

บทสรุปผู้บริหาร

หัวข้อวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ชื่อผู้วิจัย ภัทริกา สิงห์สถิตย์ นักวิชาการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
พิมลพรรณ ดวงกุ่มเมศ นักวิชาการเงินและบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ และปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ ที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ถึงกำหนดชำระหนี้ค้ำเงินกองทุน ในระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2561 จำนวน 7,241 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่ม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 379 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค-สแควร์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.93) มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี (ร้อยละ 71.18) และมีอาชีพปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 53.38) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 92.48) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 79.95) ส่วนใหญ่มีสมาชิกที่อยู่ประจำในครัวเรือน(รวมผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน 1 – 3 คน (ร้อยละ 50.63) ทั้งนี้ มีรายได้หลักที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 26.57) ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีรายได้เสริม (ร้อยละ 66.92) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 –

15,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 34.09) ส่วนใหญ่มีจำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระดูแลในครอบครัวส่วนใหญ่ จำนวน 1-2 คน (ร้อยละ 77.44) มีวงเงินกู้ที่ทำสัญญากู้ยืมจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ตั้งแต่ระดับมัธยม จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา) ตั้งแต่ 200,001 – 250,000 บาท (ร้อยละ 46.12) ซึ่งส่วนใหญ่ถึง กำหนดระยะเวลาเริ่มต้นชำระหนี้คืนกองทุนฯ มากที่สุด ในปีพ.ศ. 2560 (ร้อยละ 20.05) มีรูปแบบชำระหนี้คืน เงินกองทุนฯ ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นการแบ่งชำระเฉลี่ยเป็นรายครั้งจนครบตามจำนวนที่เรียกเก็บในแต่ละปี (ร้อยละ 57.14) มีการชำระหนี้เป็นประจำทุกปี/เดือน ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ มากที่สุด (ร้อยละ 79.70) ส่วนใหญ่เป็นผู้กู้ ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (และไม่มียอดค้างชำระ) (ร้อยละ 68.17) ซึ่งช่องทางการชำระหนี้คืนกองทุนฯ ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเลือกใช้มากที่สุด คือ เคาน์เตอร์ธนาคาร (ร้อยละ 33.08)

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร กับ การผิดนัดชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจุบัน คณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกที่อยู่ ประจำในครัวเรือน รายได้หลักที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุคคลในครอบครัวที่ต้องรับภาระดูแล วงเงินกู้ ปีพ.ศ. ที่ต้องเริ่มชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คุณสมบัติผู้กู้ในปัจจุบัน

3. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของผู้กู้ยืม เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

3.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ที่ผู้กู้เห็นว่ามีความผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวนมากที่สุด คือ ระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 96.74) รองลงมาคือ ระดับรายได้ ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ภาระหนี้สินอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.24) และการวางแผนบริหารจัดการชำระหนี้ (ร้อยละ 95.74) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ทุก ประเด็นมีความสำคัญอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ระดับรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และภาระหนี้สินอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ที่ผู้กู้เห็นว่ามีความผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา จำนวนมากที่สุด คือ กระบวนการขั้นตอนการชำระหนี้คืนที่มีความสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

และช่องทางการแจ้งเตือนให้ผู้กู้ชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ โดยมีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.74) รองลงมาคือ ระบบการตรวจสอบยอดหนี้ (ร้อยละ 96.24) และช่องทางเลือกการให้บริการชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ช่องทางการติดต่อกองทุนฯที่มีเพียงพอและสามารถติดต่อได้ง่าย และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนที่มีเพียงพอต่อความต้องการ มีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.74) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ช่องทางเลือกการให้บริการชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ระบบการตรวจสอบยอดหนี้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และช่องทางการแจ้งเตือนให้ผู้กู้ชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

