

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์การวิจัยอยู่ 3 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2. เพื่อ ศึกษาหาประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ 3. เพื่อพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา

ผู้วิจัยใช้ เทคนิคการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการ ศึกษาวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลได้แก่บรรดานักศึกษาที่กู้ยืมเงิน กยศ. สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2559 เป็นผู้กู้ยืมทั้งที่สามารถชำระหนี้ได้และชำระหนี้ไม่ได้ และนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ ผู้บริหารสถานศึกษา โดยผลที่ได้มาใช้ในการอภิปรายร่วมกัน

โดยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1) 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	144	34.29	
	หญิง	276	65.71	
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	304	72.38	
	มัธยม	98	23.33	
	อื่นๆ	18	4.29	
	ต่ำกว่า 16	70	16.67	
อายุ	17-18	79	18.81	
	19-20	111	26.43	
	21-22	142	33.81	
	22 ขึ้นไป	18	4.29	
	อาชีพของผู้ปกครอง	ว่างงาน	33	7.86
		รับราชการ	26	6.19
		รัฐวิสาหกิจ	18	4.29
พนักงาน		20	4.76	
ค้าขาย		150	35.71	
รับจ้าง		116	27.62	
แม่บ้าน		28	6.67	
อาศัยอยู่กับ บิดา-มารดา	ใช่	250	59.52	
	ไม่ใช่	170	40.48	
ระยะเวลาที่กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	ต่ำกว่า 1 ปี	56	13.33	
	1 ปี	30	7.14	
	2 ปี	101	24.05	
	3 ปี	36	8.57	
	4 ปี	160	38.10	
	5 ปี	19	4.52	
	6 ปี	7	1.67	
	มากกว่า 6 ปี	11	2.62	

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ	
สมาชิกในครอบครัวที่กู้เงินกองทุน	ไม่มี	264	62.86
เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ไม่นับตัวผู้ตอบ)	1 คน	95	22.62
	2 คน	50	11.90
	3 ขึ้นไป	11	2.62
จำนวนสมาชิกในครอบครัว (ไม่นับตัวผู้ตอบ)	ไม่มี	52	12.38
	1 คน	45	10.71
	2 คน	72	17.14
	3 ขึ้นไป	251	59.76

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.71) ศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.38) มีอายุในช่วง 21-22 ปี (ร้อยละ 33.81) อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่คือ ค้าขาย (ร้อยละ 35.71) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับ บิดามารดา (ร้อยละ 59.52) ระยะเวลาที่กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในช่วง 4 ปี (ร้อยละ 38.10) ส่วนใหญ่สมาชิกในครอบครัวไม่มีใครกู้เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ยกเว้นผู้ตอบ (ร้อยละ 62.86) และส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนขึ้นไป (ไม่นับตัวผู้ตอบ) (ร้อยละ 59.76)

ตอนที่ 2) 4.2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตารางที่ 4.2 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา น่าเชื่อถือ	4.13	0.63	มาก
2. การกู้ยืมกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากสังคม	3.95	0.72	มาก
3. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดตระหนักรู้ต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบในการศึกษา	4.15	0.73	มาก
ประโยชน์ต่อส่วนตัว(image01)	4.08	0.55	มาก
1. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นตัวแทนถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม	4.14	0.73	มาก
2. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้าตระหนักถึงหน้าที่ ที่ต้องทำให้แก่สังคมไทยหลังศึกษาจบ	4.16	0.66	มาก
3. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่นถึงความภาคภูมิใจของคนในชาติ ที่มุ่งมั่นในการศึกษาแก่เยาวชน	4.14	0.74	มาก
4. ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคนในประเทศให้ความสำคัญและ โอกาสทางการศึกษา	4.20	0.73	มาก
ประโยชน์ต่อสังคมและบริบทแวดล้อม(image02)	4.16	0.57	มาก

ผลการประเมินการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในส่วนการสร้างภาพลักษณ์เพื่อประโยชน์ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ เรื่อง ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดตระหนักรู้ต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบในการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ในขณะที่การสร้างภาพลักษณ์เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและบริบทแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ เรื่อง ภาพลักษณ์ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคนในประเทศให้ความสำคัญและ โอกาสทางการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 4.3 การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นที่ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร	4.02	0.77	มาก
2. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นความคิดริเริ่มของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.00	0.72	มาก
3. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ของทุกคนในองค์กร มีการกำหนดนโยบายและทิศทางองค์กรของผู้บริหารองค์กร	4.05	0.73	มาก
4. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับการทำงาน โดยมีการวางรูปแบบการทำงาน กำหนดหน้าที่การทำงาน มีการวางแผนการทำงาน	4.04	0.71	มาก
5. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นให้บุคลากรใช้ความคิดที่เป็นระบบสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบ	3.94	0.82	มาก
การใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ (dev01)	4.01	0.58	มาก
1. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณค่าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	4.08	0.75	มาก
2. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้น การพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรที่มีหลากหลายรูปแบบ	4.02	0.70	มาก
3. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการกำหนดการวางแผน และการนำนโยบายไปปฏิบัติ	3.96	0.72	มาก
4. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้น การให้ความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อส่งผลถึงการทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.07	0.76	มาก
การพัฒนาทักษะการทำงาน (dev02)	4.03	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นความสอดคล้องกันของคุณภาพบุคลากร การทำงานของบุคลากร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของบุคลากร	4.11	0.69	มาก
2. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.14	0.75	มาก
3. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้น การรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ให้คงอยู่กับองค์กร	4.03	0.78	มาก
การรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่กับองค์กร (dev03)	4.09	0.61	มาก

ผลการประเมินการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในส่วนการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ของทุกคนในองค์กร มีการกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กรของผู้บริหารองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ในขณะที่การพัฒนาทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณค่าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 4.4 ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ

ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงาน	4.06	0.73	มาก
2. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับ	3.99	0.72	มาก
การประสานหล่อหลอมทางองค์การ(commun01)	4.02	0.65	มาก
1. การติดต่อสื่อสาร จาก หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เน้นการสื่อสารแบบสองทางกับผู้บังคับบัญชา	4.00	0.78	มาก
2. การติดต่อสื่อสารในทุกระดับของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อกระตุ้นให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน	4.07	0.69	มาก
3. บุคลากรในหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา รับรู้และทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	0.81	มาก
4. หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ได้บังคับบัญชา	4.11	0.81	มาก
บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร(commun02)	4.06	0.62	มาก
1.กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วน เข้าใจง่าย และทันต่อเวลา	4.07	0.77	มาก
2.กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถให้ข้อมูลที่ เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ และมีความยืดหยุ่น	4.15	0.73	มาก
3. กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาสามารถให้ข้อมูลที่ สอดคล้องกับความต้องการ สะดวกในการเข้าถึง และมีความปลอดภัย	4.12	0.73	มาก
คุณภาพของสารสนเทศ (commun03)	4.11	0.64	มาก

ผลการประเมินการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในส่วนการประสานหล่อหลอมทางองค์การ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง หน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่องหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่องกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถให้ข้อมูลที่ เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 4.5 ทักษะที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม

ทักษะที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. ท่านมีความเข้าใจต่อการทำงานของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.00	0.81	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจต่อโครงสร้างของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.03	0.76	มาก
3. ท่านได้พัฒนาความเข้าใจในกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากการติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.78	มาก
ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Atti01)	4.04	0.69	มาก
1. ท่านชื่นชมความมุ่งมั่นในการทำงานของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.11	0.69	มาก
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสเข้ามาเป็นส่วนเป็นผู้กู้ยืมกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.10	0.68	มาก
3. ท่านตระหนักในความรับผิดชอบจากการกู้ยืมกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และจะทำหน้าที่ของลูกหนี้ที่ดี	4.14	0.63	มาก
ด้านความรู้สึกรู้สึก (Atti02)	4.12	0.52	มาก

