มีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ข้อบังคับต่างๆ ตามกำหนด
  - 3.2 T: ภัยคุกคาม
    - 3.2.1 กฎระเบียบของ กยศ. เข้มงวด แต่ไม่ยืดหยุ่น
    - 3.2.2 นโยบายของรัฐเปลี่ยนแปลง
    - 3.2.3 วิฤทธิเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่ชำระหนี้ของผู้กู้ยืม
    - 3.2.4 การประสานงานภาครัฐล่าช้าไม่ทันเวลา
  - 3.3 ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์
    - 3.3.1 เร่งงานด้านการบริหารกองทุน กยศ. โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4. ยุทธศาสตร์เชิงรุก (กลยุทธ์ SO) ประกอบด้วย

##### 4.1 S: จุดแข็ง

4.1.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกองทุน กยศ.

4.1.2 มีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจน

4.1.3 มีระบบฐานข้อมูลผู้กู้ยืมกองทุน กยศ. รองรับ

4.1.4 มีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ข้อบังคับ

ต่างๆ ตามกำหนด

##### 4.2 O: โอกาส

4.2.1 มีงบประมาณชัดเจน

4.2.2 นโยบายระดับประเทศส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการที่ดี

4.2.3 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เชื่อมโยงระบบข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น

4.2.4 สามารถจัดโครงการบริการวิชาการ งานวิจัยอื่นๆ เพื่อหาแนวทางใน

การบริหารจัดการ กยศ.

##### 4.3 ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์

4.3.1 ขยายงานด้านระบบการให้กู้ยืม และระบบบริหารจัดการหนี้ที่มี

ประสิทธิภาพ

สามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตาราง 3 การวิเคราะห์ตาม TOWS Matrix ในด้าน WT

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (WT)	O: โอกาส	T: ภัยคุกคาม
S: จุดแข็ง		
W: จุดอ่อน		
1. การติดตามหนี้ของกองทุนไม่มีประสิทธิภาพ		1. กฎระเบียบของ กยศ. เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่น
2. บุคลากรขาดประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยี		2. นโยบายของรัฐเปลี่ยนแปลง
3. ขาดการกำหนดทิศทางและนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในภาพรวมที่เป็นระบบและชัดเจน		3. วิฤติเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่ชำระหนี้ของผู้กู้ยืม
4. ระบบข้อมูลไม่สามารถแยกรายละเอียดได้อย่างชัดเจนและไม่รองรับการใช้งานจริง		4. การประสานงานภาครัฐล่าช้าไม่ทันเวลา
	ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์	
	1. พัฒนาคูคณาจารย์รับการปฏิบัติงาน	
	2. การอาศัยเครือข่ายงาน	

ตาราง 4 การวิเคราะห์ตาม TOWS Matrix ในด้าน WO

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO)	O: โอกาส	T: ภัยคุกคาม
S: จุดแข็ง	1. มีงบประมาณชัดเจน	
W: จุดอ่อน	2. นโยบายระดับประเทศส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการที่ดี	
1. การติดตามหนี้ของกองทุนไม่มีประสิทธิภาพ	3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้เชื่อมโยงระบบข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น	
2. บุคลากรขาดประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยี	4. สามารถจัดโครงการบริการวิชาการ งานวิจัย อื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการ กยศ.	
3. ขาดการกำหนดทิศทางและนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในภาพรวมที่เป็นระบบและชัดเจน	<b>ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์</b>	
4. ระบบข้อมูลไม่สามารถแยกรายละเอียดได้อย่างชัดเจนและไม่รองรับการใช้งานจริง	1. สร้างและขยายเครือข่ายงานทางด้านการพัฒนาระบบงานของ กยศ. ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ	

ตาราง 5 การวิเคราะห์ตาม TOWS Matrix ในด้าน ST

ยุทธศาสตร์เชิงป้องกัน (ST)	O: โอกาส	T: ภัยคุกคาม
S: จุดแข็ง		1. กฎระเบียบของ กยศ. เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่น
1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกองทุน กยศ.		2. นโยบายของรัฐเปลี่ยนแปลง
2. มีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจน		3. วิฤติเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่ชำระหนี้ของผู้กู้ยืม
3. มีระบบฐานข้อมูลผู้กู้ยืมกองทุน กยศ. รองรับ		4. การประสานงานภาครัฐล่าช้าไม่ทันเวลา
4. มีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ข้อบังคับต่างๆ ตามกำหนด	<b>ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์</b>	
W: จุดอ่อน	1. เรงงานด้านการบริหารกองทุน กยศ. โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ	

ตาราง 6 การวิเคราะห์ตาม TOWS Matrix ในด้าน SO

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO)	O: โอกาส	T: ภัยคุกคาม
<b>S: จุดแข็ง</b> 1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกองทุน กยศ. 2. มีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจน 3. มีระบบฐานข้อมูลผู้กู้ยืมกองทุน กยศ. รองรับ 4. มีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ข้อบังคับต่างๆ ตามกำหนด	1. มีงบประมาณชัดเจน 2. นโยบายระดับประเทศส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการที่ดี 3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้เชื่อมโยงระบบข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น 4. สามารถจัดโครงการบริการวิชาการ งานวิจัย อื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการ กยศ.	
<b>W: จุดอ่อน</b>	<b>ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์</b> 1. ขยายงานด้านระบบการให้กู้ยืม และระบบบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ	

จากการวิเคราะห์ TOWS Matrix สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ได้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม และระบบบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