3.3 ปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ

ปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐที่ผู้กู้เห็นว่า มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวนมากที่สุด คือ มาตรการติดตามชำระหนี้ค้ำเงินกองทุน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดที่ทำงานของผู้กู้(นายจ้าง)มีหน้าที่หักเงินเดือนของผู้กู้(ลูกจ้าง) เพื่อนำส่งชำระเงินกู้ยืมค้ำเงินกองทุนฯ ตาม พ.ร.บ. กยศ. พ.ศ. 2560 (ร้อยละ 95.74) รองลงมาคือ มาตรการชั่วคราว : ลดหย่อนหนี้เบี้ยปรับหรือค่าธรรมเนียม กรณีผิดนัดชำระหนี้ (ร้อยละ 95.24) และมาตรการชั่วคราว : พักชำระหนี้ให้แก่ผู้กู้ยืมเงินที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและยังไม่ถูกกองทุนฟ้องร้องดำเนินคดีให้ชำระหนี้ตามสัญญาผู้ยืมเงิน (ร้อยละ 94.74) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ทุกประเด็นมีความสำคัญอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ มาตรการควบคุมการชำระหนี้ โดยการดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ มาตรการติดตามชำระหนี้ค้ำเงินกองทุน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดที่ทำงานของผู้กู้(นายจ้าง) มีหน้าที่หักเงินเดือนของผู้กู้(ลูกจ้าง) เพื่อนำส่งชำระเงินกู้ยืมค้ำเงินกองทุนฯ ตาม พ.ร.บ. กยศ. พ.ศ. 2560 (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมาตรการชั่วคราว : ลดหย่อนหนี้เบี้ยปรับหรือค่าธรรมเนียม กรณีผิดนัดชำระหนี้ และ มาตรการควบคุมการชำระหนี้ โดยการแจ้งผ่านหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำงานของผู้กู้ ให้ทำข้อตกลงในการหักเงินเดือนนำส่งเพื่อชำระหนี้ค้ำเงินกองทุน (โครงการ กยศ.กรอ.เพื่อชาติ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ และปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระดับรายได้ และ การประสบปัญหาว่างงาน

4.2 ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ช่องทางเลือกการให้บริการชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ช่องทางการติดต่อกองทุนฯ ที่มีเพียงพอและสามารถติดต่อได้ง่าย ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนฯ ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ช่องทางการแจ้งเตือนให้ผู้กู้ชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ และระบบการตรวจสอบยอดหนี้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

4.3 ปัจจัยด้านปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ทุกมาตรการมีความสัมพันธ์กับการผัดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนที่มีจำนวนความถี่สูงสุด คือ ควรมีมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ที่ประสบปัญหาในช่วงภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ลดลง และเศรษฐกิจไม่ดี (ร้อยละ 30.00) รองลงมา คือ ควรปรับปรุงระบบการเช็คยอดหนี้ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ระบบเปลี่ยนหน้าจอล็อกอินจากเดิมทำให้เข้าระบบไม่ได้ ควรให้ผู้กู้เลือกช่องทางในการชำระหนี้ได้เนื่องจากเคยชำระแบบเดิมผ่าน QR CODE ไม่เสียค่าธรรมเนียมแต่เมื่อถูกหักเงินเดือนผ่านนายจ้างต้องเสียค่าธรรมเนียม ควรมีมาตรการจูงใจสำหรับผู้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระรายเดือน เช่น การลดดอกเบี้ย หรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ และควรมีมาตรการจูงใจสำหรับผู้ที่ต้องการปิดยอดหนี้ทั้งหมดโดยลดดอกเบี้ย 50 % มีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 10.00) และ ควรเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ควรใช้เทคโนโลยีช่วยในการแจ้งเตือน กำหนดการชำระเงินคืนหรือแจ้งสิทธิพิเศษให้ผู้กู้อบรมเพื่อกระตุ้นการชำระหนี้คืน ผู้ที่ชำระเงินเป็นรายปีตรงตามเวลาไม่ควรบังคับให้นายจ้างหักเงินจากบริษัทฯ ทุกเดือน กรณีผัดนัดชำระควรมีมาตรการในการปฏิบัติที่ชัดเจน หรือมีหน่วยงานกองทุนฯ ที่ติดต่อได้สะดวก ควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อกองทุนฯ ทางโทรศัพท์ให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น และควรมีมาตรการพักชำระหนี้หรือปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ มีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 5.00) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจุบัน คณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกที่อยู่ประจำในครัวเรือน รายได้หลักที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุคคลในครอบครัวที่ต้องรับภาระดูแล วงเงินกู้ ปีพ.ศ. ที่ต้องเริ่มชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ คุณสมบัติผู้กู้ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตรา ทินพนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสำเร็จการศึกษา สาขาวิชาที่จบ รายได้ และการมีภาระหนี้สินอื่น ๆ ของผู้กู้ยืม และงานวิจัยของกิตธนา พวงไม้มีง (2559) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกหนี้ในการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 3 พบว่า สถานภาพสมรส รายได้หลัก รายได้เสริม จำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระดูแลในครอบครัว วงเงินกู้ที่ทำสัญญา ช่องทางการชำระหนี้คืน และรูปแบบการชำระหนี้ มีความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ ปีพ.ศ. ที่ต้องเริ่มชำระหนี้คืนกองทุนฯ และ คุณสมบัติผู้กู้ในปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่อ้างอิงเนื่องมาจากยังไม่ได้มีการศึกษาวิจัยในปัจจัยดังกล่าว