ตารางที่ 4.5 ทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม (ต่อ)

ทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. ท่านตั้งใจจะชดใช้เงินคืนให้กับกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาเมื่อท่านศึกษาจบ	4.25	0.79	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าเป็นหน้าที่ของผู้กู้ยืมทุกท่านที่ต้องนำเงินมาให้กองทุน เพื่อสร้างโอกาสให้กับรุ่นน้องต่อไป	4.30	0.74	มากที่สุด
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้หนี้อย่างสม่ำเสมอ และตระหนักว่าเป็นภารกิจสำคัญลำดับแรกหลังเรียนจบ	4.26	0.69	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม (Atti03)	4.27	0.64	มากที่สุด

ผลการประเมินทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในด้านความรู้ ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ท่านได้พัฒนาความเข้าใจในกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากการติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 4.12 โดยด้านที่ได้รับการประเมินมากกว่าทุกข้อได้แก่เรื่อง ท่านตระหนักในความรับผิดชอบจากการกู้ยืมกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และจะทำหน้าที่ของลูกหนี้ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในด้านพฤติกรรมได้รับการประเมินสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และค่าที่ได้รับการประเมินมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าเป็นหน้าที่ของผู้กู้ยืมทุกท่านที่ต้องนำเงินมาให้กองทุน เพื่อสร้างโอกาสให้กับรุ่นน้องต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 4.6 ความไว้วางใจในการชำระหนี้กู้ยืมเงิน

ความไว้วางใจในการชำระหนี้กู้ยืมเงิน	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. ท่านมีความไว้วางใจในการทำงานของกองทุน กยศ.	4.17	0.67	มาก
2. ท่านมีความไว้วางใจว่ากองทุน กยศ. ว่ามีการจัดสรร ด้วยความเป็นธรรมและเปิดโอกาสให้กับนักเรียน นักศึกษาได้เข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียม	4.21	0.68	มากที่สุด
3. ท่านมีความเชื่อใจถึงชื่อเสียงของ กองทุน กยศ.	4.14	0.75	มาก
ความไว้วางใจในการชำระหนี้ (trust01)	4.17	0.60	มาก
1. ข้าพเจ้าไว้วางใจว่ากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถสนองต่อความต้องการที่คาดหวัง	4.16	0.74	มาก
2. ข้าพเจ้าไว้วางใจในความคุ้มค่า และอรรถประโยชน์ของการเข้ามาเป็นสมาชิกของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.13	0.74	มาก
ความไว้วางใจในการตอบสนองความต้องการ (trust02)	4.15	0.68	มาก

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

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้

ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1. นโยบายการชำระหนี้ สร้างความพึงพอใจแก่ข้าพเจ้า	4.11	0.72	มาก
2. นโยบายการชำระหนี้ สอดคล้องต่อความคาดหวังที่ข้าพเจ้าตั้งไว้	4.16	0.68	มาก
3. นโยบายการชำระหนี้ คำหนึ่งถึงความสามารถในการชำระหนี้ของข้าพเจ้า	4.07	0.74	มาก
4. นโยบายการชำระหนี้ตอบสนองต่อความพึงพอใจด้วยความเชื่อและการรับรู้คุณค่าจากข้าพเจ้า	4.05	0.79	มาก
การสร้างประสบการณ์แห่งความพึงพอใจ (satis01)	4.10	0.61	มาก
1. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ข้อมูลต่อผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการกู้เงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.23	0.69	มากที่สุด
2. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความผูกพันอันดีต่อกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.07	0.76	มาก
การสร้างสัมพันธภาพที่ดี (satis02)	4.15	0.67	มาก

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

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพในการชำระหนี้

ประสิทธิภาพในการชำระหนี้	Mean	SD.	ระดับการประเมิน
1.การมีหนี้สูญจำนวนน้อย	4.02	0.78	มาก
2.การปลดปล่อยหนี้สินของสมาชิกบรรลุเป้าหมาย	3.94	0.76	มาก
3.กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถทราบวัตถุประสงค์การกู้และสามารถติดตาม ได้อย่างชัดเจน	4.06	0.69	มาก
ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มี (eff01)	4.01	0.66	มาก
1. กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีการเจริญเติบโต มีสมาชิกมากู้เงินอย่างต่อเนื่อง และใช้หนี้ตรงเวลา	4.05	0.81	มาก
2.กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีสภาพคล่องสามารถโอนจำนวนเงิน กู้ที่ได้จัดสรรให้แต่ละ โรงเรียน และสถาบันการศึกษาได้ตรงเวลา	4.01	0.83	มาก
3.การเจริญเติบโตของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา อย่างต่อเนื่อง	4.03	0.75	มาก
ด้านสินทรัพย์ (eff02)	4.03	0.71	มาก

ผลการประเมินประสิทธิภาพในการชำระหนี้ ผลการวิจัยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 โดยค่าที่ได้รับประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สามารถทราบวัตถุประสงค์การกู้และสามารถติดตาม ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนได้สินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 โดยค่าที่ได้รับประเมินมากกว่าทุกข้อ ได้แก่ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีการเจริญเติบโต มีสมาชิกมากู้เงินอย่างต่อเนื่อง และใช้หนี้ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตอนที่ 3) 4.3 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ไว้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ความหมายของสัญลักษณ์ในตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	ความหมาย
image01	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อส่วนตัว
image02	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและบริบท แวดล้อม
dev01	การใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ
dev02	การพัฒนาทักษะการทำงาน
dev03	การรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่กับองค์กร
commun01	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อการประสาน หล่อหลอมทาง องค์การ
commun02	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร
commun03	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพของสารสนเทศ
atti01	ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ
atti02	ทัศนคติด้านความรู้สึก
atti03	ทัศนคติด้านพฤติกรรม
trust01	ความไว้วางใจในการชำระหนี้
trust02	ความไว้วางใจในการตอบสนองความต้องการ
satis01	การสร้างประสบการณ์แห่งความพึงพอใจ
satis02	การสร้างสัมพันธภาพที่ดี
eff01	ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มี
eff02	ประสิทธิผลด้านสินทรัพย์
ตัวแปรแฝง	ความหมาย
IMG	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม
DEV	การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน
COM	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ
ATT	ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม
TRU	ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม
SAT	ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้
EFF	ประสิทธิผลต่อนโยบายการชำระหนี้

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability : ρ_c) และความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted : ρ_v)

เพื่อยืนยันว่าตัวบ่งชี้ของมาตรวัด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นหรือได้ปรับปรุงมาจากการทบทวนวรรณกรรม สามารถวัดตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกันได้ นอกจากนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อสกัดปัจจัย จัดกลุ่มตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL Version 8.52 เทคนิควิธีนี้สามารถใช้ได้เมื่อ ขนาดของกลุ่มประชากรที่เป็นตัวอย่างจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 100 หน่วย (Hair et al, 2006) ผู้วิจัยทำการทดสอบองค์ประกอบ โดยใช้วิธีการสกัดปัจจัยด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum likelihood : ML)

โดยที่สูตร ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability : ρ_c) และความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted : ρ_v) มีดังนี้

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum (\theta)}$$

λ คือน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน

θ คือความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

ค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงที่ผ่านเกณฑ์จะต้องมีค่ามากกว่า 0.60

$$\rho_v = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum (\theta)}$$

ความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ มีค่าเทียบเท่าค่าไอเกน (Eigen value) ควรมีค่ามากกว่า 0.50