#### 1. ด้านการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม

กลุ่มเป้าหมาย สถานศึกษา นักเรียนและนักศึกษา และ บมจ.ธนาคารกรุงไทย การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้สถานศึกษาคัดเลือกนักเรียน/นักศึกษาได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นักเรียนนักศึกษาสามารถกู้ยืมเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีความเท่าเทียมกัน ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว กองทุนจะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการกู้ยืมในสาขาที่ขาดแคลน เพิ่มเติมจากระบบการกู้ยืมผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Studentloan) และพัฒนาระบบการจัดการเงินคงค้างของสถานศึกษาในระบบ e-Audit โดยเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ e-Studentloan กับข้อมูลของผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม เพื่อให้สถานะการกู้ยืมเงินเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องเงินคงค้างในสถานศึกษา ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเงินคงค้างในสถานศึกษา นอกจากนี้ กองทุนได้จัดงบประมาณเพื่อการวิจัยและพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยระบบงานกองทุนในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษา และส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

## 2. ด้านระบบบริหารการจัดหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย ผู้กู้ยืม นักเรียน/นักศึกษา

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เงินงบประมาณแผ่นดินหมุนเวียนกลับกองทุนรวดเร็วยิ่งขึ้น กองทุนจะเร่งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของรัฐอย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่นอย่างทั่วถึง การจัดทำกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการชำระหนี้ร่วมกับผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

### ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบเครือข่ายประชาคมที่เข้มแข็ง

กลุ่มเป้าหมาย สถานศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

1. เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และบูรณาการดำเนินงานให้กู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้จัดทำกิจกรรมหรือโครงการที่สร้างและส่งเสริมให้มีเครือข่ายประชาชนที่เข้มแข็ง เช่น การสร้างเครือข่ายประชาคม การกำกับ ดูแล การดำเนินงานของสถานศึกษา โครงการสานต่ออาชีพผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. กองทุนจะพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการกู้ยืม และการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง เช่น การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย อีกทั้งทำการเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้กู้ยืมสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ได้แก่ การให้บริการตอบปัญหาหรือข้อซักถามต่างๆ ผ่านทางหน่วยงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของสถานศึกษา และเว็บไซต์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

## ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การประเมินจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ผลการวิเคราะห์การประเมินยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview)**

ผลการวิเคราะห์พบว่า จากการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่หากมีการนำยุทธศาสตร์นี้ไปใช้ เพราะเป็นยุทธศาสตร์หลักของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และของสถานศึกษาสรุปได้ว่า มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ที่จะนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปฏิบัติจริงเป็นส่วนใหญ่ แต่มีประเด็นข้อสังเกต ดังนี้

### 1. ปัญหาที่เกิดจากวัตถุประสงค์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อาจเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คือ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เป็นการแบ่งเบาภาระทางการเงินของผู้ปกครอง พร้อมทั้งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติโดยรวม โดยการให้กู้ยืมแก่ผู้ที่มีขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าครองชีพในระหว่างศึกษา แต่เมื่อพิจารณาเมื่อมีการปฏิบัติจริง พบว่า การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ไม่สัมพันธ์และครอบคลุมลักษณะของผู้เรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์โดยตรง การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ที่ยังคงเป็นคำถามว่าจริงหรือไม่ กระบวนการคัดเลือก (Screening Process) และการกำกับดูแล ตรวจสอบ (Investigation) ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ไม่รัดกุมและทั่วถึง เนื่องจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้อำนาจกับสถานศึกษามากเกินไป กระบวนการคัดเลือกผู้กู้ยืมเงิน การตรวจสอบผู้กู้ยืมเงิน จะเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาทั้งหมด ในทางปฏิบัติสถานศึกษามีแนวโน้มที่จะดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวอย่างไม่รัดกุม

### 2. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

วิธีการบริหารเงินทุนของ กยศ. ได้กำหนดกลุ่มและกำหนดวงเงินให้แก่แต่ละสถานศึกษา (ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 150 แห่ง) โดยใช้หลักเกณฑ์หลายแบบ กล่าวคือ แยกตามกลุ่มผู้กู้รายใหม่ ผู้กู้รายเก่า ตามสถานศึกษา ตามสาขาวิชา (วิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นต้น) ดังนั้น ยิ่งมีการแบ่งกลุ่มจำนวนมาก ส่งผลให้การใช้งบประมาณไม่หมด ต้องทำเรื่องคืนงบประมาณ ส่งผลให้การจัดสรรเงินกู้ตามเวลา เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้กู้รายใหม่ ซึ่งสถานศึกษาจะทราบข้อมูลหลังเปิดภาคการศึกษา ต่อเมื่อลงทะเบียนแล้ว ในบางกรณีมีความล่าช้าในระดับนโยบาย กล่าวคือ คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รับผิดชอบต่อวงเงินที่ได้รับจัดสรรล่าช้า มีผลทำให้การแจ้งยอดเงินให้แก่แต่ละสถานศึกษาล่าช้าตามไปด้วย

### 3. ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ยืมเงิน

ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่าปัญหาการติดตามทวงหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามาจาก ตัวผู้กู้ยืมเงินเป็นหลัก เนื่องจาก

3.1 แนวคิดที่ว่า “ไม่ชำระหนี้ไม่มีความผิด” ผู้กู้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษามีความคิดว่าไม่มีความผิดในการไม่ชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เหตุเพราะการบังคับกฎหมายก็ไม่เคร่งครัด รวมทั้งการขาดความรับผิดชอบและขาดคุณธรรมของตัวผู้กู้ยืมเงิน