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีจำนวนความถี่มากที่สุด คือ ระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้กู้ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้คืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระดับรายได้ และการประสบปัญหาว่างงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากหากผู้กู้มีรายได้น้อยไม่เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบ หรือประสบปัญหาการว่างงานก็จะไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด โดยเฉพาะอาจเกิดขึ้นกับการผ่อนชำระที่มียอดหนี้เพิ่มสูงขึ้นในช่วงปีท้าย ๆ ของสัญญา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุประพล พาฬิโพธิ์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาการค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กรณีศึกษาผู้กู้ยืมที่ค้างชำระ พบว่า ปัญหาของผู้กู้ยืมที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ปัญหาที่เกิดจากภูมิฐานะ สถานภาพส่วนตัว ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ การมีหนี้สินอื่น ๆ ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและการได้รับข้อมูลข่าวสาร

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีความถี่มากที่สุด คือ กระบวนการขั้นตอนการชำระหนี้ค้ำคืนที่มีความสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และช่องทางการแจ้งเตือนให้ผู้ชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระบบการให้บริการชำระหนี้ที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ช่องทางเลือกการให้บริการชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ช่องทางเลือกการให้บริการชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ช่องทางการติดต่อกองทุนฯ ที่มีเพียงพอและสามารถติดต่อได้ง่าย ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนฯ ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ ช่องทางการแจ้งเตือนให้ผู้ชำระหนี้ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ และระบบการตรวจสอบยอดหนี้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตธนา พวงไม่มีมิ่ง (2559) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกหนี้ในการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 3 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกหนี้ในการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คือ ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อกองทุนฯ มีน้อย ติดต่อยาก ภาครัฐมีมาตรการให้ความช่วยเหลือผ่อนผันการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนฯ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารของกองทุนฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่าปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีความถี่มากที่สุด คือ มาตรการติดตามชำระหนี้ค้ำคืนกองทุน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดที่ทำงานของผู้กู้(นายจ้าง)มีหน้าที่หักเงินเดือนของผู้กู้(ลูกจ้าง) เพื่อนำส่งชำระเงินกู้ยืมค้ำคืนกองทุนฯ ตาม พ.ร.บ. กยศ. พ.ศ. 2560 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐที่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีผลมาก ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ มาตรการควบคุมการชำระหนี้ โดยการดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ ทั้งนี้ ทุกมาตรการมีความสัมพันธ์กับการผิดนัดชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตธนา พวงไม่มีมิ่ง (2559) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกหนี้ในการชำระหนี้ค้ำคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 3 พบว่า มาตรการของภาครัฐในการควบคุมการชำระหนี้โดยการดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ และนโยบายและมาตรการของภาครัฐบาลในอนาคต ได้แก่ มาตรการของภาครัฐบาลในการควบคุมชำระหนี้โดยการบรรจุภาระหนี้ที่มีกับกองทุนฯ ไว้ในฐานข้อมูลเครดิตแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ควรส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน เพื่อให้บัณฑิตเป็นที่ต้องการของตลาดซึ่งจะช่วยลดปัญหาการว่างงาน
2. ควรเพิ่มเติมองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้แก่บัณฑิตของมหาวิทยาลัย โดยอาจจัดเป็นหลักสูตรอบรมระยะสั้นในช่วงระหว่างการศึกษาหรือก่อนสำเร็จการศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพของบัณฑิต
3. ควรจัดทำโครงการหลักสูตรอบรมระยะสั้น เพื่อช่วยพัฒนาทักษะของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย (Re-skill, Up-skill, New-skill) ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางหนึ่งของการเพิ่มระดับรายได้ของศิษย์เก่า
4. ควรส่งเสริมการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการใช้จ่ายและบริหารจัดการเงิน แก่บัณฑิตผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
5. ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้ถึงศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย อาทิ ข่าวสารความเคลื่อนไหวของงานกองทุนฯในปัจจุบัน มาตรการจูงใจการชำระหนี้ ฯ โดยผ่านช่องทางสื่อสารที่มหาวิทยาลัยมีอยู่แล้ว ตลอดจนเชิญชวนให้นิสิต Add line ของกองทุนฯ เพื่อรับข่าวสารข้อมูลได้โดยตรง
6. ควรเพิ่มการให้บริการกับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจัดทำไลน์ official สำหรับศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นช่องทางการให้บริการข้อมูล ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเบื้องต้น หรือการประสานงานส่งต่อให้กองทุนฯ