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง และค่าเฉลี่ยของการแปรปรวนที่ถูกสกัดได้สามารถนำเสนอได้ดังนี้

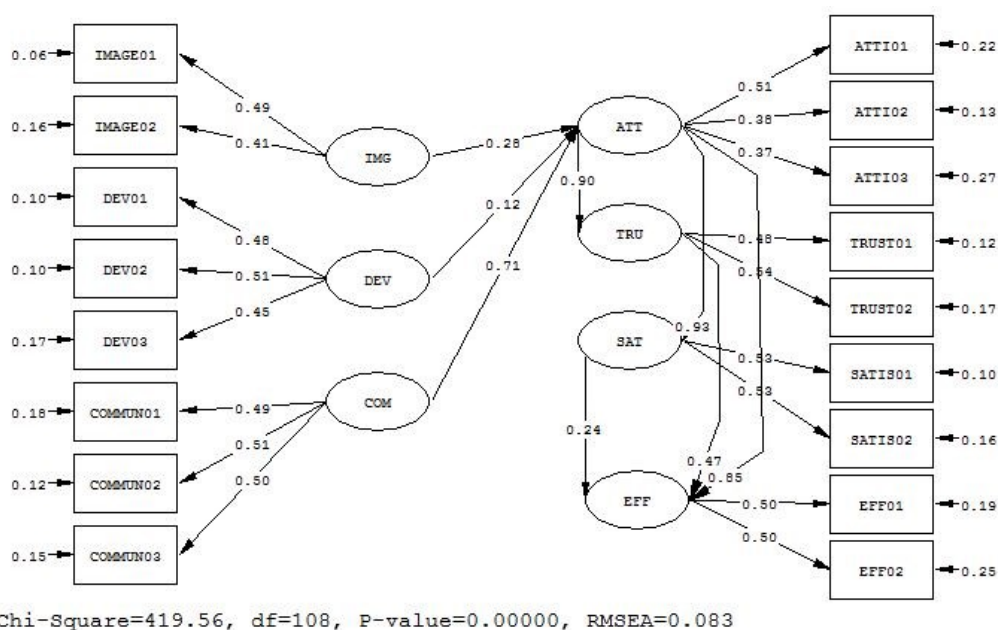
ตารางที่ 4.10 ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability : ρ_c) และความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted : ρ_v)

ตัวแปรแฝง	ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability : ρ_c)	ความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted : ρ_v)
IMG	0.79	0.65
DEV	0.85	0.65
COM	0.83	0.63
ATT	0.72	0.51
TRU	0.78	0.64
SAT	0.81	0.68
EFF	0.69	0.53

จากตารางแสดงให้เห็นว่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูง โดยมีค่า ρ_c อยู่ระหว่าง 0.69-0.85 ซึ่งมากกว่า 0.60 และค่าความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ มีค่า ρ_v อยู่ระหว่าง 0.51-0.68 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่า จากการประเมินตัวแบบมาตรวัดได้หลักฐานที่ชัดเจนว่า การนิยามปฏิบัติการตัวแปรแฝงทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ทำให้ได้เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ในภาพรวม เนื่องจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่จะต้องมีค่าไม่เกิน 0.80 เพื่อป้องกันปัญหา ภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้วยวิธี Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL 8.52 เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างตัวแบบที่พัฒนาขึ้น กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ ในการตรวจสอบประกอบด้วยค่า Chi-square/df, CFI GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR ซึ่งผลการวิเคราะห์ครั้งแรกได้ดังนี้



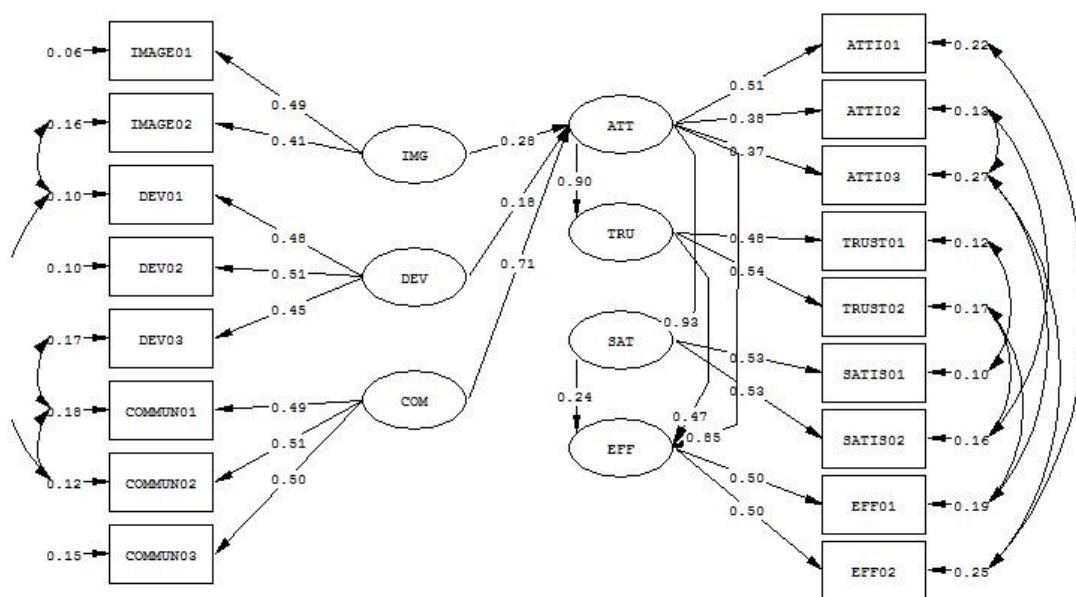
ภาพที่ 4.1 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบก่อนปรับ

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวม

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square/df	< 3.00	3.88	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.98	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.89	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.85	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.083	ไม่ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.042	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า กลประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบก่อนปรับ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องยังไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าที่คำนวณได้คือ Chi-square = 419.56 , Chi-square/df. = 3.88 , CFI = 0.98 GFI = 0.89, AGFI = 0.85, RMSEA = 0.083 และ SRMR = 0.042 นั่นคือยังมีค่าสถิติบางตัวยังไม่ผ่านที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับตัวแบบ (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในตัวแบบด้วยค่าดัชนีปรับตัวแบบ (Model Modification Indices : MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้จนกระทั่งดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรายละเอียดของการปรับแก้ตัวแบบเพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับข้อมูลประจักษ์สามารถนำเสนอผลได้ดังภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.13



Chi-Square=179.66, df=96, P-value=0.06107, RMSEA=0.048

ภาพที่ 4.2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบหลังปรับ

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวมหลังจากปรับแก้ตัวแบบ

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square/df	< 3.00	1.87	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.99	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.90	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.038	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.032	ผ่านเกณฑ์

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบ จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตัวแบบมีความ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้ง 6 ดัชนีผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือ Chi-square = 179.66 , Chi-square/df. = 1.87 , CFI = 0.99, GFI = 0.95, AGFI = 0.90, RMSEA = 0.038 และ SRMR = 0.032

ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ปัจจัยผล	ทัศนคติที่มีต่อ นโยบายในการ ชำระหนี้เงินกู้ยืม ATT (R ² =0.87)			ความไว้วางใจใน การชำระหนี้กู้ยืม TRU (R ² =0.92)			ความพึงพอใจต่อ นโยบายการชำระ หนี้ SAT (R ² =0.86)			ประสิทธิผลต่อ นโยบายการชำระ หนี้ EFF (R ² =0.70)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ตัวแปรเหตุ												
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	0.28		0.28		0.25	0.25		0.25	0.25		0.24	0.24
IMG	3.92		3.92		3.70	3.70		3.71	3.71		2.98	2.98
การพัฒนานุเคราะห์	0.18		0.18		0.16	0.16		0.16	0.16		0.15	0.15
DEV	2.62		2.62		2.60	2.60		2.60	2.60		2.58	2.58
ระบบการสื่อสาร	0.71		0.71		0.64	0.64		0.64	0.64		0.60	0.60
COM	5.17		5.17		5.03	5.03		5.01	5.01		4.88	4.88
ทัศนคติ				0.90		0.90	0.93		0.93	0.85		0.85
ATT				6.82		6.82	7.12		7.12	5.96		5.96
ความไว้วางใจ										0.47		0.47
TRU										3.99		3.99
ความพึงพอใจ										0.24		0.24
SAT										3.69		3.69

DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, * p < 0.05, ** p < 0.01

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\beta = 0.85$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\beta = 0.60$) ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\beta = 0.47$) ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ($\beta = 0.24$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\beta = 0.24$) และการพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\gamma = 0.93$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma = 0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma = 0.25$) และการพัฒนานุเคราะห์ในการปฏิบัติงาน ($\gamma = 0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความไว้วางใจในการชำระหนี้กู้ยืมเงิน ได้รับอิทธิพลรวม เชิงบวกจาก ทักษะคดีที่มีต่อ นโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\gamma=0.90$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma=0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma=0.25$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\gamma=0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และทักษะคดีที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ได้รับอิทธิพลรวม เชิงบวกจาก ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\gamma=0.71$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\gamma=0.21$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\gamma=0.18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรแฝงภายนอก

Matrix	LAMDA-X		EP.	t	R ²
IMG	→	IMAGE01	0.49	20.28	0.82
IMG	→	IMAGE02	0.41	15.24	0.50
DEV	→	DEV01	0.48	20.65	0.71
DEV	→	DEV02	0.51	21.05	0.72
DEV	→	DEV03	0.45	16.67	0.52
COM	→	COMMUN01	0.49	16.16	0.52
COM	→	COMMUN02	0.51	19.32	0.66
COM	→	COMMUN03	0.50	18.79	0.63

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยจากตัวแปรแฝงภายนอก พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม (IMG) จะได้รับน้ำหนักปัจจัยจาก การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อส่วนตัว ($\lambda_x = 0.49$) และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและบริบทแวดล้อม ($\lambda_x = 0.41$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน(DEV) จะได้รับน้ำหนักปัจจัยจาก การพัฒนาทักษะการทำงาน ($\lambda_x = 0.51$) การใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ ($\lambda_x = 0.48$) และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่กับองค์กร ($\lambda_x = 0.45$) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยเรื่องระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ (COM) จะได้รับน้ำหนักปัจจัยจาก ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ($\lambda_x = 0.51$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ

เพื่อคุณภาพของสารสนเทศ ($\lambda_x = 0.50$) และ ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อการประสาน หล่อ
หลอมทางองค์การ ($\lambda_x = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรแฝงภายใน

Matrix	LAMDA-Y		EP.	t	R ²
ATT	→	ATTI01	0.51	-	0.54
ATT	→	ATTI02	0.38	16.42	0.49
ATT	→	ATTI03	0.37	12.79	0.34
TRU	→	TRUST01	0.48	-	0.63
TRU	→	TRUST02	0.54	20.28	0.64
SAT	→	SATIS01	0.53	-	0.71
SAT	→	SATIS02	0.53	18.54	0.63
EFF	→	EFF01	0.50	-	0.56
EFF	→	EFF02	0.50	12.79	0.50

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยจากตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ทักษะคิดที่มีตอนนโยบายใน
การชำระหนี้เงินกู้ยืม (ATT) จะได้น้ำหนักปัจจัยจาก ทักษะคิดด้านความรู้ ความเข้าใจ ($\lambda_y = 0.51$)
ทักษะคิดด้านความรู้สึก ($\lambda_y = 0.38$) และ ทักษะคิดด้านพฤติกรรม ($\lambda_y = 0.37$) ตามลำดับ

ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม จะได้น้ำหนักปัจจัยจาก ความไว้วางใจในการ
ตอบสนองความต้องการ ($\lambda_y = 0.60$) และ ความไว้วางใจในการชำระหนี้ ($\lambda_y = 0.48$) ตามลำดับ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ จะได้น้ำหนักปัจจัยจาก การ
สร้างประสบการณ์แห่งความพึงพอใจ ($\lambda_y = 0.53$) และการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ($\lambda_y = 0.53$)
ตามลำดับ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิผลต่อนโยบายการชำระหนี้ จะได้น้ำหนักปัจจัยจาก
ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มี ($\lambda_y = 0.50$) และประสิทธิผลด้าน
สินทรัพย์ ($\lambda_y = 0.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน และส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
2.	การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน และส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
3.	ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน และส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
4.	ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน จะส่งผลทางตรงต่อความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืมและส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
5.	ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน จะส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืมและส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
6.	ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ขอกู้ยืมเงิน จะส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
7.	ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม จะส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน
8.	ความพึงพอใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืมและส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	สนับสนุน

หลังจากที่ได้ผลการวิเคราะห์จากการทำวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อไปค้นหาแนวทาง โดยอาศัยการทำวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง โดยมีผลสรุปดังนี้

ตอนที่ 4) 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ที่ศึกษาสภาพปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทางกลยุทธ์ทางการตลาด ผู้วิจัยจะนำผลของการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้ข้อสรุปดังนี้

1. สภาพปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปัจจุบันคืออะไร และขณะนี้ได้มีแนวทางแก้ปัญหาอย่างไร

ปัญหาแรกได้แก่เรื่อง ช่องทางการชำระเงิน ที่ไม่สะดวก ซึ่งในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นเนื่องจากพัฒนาการของเทคโนโลยี การใช้ระบบบาร์โค้ด และการพัฒนาแอปพลิเคชันรองรับ ทำให้การประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือนทำได้ง่ายขึ้น และติดตามข้อมูลได้ง่ายขึ้น การเพิ่มขึ้นของธนาคารที่ให้บริการ การเกิดขึ้นของพร้อมเพย์ เป็นสิ่งที่ช่วยลดปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดประสิทธิผลในการชำระหนี้มากขึ้น

นอกจากนี้ทาง กยศ.เองได้มีการทำการสำรวจปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งพบว่าปัญหาหลักได้แก่ ผู้กู้ กยศ.ยังขาดวินัยในการออม และปัญหาคือด้านการแจ้งข่าวสาร ซึ่งกรณีดังกล่าวจำเป็นต้องให้สถานศึกษามี

ส่วนร่วมแก้ปัญหา อาศัยหลักการบริหารหน้าที่ที่สุด ได้แก่การต่อรอง คดีกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ โดยทางกยศ.สามารถติดต่อผู้กู้ได้ สามารถคุยได้ ปรับความเข้าใจได้ในเบื้องต้น ก็จะแก้ปัญหาดังกล่าวได้ แต่เนื่องจาก กยศ.ยังขาดข้อมูลข่าวสารส่วนนี้ ทาง กยศ.จึงต้องทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น โดยข้อมูลจากหน่วยงานภาคเอกชน ภาครัฐวิสาหกิจ ภาคราชการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่าปัญหาภาคเอกชนจะมีไม่มากเท่าภาครัฐวิสาหกิจ และภาคหน่วยงานราชการ ข้อเท็จจริงจะพบว่าหลายหน่วยงานเขาปฏิเสธ เพราะติดขัดในข้อกำหนดยืมต้องรอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