3.2 ผู้กู้ยืมเงิน โทษระบบงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาว่าไม่พร้อม โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาที่ไม่ชำระเงินกู้ยืมส่วนใหญ่อ้างว่าระบบแจ้งหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ไม่ได้แจ้งหนี้มาที่ผู้กู้ยืมเงิน แต่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของกองทุน

เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ระบุว่าผู้กู้ยืมเงินไม่ได้ใส่ใจ เพราะเวลาทำสัญญาผู้กู้ยืมเงิน จะมีการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน ตลอดจนจะมีจดหมายส่งถึงบ้านว่าจะต้องจ่ายปีละเท่าไร ดอกเบี้ยเท่าไร เป็นเวลาเท่าไร แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสำนึกของแต่ละคนด้วย เพราะเมื่อจบการศึกษาแล้ว ส่วนใหญ่จะ บรรลุนิติภาวะ จะอ้างว่าเป็นเด็กน่าจะไม่ใช่ประเด็นหลัก

3.3 ผู้กู้ยืมเงิน ขาดการวางแผนชำระหนี้ ส่วนใหญ่เมื่อผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา และมียานทำ มักจะนำเงินได้ไปใช้อย่างอื่นก่อน ส่วนการชำระหนี้คืนมักจะทำเป็นส่วนสุดท้าย

### ผลการวิเคราะห์การประเมินยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยผู้วิจัยดำเนินการ 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตาราง 7-11

ตาราง 7 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	154	40.10
1.2 หญิง	230	59.90
รวม	384	100
2. ระดับการศึกษา		
2.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	88	22.90
2.2 อนุปริญญา/ปวส.	102	26.60
2.3ปริญญา	146	38.80
2.4 สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.50
รวม	384	100

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
3.1 นักเรียน/นักศึกษา	268	69.80
3.2 เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ.	24	6.30
3.3 เจ้าหน้าที่สถานศึกษา	85	22.10
3.4 ผู้บริหารกองทุน กยศ.	3	0.80
3.5 ผู้บริหารสถานศึกษา	4	1.00
รวม	384	100

จากตาราง 7 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 384 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 และ เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ด้านการศึกษาเป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 อนุปริญญา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาด้านอาชีพพบว่า เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 เจ้าหน้าที่สถานศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และผู้บริหารกองทุน กยศ. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวม

N = 384

ด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุน	ไม่ สำคัญ (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	Mean $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สาเหตุของการกู้ยืมเงิน	2 (0.5)	15 (3.9)	69 (18.0)	78 (20.3)	220 (57.3)	4.30	0.93	มากที่สุด
2. การตัดสินใจกู้ยืม	1 (0.3)	11 (2.9)	63 (16.4)	127 (33.1)	182 (47.4)	4.24	0.84	มากที่สุด
3. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง	5 (1.3)	5 (1.3)	72 (18.8)	115 (29.9)	187 (48.7)	4.23	0.88	มากที่สุด
4. ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ	6 (1.6)	23 (6.0)	104 (27.1)	146 (38.0)	105 (27.3)	3.84	0.94	มาก
5. ค่าใช้จ่ายส่วนตัว	15 (3.9)	33 (8.6)	137 (35.7)	117 (30.5)	82 (21.4)	3.57	1.04	มาก
รวมทั้งสิ้น						3.84	1.02	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.84) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสาเหตุของการกู้ยืม การตัดสินใจกู้ยืม และด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการครองชีพและด้านค่าใช้จ่ายส่วนตัว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวม

N = 384

ด้านความสามารถในการชำระหนี้	ไม่ สำคัญ (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	Mean $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถในการชำระหนี้	1 (0.3)	6 (1.6)	95 (24.7)	144 (37.5)	138 (35.9)	4.07	0.83	มาก
2. ระบบติดตามผลการชำระหนี้	2 (0.5)	14 (3.6)	94 (24.5)	146 (38.0)	128 (33.3)	4.00	0.87	มาก
3. ปัญหาและอุปสรรคในการชำระ	7 (1.8)	29 (7.6)	86 (22.4)	138 (35.9)	124 (32.3)	3.89	1.00	มาก
รวมทั้งสิ้น						3.83	0.99	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.83) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านระบบติดตามผลการชำระหนี้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 4.00 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวม

N = 384

ด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุน	ไม่	น้อย	ปาน	มาก	มาก	Mean	S.D.	แปลผล
	สำคัญ		กลาง		ที่สุด			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	$\bar{X}$		
1. คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน	4	5	101	168	106	3.96	0.82	มาก
	(1.0)	(1.3)	(26.3)	(43.8)	(27.6)			
2. ขอบเขตของผู้กู้ยืมเงิน	2	10	105	191	76	3.86	0.77	มาก
	(0.5)	(2.6)	(27.3)	(49.7)	(19.8)			
3. ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน	3	9	114	156	102	3.90	0.84	มาก
	(0.8)	(2.3)	(29.7)	(40.6)	(26.6)			
4. การค้ำประกันการกู้ยืมเงิน	2	10	104	178	90	3.90	0.80	มาก
	(0.5)	(2.6)	(27.1)	(46.4)	(23.4)			
5. หลักเกณฑ์การชำระหนี้คืนเงินกู้	2	9	111	157	105	3.92	0.83	มาก
	(0.5)	(2.3)	(28.9)	(40.9)	(27.3)			
6. วิธีการชำระหนี้เงินกู้ยืม	5	14	99	179	87	3.86	0.85	มาก
	(1.3)	(3.6)	(25.8)	(46.6)	(22.7)			
7. การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้	3	18	108	162	93	3.84	0.87	มาก
	(0.8)	(4.7)	(28.1)	(42.2)	(24.2)			
	รวมทั้งสิ้น					3.87	0.88	มาก