ข้อเสนอแนะต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ด้านเศรษฐกิจและสังคม
พิจารณากำหนดมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ที่ประสบปัญหาในช่วงภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อให้การจ้างงานลดลงและภาวะเศรษฐกิจไม่ดี เช่น มาตรการพักชำระหนี้หรือปรับโครงสร้างหนี้ใหม่
2. ด้านระบบการให้บริการชำระหนี้
 - 2.1 ควรพัฒนาระบบการเช็คยอดหนี้ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
 - 2.2 ควรเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม
 - 2.3 ควรใช้เทคโนโลยีช่วยในการแจ้งเตือนกำหนดการชำระเงินคืนหรือแจ้งสิทธิพิเศษให้ผู้กู้ทราบเพื่อกระตุ้นการชำระหนี้คืน เช่น SMS ทางโทรศัพท์
 - 2.4 ควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อกองทุนฯทางโทรศัพท์ ให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น

3. ด้านนโยบายและมาตรการส่งเสริมของรัฐ

3.1 พิจารณาแนวทางเลือกให้ผู้กู้สามารถเลือกช่องทางในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับตนเองได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม กรณีที่ผู้กู้ถูกหักเงินเดือนผ่านนายจ้างและต้องเสียค่าธรรมเนียม

3.2 พิจารณามาตรการจูงใจด้วยการลดดอกเบี้ย หรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ สำหรับผู้กู้ที่ชำระหนี้คืนก่อนถึงกำหนดชำระ ผู้กู้ที่ไม่เคยมีประวัติค้างชำระ และผู้กู้ที่ต้องการปิดยอดหนี้ทั้งหมด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการรับบริการจากกลุ่มเป้าหมายคือนิสิตผู้กู้ยืมฯ ผู้ปกครอง และศิษย์เก่าที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการกระบวนการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ตลอดจนการจัดกิจกรรม/โครงการตามบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา โดยเฉพาะประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

บรรณานุกรม

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. (2562). สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2562, จาก

<https://www.studentloan.or.th/th/knowledge/%E0%B8%81%E0%B8%A2%E0%B8%A8-%E0%B8%9E%E0%B8%A8-2560>

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. (2563). สืบค้น 10 มกราคม 2563, จาก

<https://www.studentloan.or.th/th/highlight/1547359402>

ชนินทร์ พิทยาวิธ. (2550). การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

ณัชชารีย์ พนากิจสวัสดิ์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้โครงการธนาคารประชาชน กรณีศึกษา ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). บุรีรัมย์: สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

วิจิตรา ทินพนาสวัสดิ์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

(กยศ.) กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุประพล พาฬโพธิ์. (2554). ปัญหาการค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กรณีศึกษา ผู้กู้ยืมที่ค้างชำระ. (การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

เอื้อมดาว เอกะสิงห์. (2554). พฤติกรรมในการชำระหนี้ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชพล รวยพงษ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางเลน จำกัด จังหวัดนครปฐม. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กิตธนา พวงไม่มีง. (2559). พฤติกรรมของลูกหนี้ในการชำระหนี้คืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 3. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.