ประการที่สองที่จะเพิ่มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ช่องทางกรมสรรพากร ที่เปิดโอกาสให้นายจ้างไปหักภาษีทุกเดือน แนวทางแก้ปัญหาดังกล่าวต้องให้ความสำคัญที่ตัวกฎหมาย ทั้งนี้เพราะปัจจุบันยังไม่มีมาตรการที่จะบังคับผู้กู้ยืมในเรื่องของการชำระหนี้ ขาดมาตรการแก้ไขคือทางกองทุน จะเข้าไปแก้ไขการขาดมาตรการการบังคับการให้ชำระหนี้ ในปัจจุบันเมื่อทาง กยศ.ติดตามไม่ได้ สิ่งที่ต้องดำเนินการคือการฟ้องร้องดำเนินคดี และการเข้าเครดิตบูโร เพื่อลดการฟ้องร้องคดี

โดยสรุปแล้ว ปัญหาทั้งหมดเกิดขึ้นจากจิตสำนึกที่ดีของผู้กู้ เรื่องการขาดจิตสำนึก และเห็นแก่ตัว แม้ว่าคนที่จบแล้วมีงานทำมักจะมองเรื่องความสะดวกส่วนตัวก่อน เห็นผลประโยชน์ต่อส่วนรวม หลายกรณีกับทาง กยศ. พบคือ บัณฑิตเมื่อมีงานทำ ก็จะเน้นเรื่องการซื้อรถยนต์ มือถือ และผ่อนบ้าน แต่ไม่คิดจะนำเงินรายได้มาจ่ายหนี้ กยศ. ซึ่งสำหรับแนวทางการแก้ไข เพื่อสร้างจิตสำนึก ทางกยศ.ได้ขอความร่วมมือจาก สถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อช่วยกัน สร้างจิตสำนึก และให้ความรู้ โดยเริ่มต้นที่สถานศึกษาที่นักศึกษาเรียนอยู่ แม้ว่าในนักศึกษาจบใหม่อาจจะ ความรับผิดชอบ มีความเป็นผู้ใหญ่น้อย ผลที่ได้จึงไม่เต็มที่นัก แต่ทาง กยศ. พิจารณาแล้วว่า สิ่งนี้เป็นหนทางหนึ่งที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้น ดังนั้นทางกองทุนได้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ข้อตกลง ข้อหนึ่งในการกู้ยืมที่ สำหรับผู้กู้ที่จะกู้ยืมจะต้องทำสาธนะประโยชน์ เพื่อทำให้เกิดการรู้สึกถึงคุณค่าของการให้ รู้ถึงคุณค่าของการเสียสละ ทำแล้วให้เกิดความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกที่จะส่งคืนโอกาสให้กับรุ่นน้อง ขณะนี้ปัญหาดังกล่าวการขาดจิตสำนึกกำลังจะลดลง เนื่องจาก ทาง กยศ.ได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานของรัฐในการเข้าถึงข้อมูล ประกอบกับกฎหมายใหม่ที่กำลังให้สิทธิกับ กยศ.การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ส่วนปัญหาหลักอีกด้านคือข้อมูลผู้กู้ หมายถึง ที่อยู่ ที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในช่วงเริ่มมีระบบ กยศ. ในขณะนั้นทาง กยศ.ให้นักศึกษาจ่ายเงินได้ ตั้งแต่ปีแรก จนจบการศึกษา หากพิจารณาแล้วจะพบว่าใช้เวลาประมาณ 10 ปี มีลักษณะปลอดภัย โดยข้อมูลดังกล่าวมีความแตกต่างจากข้อมูลธนาคารที่ให้สินเชื่อกับคนที่มียานทำ เพราะฉะนั้นคนที่จะกู้ธนาคารต้องให้ข้อมูลอะไรที่เป็นประโยชน์กับธนาคารในการติดตามทวงถามหนี้ แต่ผู้กู้ ณ วันนั้น

คือเป็นนักศึกษา ซึ่งกว่าจะเรียนจบ กว่าจะได้ทำงาน ข้อมูลที่อยู่อาศัย เบอร์โทรศัพท์มือถือมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งที่อยู่ที่บ้าน ที่อยู่ทำงาน และนักศึกษาเมื่อเรียนจบ มักจะไม่แจ้งที่อยู่ใหม่ เพราะกลัวการติดตามทวงหนี้ ส่งผลให้ทาง กยศ.ขาดข้อมูลติดตามผลทวงหนี้ วิธีแก้ปัญหานี้ที่ กยศ. ดำเนินการคือ การว่าจ้างบริษัทติดตามหนี้ ที่เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นมืออาชีพ คล่องตัว และเข้าถึงข้อมูลได้มากกว่า กยศ. รวมถึงคล่องตัวกว่า ธนาคารกรุงไทย ผลที่ตามมาคือ แนวโน้มของหนี้ค้างชำระที่ลดลง ส่งผลทำให้กองทุนสามารถเลี้ยงตัวเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งงบประมาณจากรัฐบาลเลย โดยที่จะสามารถบริหารจัดการเงินได้ทั้งหมด ที่จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์เรื่องของทุนหมุนเวียนจริงๆ อันนี้คือสภาพปัญหาที่ผ่านมา และ แนวทางแก้ไขที่มีอนาคต

2. ขณะนี้มีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาบ้างหรือไม่ ในแง่ได้ แล้วได้ผลเป็นอย่างไร

การใช้นโยบายสาธารณะในขณะนี้ทาง กยศ. ได้ดำเนินการในหลากหลายช่องทาง อาทิ ในเรื่องของพร้อมเพย์ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการ หากระบบสามารถทำได้เต็มรูปแบบ การโอนเงินระหว่างบุคคลกับสถาบัน หรือระหว่างสถาบันกับบุคคล การชำระเงินก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบ ในปัจจุบันผู้กู้เอง จะได้รับความสะดวกจากช่องทางการชำระเงินมากกว่าในอดีต ทางกยศ. ก็พยายามที่จะทำแอปพลิเคชัน ทาง กยศ. พยายามที่จะปรับปรุงเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เน้น สะดวกสบายแต่รวดเร็ว มีความมั่นใจได้ในเรื่องความปลอดภัย ที่สำคัญที่สุดได้แก่นโยบายเรื่องการปรับปรุงกฎหมายกองทุน และนโยบายในเรื่องการขึ้นทะเบียนคนจน ทางกยศ. ใช้สารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้ปกครองกับนักศึกษาที่ยื่นกู้ กยศ. เพื่อให้เงินกู้ไปถึงบุคคลที่ควรได้รับการกู้ที่แท้จริง สำหรับนโยบายในอนาคต การที่สถานศึกษาจะพิจารณาว่าเด็กที่จะกู้ยืมในกรณีขาดแคลนทุนทรัพย์ ครอบครัวของผู้กู้ต้องไปขึ้นทะเบียนคนจนก่อน เพื่อให้มีหนังสือรับรองมาว่าครอบครัวของผู้กู้ยากจนจริง เพื่อให้เงินกู้ไปถึงผู้ที่ควรได้รับอย่างแท้จริง เดิมอำนาจในการพิจารณาอยู่ที่สถานศึกษา ผลที่ตามมาคือ การเกิดปัญหาจากสถานศึกษาเอกชนที่พยายามจะให้นักศึกษาทุกคนได้รับอนุมัติกู้ เพื่อทางสถาบันจะได้ค่าทอม ดังนั้นการใช้นโยบายที่นำไปใช้การขึ้นทะเบียนคนจน การที่มีพร้อมเพย์น่าจะเป็นนโยบายที่ดี ส่งผลทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับ กยศ. กล่าวลดลง

3. ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาหรือไม่อย่างไร

3.1. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนเงินกู้ยืม กยศ. มีผลต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้ของผู้กู้ สำหรับเรื่องนี้ทาง กยศ. ตระหนักถึงการให้ความสำคัญของ ภาพลักษณ์ที่ดีมา โดยตลอด กล่าวคือเมื่อ นักศึกษาผู้กู้ติดปัญหาเกี่ยวกับทาง กยศ. หรือมีปัญหาในด้านใด ก็สามารถติดต่อมายัง กยศ. ได้ ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่าง กยศ. กับนักศึกษาในฐานะผู้กู้ กยศ. มุ่งหวังความต่อเนื่อง และไม่ยอมให้ขาดการติดต่อกัน ทั้งนี้เพราะ กยศ. ยังต้องอยู่ด้วยกัน กับผู้กู้อีกนาน 10 กว่าปี การสร้างภาพลักษณ์ในส่วนนี้ทาง กยศ. พยายามให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดี ใ้มองทาง กยศ. อย่างเป็นมิตร เมื่อมีปัญหาก็สามารถมาปรึกษาหารือ เนื่องจากกยศ. ไม่ประสงค์ให้มีผู้กู้ออกไปถึงจุดที่บังคับคดียึดทรัพย์ ทาง กยศ. มีทางออกให้เลือกมากมาย โดยเชื่อว่าทุกอย่างต้องเกิดจากการพูดคุย ให้ผู้กู้ได้มีเลือก เมื่อเกิดปัญหา ก็เปิดช่องทางแก้ปัญหา เช่นการให้ผ่อนชำระ การพักการผ่อนก็ได้ ทางกยศ. มุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในเรื่อง "มีปัญหาชำระหนี้ ก็ปรึกษากัน" ขณะนี้ กยศ. มีโครงการร่วมและเปิดตัวให้สังคมรู้จักในแง่ที่ดีมากขึ้น ให้สังคมรู้สึกกับ กยศ. ในทางดีขึ้น ให้เกิดภาพลักษณ์กองทุน กยศ. โดยมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างความเข้าใจหรือทัศนคติที่ถูกต้องให้กับคนกู้ยืม ทั้งในส่วน ตัวผู้กู้ยืม รวมถึงผู้ปกครอง นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ สถานศึกษาด้วย เพราะทางสถานศึกษาต้องมีบทบาทสำคัญ ในเรื่องการกระจายภาพลักษณ์ที่ดีของกยศ.

โดยที่ก่อนหน้านี้ การสร้างภาพลักษณ์จะเป็นการณรงค์แบบบุคคล แต่ในปัจจุบัน กยศ. จะเน้นไปที่องค์กร เน้นไปที่ตัวนายจ้าง และเน้นเป็นพิเศษในหน่วยงานภาครัฐ ขณะนี้ทาง กยศ. ได้พิจารณาการสร้างภาพลักษณ์โดยอาศัยความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงินให้นักศึกษาตามสถาบันการศึกษาโดยใช้ตลาดหลักทรัพย์เข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยทางการเงิน กยศ. ตระหนักว่าในวันที่นักศึกษาเริ่มกู้ อายุยังไม่ถึงยี่สิบปีเต็มการตระหนักรู้ยังไม่ชัดเจนการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้เขาสนใจและรับผิดชอบต่อหนี้ที่ตนก่อจึงมีความสำคัญมาก

3.2. การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรของเราต้องทันโลกทันเหตุการณ์ ปัจจุบันนี้ ทาง กยศ. มีโครงการฝึกอบรมให้บุคลากรมีจิตบริการ พนักงานทุกคนถูกฝึกอบรมว่า มีจิตบริการอยู่ตลอดเวลา และต้องเข้าใจว่า กยศ. คืองานบริการ เราทำงานบริการบุคลากรต้องไม่คิดว่าเราจะทำงานเหมือนธนาคารพาณิชย์ที่จะปล่อยกู้เพียงอย่างเดียว หรือเป็น

สถาบันที่จะคอยทวงหนี้อย่างเดียว กยศ.เป็นหน่วยงานให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้กู้ ข้อนี้อำทำได้ก็จะช่วยสะท้อนมุมมองที่ดีต่อภาพลักษณ์ ในแง่ที่ กยศ. จะให้บริการกับประชาชนเช่นเดียวกันเป็นการให้บริการกับผู้กู้ กยศ.ต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการที่ดี สิ่งสำคัญในการเตรียมบุคลากรของเราคือ บุคลากรของ กยศ. จะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ การมีจิตอาสาที่จะเข้าไปช่วยผู้กู้ ตามลำดับความเร่งด่วน ซึ่งในประเด็นนี้ทาง กยศ.ทำอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญมากที่สุด

ปัญหาของ กยศ. ที่มีมาก และเกิดการสะสมมายาวนาน คือการไม่ใส่ใจเรื่องคน เรื่องปริมาณ เรื่องเวลาที่ การพัฒนาเป็นสิ่งที่สำคัญในเรื่องที่ต้องทำ เรื่องของทักษะในการทำงาน กับในเรื่องของภารกิจอะไรต่างๆ เพื่อให้มีภาระผูกพันขององค์กร ปัจจุบัน กยศ. มุ่งพัฒนาบุคลากรตลอดทุกๆปี ในแต่ละด้านก็จะมีการอบรมภาพรวม มีการอบรมเฉพาะฝ่าย ในหลักสูตรที่คิดว่าเป็นประโยชน์

3.3.ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ

เรื่องของการพัฒนาคุณภาพเทคโนโลยี และ ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีถือเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับ กยศ. ยุคนี้เป็นยุคแห่งสารสนเทศ ซึ่งเรามุ่งเน้นออกเป็นสองส่วนได้แก่ ส่วนของการติดต่อภายในและการสื่อสารไปยังภายนอก ทั้งนี้ ทาง กยศ. ใช้การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ไปกลุ่มเป้าหมายของเรา ซึ่งขณะนี้จะเป็นช่วงวัยทำงาน (เพราะเริ่มมีรายได้พร้อมชำระหนี้) ดังนั้นการสื่อสาร กับกลุ่มเป้าหมายไม่สามารถได้เพียงช่องทางเดียว กยศ. ไม่สามารถใช้วิธีตั้งรับ เพราะเราต้องเข้าใจผู้กู้ ในยุคนี้พวกเขาไม่ได้มีแค่โทรศัพท์ในการติดต่อเกือบทุกคนจะมี Facebook มีแชท ดังนั้นทาง กยศ. จึงใช้วิธีการเปิดช่องทางให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย กยศ. มี Facebook สำหรับแชท กยศ. กำลังทำโดยใช้ให้ Line ตอบ ขณะนี้มีการประชุมกันว่าเราจะทำไลน์แบบใด ใช้การตอบแบบอัตโนมัติ หรือมีแบบเฉพาะกิจ แอปพลิเคชันไลน์ กยศ.กำลังจะมี โดย อยู่ในขั้นกำลังศึกษาถึงความเป็นไปได้ว่าสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่ สำหรับเทคโนโลยี และการสื่อสารนั้นสำคัญมาก ดังนั้นทาง กยศ. ต้องพิจารณาว่าเหมาะสมและคุ้มค่าหรือไม่ เพราะฉะนั้นช่องทางอื่นที่ กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้ามาติดต่อได้บนแอปพลิเคชัน บนมือถือ บนสังคมออนไลน์ เราต้องมีให้ครบ เหมือนกับโทรศัพท์ขณะนี้จะเห็นว่าแม้แต่เราเองก็มีแนวโน้มการใช้งานลดลง การติดต่อกับทาง กยศ.ผ่านระบบสื่อสาร ไม่ใช่ติดต่อยาก แต่การติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานาน

สำหรับด้านการสื่อสารภายในองค์กรเองก็ ทาง กยศ. ก็มีเฟสบุ๊คตัวเอง ภายในองค์กรเองต้องใช้ไลน์กลุ่มด้วย การใช้อีเมล มีการสั่งการทางโทรศัพท์ กล่าวคือทาง กยศ. จะใช้วิธีการ สื่อใน

การสื่อสารในทุกช่องทาง ให้นักงานทุกคนเข้าใจ วัตถุประสงค์ นโยบายหรือโครงการหลักที่ต้องให้เขาเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ กยศ. แม้ไม่ได้เป็นตัวหลัก แต่เป็นตัวสนับสนุนที่สำคัญ นโยบายการทำงาน เราเอาไอทีมาสนับสนุนให้เดินไปได้เร็วขึ้น ได้เร็วขึ้น ดีขึ้น ประสิทธิภาพมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น การสื่อสารสำคัญมากคือการสื่อสารได้ไม่ชัดเจนคนที่รับสื่อมันก็ไม่เข้าใจอีก ชัดเจนหมายความว่าให้คนตีความเองได้ไม่คลุมเครือ ทำให้คนรู้จักองค์การมากขึ้น เข้าใจ กยศ. มากขึ้น การสื่อสารที่มีคุณภาพ เป็นเรื่องที่ กยศ. ให้ความสำคัญ และวางแผนไว้ทั้งนี้เนื่องจาก ในระยะเวลาสักประมาณ 3 ปี สัญญากับธนาคารกรุงไทย ธนาคารอิสลามจะหมดสัญญา ระบบทั้งหมดจะกลับมาให้ กยศ. บริหารเอง ดังนั้นขณะนี้ทาง กยศ. จึงพัฒนาแนวทางของเทคโนโลยีและการสื่อสารให้สมบูรณ์มากที่สุดในทุกช่องทางที่เป็นไปได้

3.4. การสร้างทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม

ทัศนคติที่ดีย่อมสัมพันธ์กับ ภาพลักษณ์ของ กยศ. มีทัศนคติของนักศึกษา บางคนที่มีมอง กยศ. เป็นเหมือนบริษัทไปทวงหนี้ ตัวนักศึกษา เป็นลูกหนี้ ในความจริงทาง กยศ. อยากให้นักศึกษาเข้าใจว่าเราเข้ามาช่วยเหลือมากกว่า คืออยากให้นักศึกษาที่เข้ามากู้ กยศ. ปรับทัศนคติใหม่ว่าผู้กู้ กู้ไปก็ต้องส่งต่อคืนต่อให้รุ่นน้อง เพราะเมื่อนักศึกษาได้รับโอกาสจนเรียนจบไปแล้ว ต้องรับผิดชอบในการส่งโอกาสต่อให้กับรุ่นน้อง ให้เงินหมุนเวียนกลับเข้ามาเพื่อที่จะให้รุ่นน้องมีโอกาสเหมือนที่นักศึกษาที่กู้ กยศ. เคยได้รับ สิ่งนี้เป็นความพยายามในการเปลี่ยนทัศนคติที่ส่งผลการชำระหนี้โดยมุ่งเป็นภารกิจหลักของผู้กู้ที่จะต้องแสดงน้ำใจส่งต่อโอกาส ให้รุ่นน้อง เมื่อผู้กู้มีงานทำแล้วมีรายได้แล้ว การมีทัศนคติที่ถูกต้องมีความสำคัญมากกว่าที่ กยศ. ต้องไปสร้างกฎ ไปบังคับการชำระหนี้ ทัศนคติที่ดีจะช่วยสร้างการตระหนักถึงความสำคัญที่ตนมีหน้าที่ส่งมอบโอกาสต่อให้รุ่นน้องในสิ่งที่นักศึกษาเคยได้รับมาแล้ว ซึ่งต่อไปในอนาคตรุ่นน้องก็จะเจริญรอยตาม การมีทัศนคติจะช่วยได้มีการส่งมอบโอกาสต่อไปเรื่อยๆ มันก็จะเป็นวงล้อวัฏจักร ที่ทำให้ประเทศไทยพัฒนาไป ทัศนคติที่ดีต้องเริ่มที่วิธีคิดที่จิตสำนึกก่อน เพราะว่ากองทุนมองว่าคนเราถ้าเป็นคนดีสิ่งเหล่านี้พวกนี้มันตามมาเอง ส่วนเรื่องมาตรการบังคับเรามองว่าเป็นมาตรการเสริม

3.5. การสร้างความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม

การไว้วางใจของผู้กู้ ที่มีต่อ กยศ. ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้นโยบายประสบความสำเร็จ ผู้กู้จะต้องมีความมั่นใจว่า การที่ กยศ. นำเงินที่ชำระคืนมาเพื่อปล่อยกู้ต่อมาให้กับรุ่นต่อไป เป็นความร่วมมือกันในการสร้างโอกาส และสร้างความสำเร็จให้นักศึกษาในรุ่นต่อไป ความเชื่อมั่นจะสร้าง

ความไว้วางใจ ข้อที่เป็นจริงคือเงินทุกบาททุกสตางค์ที่ กยศ.ได้รับกลับจะนำกลับมาสร้างคุณค่าให้กับสังคม คืนให้กับประเทศไทย

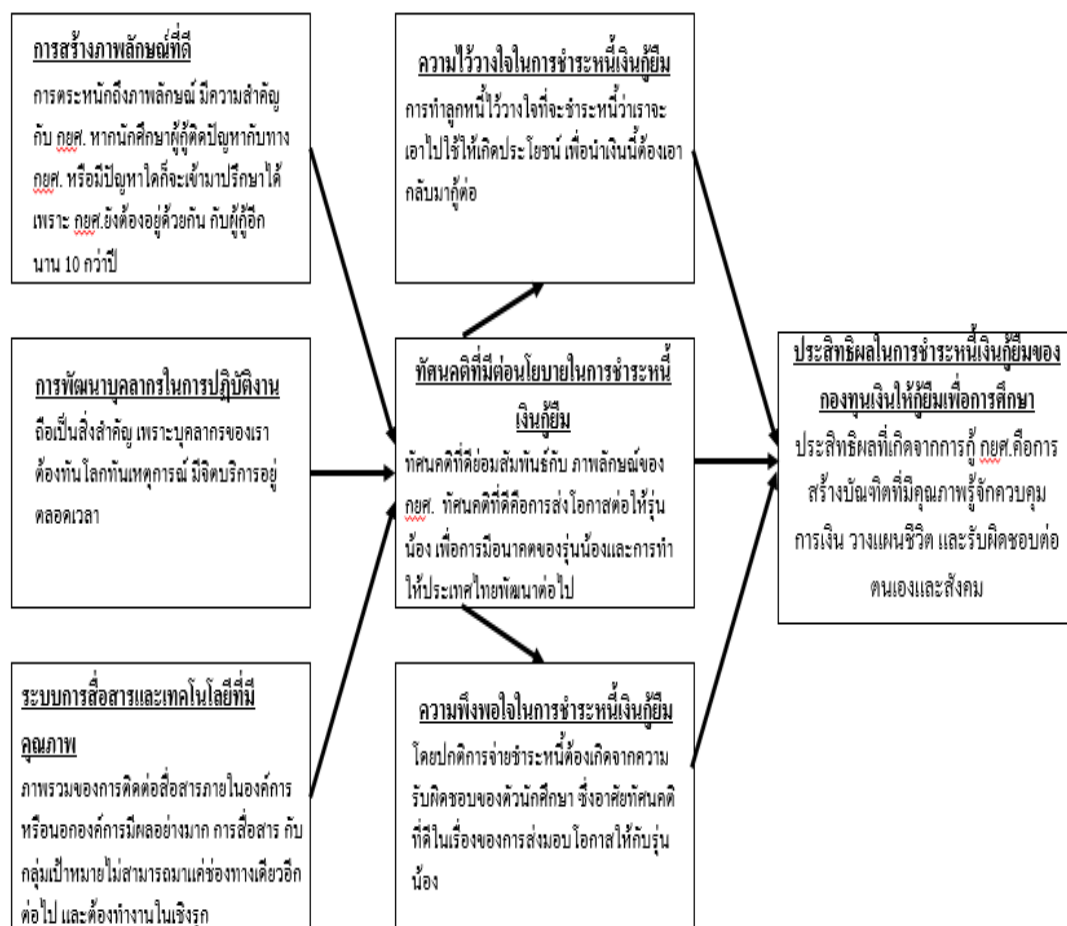
การสร้าง ความไว้วางใจในการชำระหนี้ คือการที่ลูกหนี้ไว้วางใจ ที่จะชำระหนี้ว่าและมั่นใจว่าเงินจะเอาไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับกองทุนไม่มีปัญหา ในอดีตที่ผ่านมาทาง กยศ.ไม่เคยมีประเด็นว่าเคยถูกถาม เพราะผู้กู้ทุกคนเข้าใจว่าเงินนี้ต้องเอากลับมาคู่ต่อ ไม่เช่นนั้นเด็กรุ่นน้องจะได้รับผลกระทบ อีกประเด็นหนึ่งคือทาง กยศ. สำนักงานประมาณก็ดูแลอยู่ มีสภาก็ดูแลอยู่ เวลาตั้งงบขอกู้ยืม เพราะว่าลักษณะของกองทุนถูกตั้งขึ้นมาเป็น แนวคิดของเงินหมุนเวียน เงินหมุนกลับมาใช้ ส่วนที่ขาดคือขอสนับสนุนเพิ่ม กองทุนเป็นหนึ่งในกองทุนหมุนเวียน