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.87) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้คืนเงินกู้ยืม ด้านขั้นตอนการกู้ยืมเงิน ด้านการค้ำประกันการกู้ยืมเงิน ด้านวิธีการชำระหนี้เงินกู้ยืม ด้านขอบเขตของผู้กู้ยืมเงิน และด้านการผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ยืม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 3.92 3.90 3.90 3.86 3.86 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวม

N = 384

ยุทธศาสตร์การบริหาร การจัดระบบติดตามของกองทุน	ไม่ สำคัญ (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	Mean $\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของยุทธศาสตร์	4 (1.0)	12 (3.1)	104 (27.1)	171 (44.5)	93 (24.2)	4.07	0.83	มาก
2. ความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์	6 (1.6)	14 (3.6)	117 (30.5)	159 (41.4)	88 (22.9)	3.89	1.00	มาก
รวมทั้งสิ้น						3.84	0.80	มาก

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.84) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.07 และด้านความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างของลักษณะด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One Way ANOVA

2. ทดสอบปัจจัยโดยจัดกลุ่มตัวแปรที่มีคุณสมบัติเหมือนกันเข้ากลุ่ม โดยวิธี Factor Analysis

3. ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลในปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

4. ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วยสมการพหุคูณ (Multiple Regression: MRA) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิควิธี Enter ซึ่งตัวพยากรณ์จะเข้าสู่สมการทั้งหมด และผลจะทำให้ได้สมการพยากรณ์

### ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหาร การจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหาร  
การจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ  
ดังแสดงในตาราง 12-17

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การ  
บริหารการจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเหมาะสม

ข้อมูลทั่วไป	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. เพศชาย	154	3.92	0.78	0.51	383	.47
2. เพศหญิง	230	3.85	0.88			

ระดับนัยสำคัญ \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับ  
เพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .47 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการ คือ  
.05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์  
ไม่แตกต่างกัน นั่นเอง

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การ  
บริหารการจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเป็นไปได้

ข้อมูลทั่วไป	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. เพศชาย	154	3.84	0.85	0.35	383	.55
2. เพศหญิง	230	3.78	0.90			

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ของกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .55 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการ คือ .05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้านความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน นั่นเอง

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเหมาะสม

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. มัธยมปลาย/ปวช.	88	3.88	0.89	0.25	383	.85
2. อนุปริญญา/ปวส.	102	3.91	0.86			
3.ปริญญาตรี	146	3.84	0.82			
4. สูงกว่าปริญญา	48	3.94	0.81			

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันในทุกระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .85 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการ คือ .05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกระดับการศึกษามีความเห็นด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน นั่นเอง

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเป็นไปได้

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. มัธยมปลาย/ปวช.	88	3.68	0.92	1.07	383	.36
2. อนุปริญญา/ปวส.	102	3.90	0.87			
3. ปริญญาตรี	146	3.83	0.86			
4. สูงกว่าปริญญา	48	3.75	0.88			

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันในทุกระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .36 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการคือ .05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกระดับการศึกษามีความเห็นด้านความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน นั่นเอง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นอาชีพของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเหมาะสม

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. นักเรียน/นักศึกษา	268	3.84	0.81	1.04	383	.38
2. เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ.	24	3.75	1.11			
3. เจ้าหน้าที่สถานศึกษา	85	4.04	0.85			
4. ผู้บริหารกองทุน กยศ.	3	4.00	1.00			
5. ผู้บริหารสถานศึกษา	4	3.75	0.95			

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันในทุกอาชีพ คือ นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ. เจ้าหน้าที่สถานศึกษา ผู้บริหารกองทุน กยศ. และผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .38 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการ

คือ .05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกอาชีพมีความเห็นด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน  
นั่นเอง

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นอาชีพของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์  
การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความเป็นไปได้

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. นักเรียน/นักศึกษา	268	3.79	0.86	0.76	383	.55
2. เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ.	24	3.67	1.04			
3. เจ้าหน้าที่สถานศึกษา	85	3.91	0.90			
4. ผู้บริหารกองทุน กยศ.	3	3.33	0.57			
5. ผู้บริหารสถานศึกษา	4	3.50	1.00			

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ของอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง  
ไม่แตกต่างกันในทุกอาชีพ คือ นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่กองทุน กยศ. เจ้าหน้าที่สถานศึกษา ผู้บริหาร  
กองทุน กยศ. และผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .55 (ค่านัยสำคัญขั้นต่ำที่ต้องการ  
คือ .05) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกอาชีพมีความเห็นด้านความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน  
นั่นเอง

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยโดยการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีคุณสมบัติเหมือนกันเข้ากลุ่มโดยใช้  
วิธี Factor Analysis

ตาราง 18 ผลสรุปการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ  
การศึกษา ( $X_1$ ) โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

รายการ	Component
	1
1. ความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	
1.1 ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	0.776
1.2 ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ	0.714
1.3 สาเหตุของการกู้ยืมเงิน	0.689
1.4 การตัดสินใจกู้ยืม	0.669
1.5 ค่าใช้จ่ายส่วนตัว	0.412
Initial Eigenvalues	1.575
% of Variance	52.498
% of Cumulative	52.498
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	0.598
Bartlett's Test of Sphericity (Sig.)	0.000
Cronbach's Alpha	0.908

จากตาราง 18 สามารถสรุปได้ว่า การจัดกลุ่มของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) นั้น สามารถจัดกลุ่มออกได้เป็น 1 กลุ่ม โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading ที่ถูกจัดออกเป็น 1 Component โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading จากค่ามากที่สุดไปยังค่าน้อยที่สุด ซึ่ง Component ที่ 1 จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.776, 0.714, 0.689, 0.669 และ 0.412 ตามลำดับ

สำหรับค่า Factor Loading นั้น ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.30-0.40 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปรทุก Component มีค่า Factor Loading ที่มากกว่า 0.40 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

นอกจากนี้ การพิจารณาจากค่า Initial Eigenvalues ที่มีค่ามากกว่า 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 26) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 1 กลุ่ม คือ เท่ากับ 3.255 สำหรับ Component ที่ 1

ค่าร้อยละของค่าความต่าง (% of Variance) ตัวแปรที่จัดอยู่ใน Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 52.498

สำหรับค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) นั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปร ผลปรากฏว่ามีค่า KMO สำหรับ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.598 ซึ่งมากกว่า 0.4 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำผลการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

ค่า Bartlett's Test of Sphericity (Sig.) นั้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น จึงถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในการนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้

และเมื่อพิจารณาถึงค่าความน่าเชื่อถือจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha แล้ว ผลปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่า 0.6 จึงถือได้ว่าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้อย่างมีความเชื่อมั่น

ตาราง 19 ผลสรุปการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืม  
เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

รายการ	Component
	1
2. ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินให้กู้ยืมของผู้กู้ยืม เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	
2.1 ระบบติดตามผลการชำระหนี้	0.788
2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้	0.704
2.3 ความสามารถในการชำระหนี้	0.677
Initial Eigenvalues	1.575
% of Variance	52.498
% of Cumulative	52.498
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	0.598
Bartlett's Test of Sphericity (Sig.)	0.000
Cronbach's Alpha	0.622

จากตาราง 19 สามารถสรุปได้ว่า การจัดกลุ่มของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) นั้น สามารถจัดกลุ่มออกได้เป็น 1 กลุ่ม โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading ที่ถูกจัดออกเป็น 1 Component โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading จากค่ามากที่สุดไปยังค่าน้อยที่สุด ซึ่ง Component ที่ 1 จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 3 ข้อ โดยมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.788, 0.704 และ 0.677 ตามลำดับ

สำหรับค่า Factor Loading นั้น ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.30-0.40 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปรทุก Component มีค่า Factor Loading ที่มากกว่า 0.40 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

นอกจากนี้ การพิจารณาจากค่า Initial Eigenvalues ที่มีค่ามากกว่า 1 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 26) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 1 กลุ่ม คือ เท่ากับ 1.575 สำหรับ Component ที่ 1

ค่าร้อยละของค่าความต่าง (% of Variance) ตัวแปรที่จัดอยู่ใน Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 52.498

สำหรับค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) นั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปร ผลปรากฏว่ามีค่า KMO สำหรับ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.598 ซึ่งมากกว่า 0.5 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

ค่า Bartlett's Test of Sphericity (Sig.) นั้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น จึงถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในการนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้

และเมื่อพิจารณาถึงค่าความน่าเชื่อถือจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha แล้ว ผลปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.622 ซึ่งมากกว่า 0.6 จึงถือได้ว่าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้อย่างมีความเชื่อมั่น

ตาราง 20 ผลสรุปการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

รายการ	Component
	1
3. ความคิดเห็นในด้านหลักการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนของการกู้ยืมเงิน	0.847
3.2 การค้ำประกันการกู้ยืมเงิน	0.843
3.3 หลักเกณฑ์การชำระหนี้คืนเงินกู้ยืม	0.838
3.4 การผ่อนผันและการชำระหนี้เงินกู้ยืม	0.801
3.5 วิธีการชำระหนี้เงินกู้ยืม	0.799
3.6 ขอบเขตของผู้กู้ยืมเงิน	0.797
3.7 คุณสมบัติของผู้กู้ยืมเงิน	0.751
Initial Eigenvalues	4.609
% of Variance	65.840
% of Cumulative	65.840
KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	0.904
Bartlett's Test of Sphericity (Sig.)	0.000
Cronbach's Alpha	0.926

จากตาราง 20 สามารถสรุปได้ว่า การจัดกลุ่มของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_9$ ) นั้น สามารถจัดกลุ่มออกได้เป็น 1 กลุ่ม โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading ที่ถูกจัดออกเป็น 1 Component โดยพิจารณาจากค่า Factor Loading จากค่ามากที่สุดไปยังค่าน้อยที่สุด ซึ่ง Component ที่ 1 จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ โดยมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.847, 0.843, 0.838, 0.801, 0.799, 0.797 และ 0.751 ตามลำดับ

สำหรับค่า Factor Loading นั้น ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.30-0.40 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปรทุก Component มีค่า Factor Loading ที่มากกว่า 0.40 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

นอกจากนี้ การพิจารณาจากค่า Initial Eigenvalues ที่มีค่ามากกว่า 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 26) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 1 กลุ่ม คือ เท่ากับ 4.609 สำหรับ Component ที่ 1

ค่าร้อยละของค่าความต่าง (% of Variance) ตัวแปรที่จัดอยู่ใน Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 65.840

สำหรับค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) นั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้ และจากการจัดกลุ่มตัวแปร ผลปรากฏว่ามีค่า KMO สำหรับ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.904 ซึ่งมากกว่า 0.5 ดังนั้น จึงถือได้ว่าสามารถนำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระนี้ไปใช้ในการทดสอบค่าสถิติต่อไปได้

ค่า Bartlett's Test of Sphericity (Sig.) นั้น มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น จึงถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในการนำผลการจัดกลุ่มไปใช้ในการทดสอบข้อมูลทางสถิติต่อไปได้