4.แนวทางในการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อให้เกิดความสำเร็จต้องทำอย่างไร

การนำแนวทางการจัดการ นโยบายการเพิ่มประสิทธิผลในการชำระหนี้ ต้องเกิดจากการบูรณาการปัจจัยหลาย ๆ ประการเข้าด้วยกัน ทาง กยศ. ก็ต้องมาคิดโครงการเพื่อที่จะนำไปปฏิบัติให้ได้จริง ในทุกนโยบายต้องมีการศึกษาผลเสียผลได้และต้องศึกษาถึงความเป็นไปได้ มีการจัดทำก็ต้องให้บังเกิดผลได้จริง มีการลงไปดูในกลุ่มตัวอย่าง ทดสอบเพื่อที่จะให้ได้ผลจริง เพื่อก่อนที่จะนำไปปฏิบัติ และเมื่อปฏิบัติแล้วต้องประเมินผลกลับมาเป็นวงล้อ นำผลที่ศึกษานำร่องมาสรุปว่าสิ่งใดที่ขาดไป ต้องมาเพิ่มเติมเป็นนโยบายใหม่ ดังนั้นนโยบายสาธารณะ ทาง กยศ. จะต้องนำการปรับมีการสร้างเสริมเป็นวงล้อที่ต่อเนื่องไป เมื่อเริ่มรับเป็นปัจจัยเข้ามา ดำเนินการ ดูแลที่เกิด มีการประเมินผลย้อนกลับเพื่อนำกลับมาเป็นปัจจัยนำเข้าอีกต่ออีก คือต้องมีผลตอบรับเข้ามา ให้ประเมินผล คือโครงการทุกโครงการของ ทาง กยศ. จะสำเร็จหรือไม่ ไม่ได้เกิดจากการผลเพียงอย่างเดียว ต้องมีการพิจารณาแบบระยะยาว หากประสิทธิภาพเป็นไปตามต้องการแล้วก็จะเก็บเป็นแนวทางนโยบายที่ใช้ต่อไป และหากบางนโยบายที่ไม่มีประสิทธิผล ก็จะมีประชุมเพื่อหาทางแก้ไข รวมถึงบางนโยบายที่อาจจะพิจารณาแล้วว่าไม่มีประสิทธิผล 95% แล้วอีก 5% ที่ไม่บรรลุผล

ทาง กยศ. จะไม่เพิกเฉย จำพิจารณาหากทางปรับปรุงใน ส่วนที่เหลือให้ได้ประสิทธิผลที่สมบูรณ์ขึ้นในปีถัดไป เพราะฉะนั้นการจัดการในส่วนนี้ เน้นการทำให้เป็นประโยชน์ให้ได้มากที่สุด ทุกนโยบายจะต้องมีการดำเนินการได้จริง เมื่อให้เห็นตัวอย่างด้วยว่าทำแล้ว ก็จะทยอยปรับปรุงในส่วนที่ยังทำไม่ได้ และส่วนที่ยังไม่ได้ทำ หรือส่วนที่ไม่ได้บรรลุตามเป้าหมาย ทาง กยศ. จะใช้การจัดการด้วย การนำมาเป็นปัจจัยป้อนเข้าใหม่ ประมวลผลใหม่ ถือเป็นวงล้อในการทำนโยบายในการปฏิบัติที่หมุนเวียน

การพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการน่านโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เกิดจากการผล จากการผลานวิจัย จากการทำวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพมาสรุปดังภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 แนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการน่านโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สรุปได้ว่าการพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิผลการน่านโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัย ตั้งแต่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ กยศ. ให้ผู้กู้ กยศ. รู้สึกว่า กยศ. ไม่ใช่เจ้าหนี้ แต่เป็น โอกาสที่หยิบยื่นให้ผู้กู้เข้ามาสู่โอกาสทางการศึกษา เปิดช่องทางให้คำปรึกษากับผู้กู้ และสร้างการตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะคนไทยที่จะหยิบยื่นโอกาสต่อให้กับรุ่นน้อง และด้วยความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์การพัฒนาของระบบการ

สื่อสารและแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้รู้ในฐานะคนรุ่นใหม่ใช้โทรศัพท์มือถือได้ง่ายขึ้น กยศ.เองจึงมีแนวทางพัฒนาช่องทางดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงตัวผู้รู้ การพัฒนาระบบสื่อสารใช้ทั้งในองค์กรเพื่อความสะดวกในการทำงาน และใช้ภายนอกองค์กร เพื่อใช้กลยุทธ์ในเชิงรุก เปิดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน โปร่งใส ให้เกิดขึ้นระหว่าง กยศ.กับผู้รู้ ดังนั้นเพื่อให้ นโยบายดังกล่าวบรรลุผล กยศ.จึงมีความจำเป็นที่จะพัฒนาบุคลากรของตนให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีจิตใจให้บริการ และมีแผนงานการใช้แหล่งสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีความเป็นมืออาชีพ

ผลของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี จะทำให้ กยศ.กับผู้รู้ไม่ห่างเหินกันสร้างการตระหนักรู้ในหน้าที่ของตนทำให้ทัศนคติของผู้รู้ที่มีต่อ กยศ. และทัศนคติในการรับผิดชอบต่อส่วนรวมดีขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจและไว้วางใจ จนทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการชำระหนี้ จนเกิดวัฏจักรที่พัฒนา ผู้ที่ได้รับโอกาส ให้มีอนาคต และส่งมอบอนาคตให้คนรุ่นหลัง จนทำให้ประเทศชาติเกิดการพัฒนา