และเมื่อพิจารณาถึงค่าความน่าเชื่อถือจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha แล้ว ผลปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของ Component ที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.926 ซึ่งมากกว่า 0.6 จึงถือได้ว่าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้อย่างมีความเชื่อมั่น

ดังนั้น ปัจจัยต่างๆ เมื่อพิจารณาจากค่า Factor Loading แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นที่เกิดจากปัจจัยที่สกัดได้น่ามาหมุนแกน เพื่อหาผลตัวแปร ซึ่งปัจจัยที่สกัดได้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวแปรในลักษณะต่างๆ ในระดับที่สูง และการทดสอบด้วยค่า KMO ของแต่ละกลุ่มของปัจจัยที่สกัดได้มีค่ามากกว่า 0.4 แสดงว่าปัจจัยที่สกัดได้มีความสัมพันธ์กับตัวแปร และสามารถนำไปใช้หาสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้

3. ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลในปัจจุบันด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารการจัดระบบติดตามของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

จากปัจจัยที่สกัดได้ใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการเพื่อทำนายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ด้วยวิธี Pearson Correlation โดยทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และวิเคราะห์ด้วยวิธี Multiple Regression แบบ Enter เนื่องจากมีการนำตัวแปรที่สกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis ซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาของการวิเคราะห์การถดถอยที่ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันเอง ทำให้ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis เพื่อเป็นการยืนยันมาตราวัด (Confirm Factor Analysis) ให้ได้กลุ่มตัวแปรที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัววัดในเรื่องปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลโดยรวมของการบริหารโครงการ โดยการวัดปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis แล้ว ได้แก่

1. ด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. ด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (ตัวแปรตาม = ความเหมาะสมของยุทธศาสตร์)  
ด้วยวิธี Pearson Correlation

	ความเหมาะสมของ ยุทธศาสตร์ (Y <sub>1</sub> )	พฤติกรรมของ ผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. (X <sub>1</sub> )	ความสามารถ ในการชำระหนี้ของ ผู้กู้ยืม (X <sub>2</sub> )	หลักการให้กู้ยืมเงิน ของ กยศ. (X <sub>3</sub> )
1. ความเหมาะสมของ ยุทธศาสตร์ (Y <sub>1</sub> )	1.000	0.130*	0.214***	0.205***
2. พฤติกรรมของผู้กู้ยืม เงินกองทุน กยศ. (X <sub>1</sub> )		1.000	0.219***	0.063
3. ความสามารถในการชำระหนี้ ของผู้กู้ยืม (X <sub>2</sub> )			1.000	0.317***
4. หลักการให้กู้ยืมเงินของ กยศ. (X <sub>3</sub> )				1.000

ระดับนัยสำคัญ \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

จากตาราง 21 เป็นการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน และทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์การบริหารการจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์การบริหารการจัระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์

1.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .130

1.2 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .214

1.3 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .205

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .219

2.2 ไม่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

3. ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .317

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (ตัวแปรตาม = ความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์) ด้วยวิธี Pearson Correlation

	ความเหมาะสมของ ยุทธศาสตร์ ( $Y_1$ )	พฤติกรรมของ ผู้กู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ( $X_1$ )	ความสามารถ ในการชำระหนี้ของ ผู้กู้ยืม ( $X_2$ )	หลักการให้กู้ยืมเงิน ของ กยศ. ( $X_3$ )
1. ความเหมาะสมของ ยุทธศาสตร์ ( $Y_1$ )	1.000	0.189***	0.316***	0.237***
2. พฤติกรรมของผู้กู้ยืม เงินกองทุน กยศ. ( $X_1$ )		1.000	0.219***	0.063
3. ความสามารถในการชำระหนี้ ของผู้กู้ยืม ( $X_2$ )			1.000	0.317***
4. หลักการให้กู้ยืมเงินของ กยศ. ( $X_3$ )				1.000

ระดับนัยสำคัญ \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

จากตาราง 22 เป็นการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน และทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้านความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์

1.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .189

1.2 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .316

1.3 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .237

## 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .219

2.2 ไม่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

## 3. ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เท่ากับ .317

4. ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วยสมการพหุคูณ (Multiple Regression: MRA) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิควิธี Enter ซึ่งตัวพยากรณ์จะเข้าสู่สมการทั้งหมด และผลจะทำให้ได้สมการพยากรณ์

ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับปัจจัยที่ส่งผลกระทบ

Model	Sum Square	Df	F	p-value
Regression	40.850	3	19.940	.000***
Residual	259.501	380		
Total	300.352	383		

Model Summary	R = 0.369	R <sup>2</sup> = 0.136	Adjust R <sup>2</sup> = 0.129
	Standard Error of the Estimate = 0.826		
	Durbin-Watson = 1.956		

ปัจจัยที่ได้จากการสกัด	B	Standardized Coefficients (Beta)	T	p-value
Constant	1.972		7.798	.000***
พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุน	0.110	0.127	2.607	.009**
ความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้	0.213	0.239	4.648	.000***
หลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุน	0.154	0.154	3.057	.002**

ระดับนัยสำคัญ \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปร มีค่า  $R = 0.369$  ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ( $F = 19.940^{***}$ ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยทั้งหมดกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ค่า  $R^2$  มีค่า 0.136 แสดงอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย มีผลต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่วัดได้เป็นร้อยละ 13.6 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 86.4 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ ปัจจัยบางปัจจัย

สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยแต่ละตัว นำมาคำนวณค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความน่าจะเป็นของตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการพยากรณ์ โดยพิจารณาจากค่า p ที่ได้จากการคำนวณที่มีค่าน้อยกว่าระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยที่นำมาพยากรณ์ได้ คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งค่านำหนักความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $\hat{Y}$ ) มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ( $B = 0.213$ ) โดยส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) ( $B = 0.154$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) ( $B = 0.110$ ) โดยทั้งสองปัจจัยส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถเขียนสมการเพื่อใช้ในการพยากรณ์จากรูปคะแนน Coefficients คือ

จากผลการวิเคราะห์ ตามตาราง 18 สามารถแสดงสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.972 + 0.213 \text{ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้} \\ \text{ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (X}_2\text{)} \\ + 0.154 \text{ ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืม} \\ \text{เพื่อการศึกษา (X}_3\text{)} \\ + 0.110 \text{ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืม} \\ \text{เพื่อการศึกษา (X}_1\text{)}$$

จากสมการถดถอยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีน้ำหนักเท่ากับ 0.213 0.154 และ 0.110 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก ซึ่งหมายความว่า หากมีปัจจัยเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น จะก่อให้เกิดผลโดยรวมของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) และ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยประสิทธิผลโดยรวมของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.213 0.154 และ 0.110 หน่วย ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่

สำหรับสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) ของปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) มีค่าเท่ากับ 0.239 0.154 และ 0.127 หมายความว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $Y_1$ ) ไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้น ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คือ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_3$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ( $X_1$ )

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอิสระที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ และความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสามารถสรุปสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ยอมรับสมมติฐาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. ยอมรับสมมติฐาน ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3. ยอมรับสมมติฐาน ปัจจัยด้านหลักการให้กู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ทั้งนี้ ปัจจัยตัวแปรทุกด้านของการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ผลที่ได้ สอดคล้องกัน โดยตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งด้านความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ และความเป็นไปได้ของ ยุทธศาสตร์

สรุป ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย
  - 1.1 ค่าใช้จ่ายทางการศึกษา
  - 1.2 ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ
2. ความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. หลักการให้เงินกู้ยืมของเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงได้ยุทธศาสตร์การบริหารการจ้ดระบบติดตามของกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม และระบบบริหารจัดการ หนี้ที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบเครือข่ายประชาคมที่เข้มแข็ง

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม และระบบบริหาร การจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ** ประกอบด้วย การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการกู้ยืม และระบบ บริหารการจ้ดหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

แนวปฏิบัติ

1. ด้านการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม

กลุ่มเป้าหมาย สถานศึกษา นักเรียนและนักศึกษา และ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- 1.1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาเทคโนโลยีของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลของกองทุน กยศ. ที่ทันสมัยและเป็นเอกภาพ สามารถให้บริการ ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสอดคล้องกับ

เป้าหมายหลักของกองทุน กยศ. และ 3) การบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกองทุน กยศ. และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้กู้ยืม

### 1.2 พัฒนาระบบการจัดการเงินคงค้างของสถานศึกษาในระบบ e-Audit

การจัดการสถานะทางการเงินของกองทุน กยศ. ผ่านระบบการกู้ยืมผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Studentloan) โดยทำการพัฒนาระบบการจัดการเงินคงค้างของสถานศึกษาในระบบ e-Audit ด้วยการกำหนด 2 มาตรการ คือ 1) มาตรการระยะสั้น เป็นการพัฒนาระบบที่เชื่อมต่อกับระบบข้อมูลของธนาคารกรุงไทย และสถานศึกษา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเงินคงค้าง และ 2) มาตรการระยะยาว เป็นการปรับปรุงระบบงาน e-Studentloan ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้กู้ยืมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 เสริมสร้างความเข้าใจเรื่องเงินคงค้างในสถานศึกษา

การเสริมสร้างความเข้าใจถึงระเบียบหลักเกณฑ์และการปฏิบัติงานกองทุน กยศ. โดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาจากระบบเงินคงค้างเดิมที่มีผู้เกี่ยวข้อง 4 ส่วน ได้แก่ กองทุน กยศ. ผู้บริหารจัดการเงินให้กู้ยืม สถานศึกษา และผู้กู้ยืม โดยวิธีการประชุมหรือสัมมนา เพื่อทำสร้างความเข้าใจร่วมกันในประเด็นหลักที่ว่า การส่งเงินกู้ยืมของกองทุน กยศ. ที่ไม่ได้ใช้ตามที่กำหนดไว้ในสัญญากู้ยืม คืนให้แก่กองทุน กยศ. ทุกภาคการศึกษาโดยเร็ว เพื่อที่กองทุน กยศ. จะได้นำไปหมุนเวียนให้ผู้กู้ยืมแก่นักเรียนและนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ที่ยังรอโอกาสอีกจำนวนมาก

### 1.4 จัดงบประมาณเพื่อการวิจัยและพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกองทุน

จัดสรรงบประมาณการวิจัยให้กระจายไปยังหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งในภูมิภาค โดยมีกระบวนการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกลไกกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานวิจัยในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค อันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาศูนย์กลางการวิจัยเฉพาะทาง และการพัฒนาบุคลากรการวิจัยร่วมกัน

## 2. ด้านระบบบริหารการจัดหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย ผู้กู้ยืม นักเรียนและนักศึกษา

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

### 2.1 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของรัฐอย่างต่อเนื่อง

มุ่งเน้นการสื่อสารในเชิงบวก กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนและนักศึกษา ผู้กู้ยืม เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจากกองทุน กยศ. ด้วยวิธีการใช้สื่อผสมทั้งสื่อมวลชน สื่อสารสนเทศ โดยเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ ในรูปแบบและเวลาที่สอดคล้องกัน

## 2.2 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

มุ่งเน้นการสื่อสารในเชิงบวก กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนและนักศึกษา ผู้กู้ยืม ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป รวมทั้งสถานศึกษา สถาบันการเงิน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานของรัฐ เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินจากกองทุน กยศ. ด้วยวิธีการใช้สื่อผสมทั้งสื่อมวลชน สื่อสารสนเทศ โดยเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่างๆ ในรูปแบบและเวลาที่สอดคล้องกัน

## 2.3 การจัดทำกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการชำระหนี้ร่วมกับผู้บริหาร

มุ่งสร้างการตระหนักรู้ให้นักเรียนและนักศึกษา ผู้กู้ยืม มีจิตสำนึกในการชำระหนี้คืนตามเวลาที่กำหนด ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่างๆ ของกองทุน กยศ. เช่น โครงการพี่ช่วยน้อง และโครงการเร่งชำระหนี้อื่นๆ ร่วมกับผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

## 2.4 การจัดการเงินให้กู้ยืม และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

กองทุน กยศ. ต้องมีการจัดทำแผนการให้กู้และกำหนดกรอบ ระยะเวลา วงเงินงบประมาณ ที่จะขอรับสนับสนุนจากรัฐบาลให้ชัดเจน โดยพิจารณางบประมาณที่ได้รับการจัดสรรแล้วตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน และผลการดำเนินการให้กู้ยืมเงินในอดีต และควรขอข้อมูลหรือความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของกองทุน กยศ. เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมตามความต้องการและสอดคล้องกับการทำงานอย่างแท้จริง

## ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบเครือข่ายประชาคมที่เข้มแข็ง

กลุ่มเป้าหมาย สถานศึกษา นักเรียนและนักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

1. ความร่วมมือจากหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และบูรณาการ ดำเนินงานให้กู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพ

จัดกิจกรรมหรือโครงการที่สร้างและส่งเสริมให้มีเครือข่ายที่เกิดจากความร่วมมือจากหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและบูรณาการดำเนินงานให้กู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการ กยศ. โครงการสร้างเครือข่ายประชาคม การกำกับ ดูแลการดำเนินงานของสถานศึกษา การเสริมสร้างการดำเนินงานของสถานศึกษา โครงการสานต่ออาชีพผู้กู้ยืม เป็นต้น

2. พัฒนาการให้บริการข้อมูลด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง

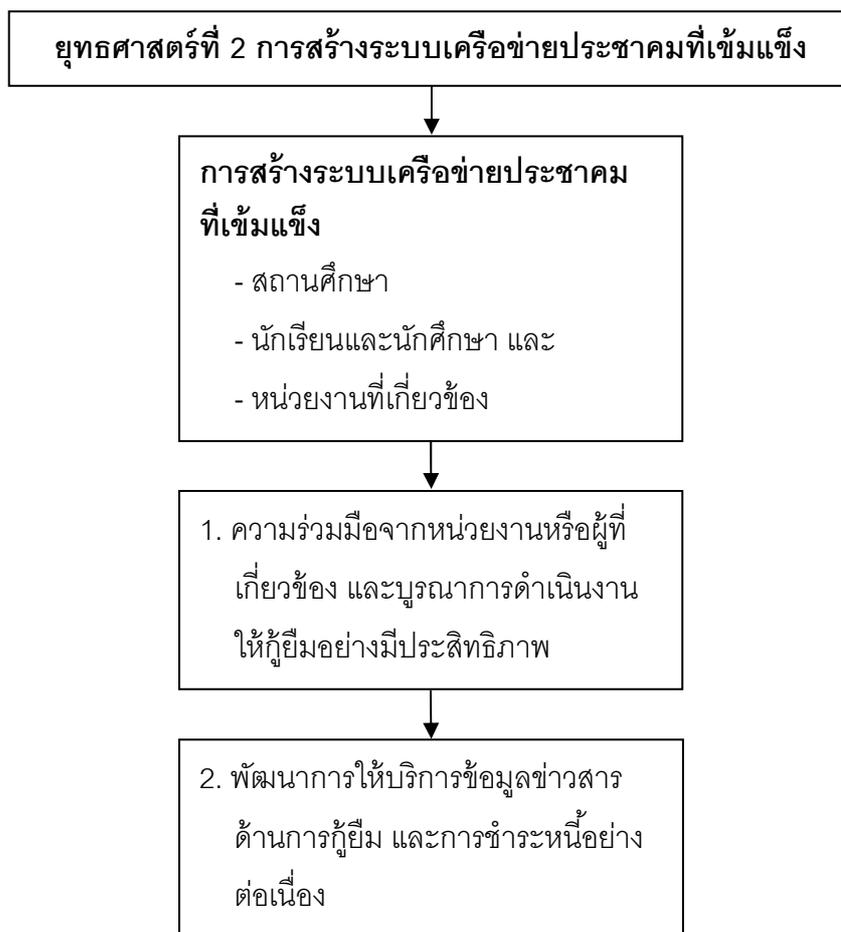
เน้นผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำไปเผยแพร่ กิจกรรมวันครบรอบกองทุน กยศ. รวมทั้งเพิ่มช่องทางติดต่อ

สื่อสารกับผู้กู้ยืม สถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้บริการตอบปัญหาหรือข้อซักถามต่างๆ ผ่านทางช่องทางสื่อสารของกองทุน กยศ. เป็นต้น

ดังแสดงในภาพประกอบ 4 และ 5



ภาพประกอบ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบการให้กู้ยืม  
และระบบบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 5 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบเครือข่ายประชาคมที่เข้มแข็ง