

การสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

A Survey of Problems of Service for Student Loan Fund for Education ,
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

วิรัชทร อุดมศรี¹ สุธาสินี บุญประดิษฐ์²

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

virapart.u@op.kmutnb.ac.th, sutasinee.b@op.kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจสภาพปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยจำแนกตามเพศและวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในปีการศึกษา 2561 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 1,062 คน แยกเป็น 3 วิทยาเขต ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 541 คน วิทยาเขตระยอง จำนวน 275 คน วิทยาเขตปราจีนบุรี จำนวน 246 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test, วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Method) ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับสูง คือ การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกู้เพื่อการศึกษา ในส่วนการประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการกองทุนให้นักศึกษาทราบ ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษา พบว่า สภาพปัญหาทั้ง 3 วิทยาเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของวิทยาเขตปราจีนบุรี มีสภาพปัญหาต่อการให้บริการสูงกว่านักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากรุงเทพมหานครและวิทยาเขตระยอง ประโยชน์ของงานวิจัยนี้เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของกลุ่มงานการเงิน กองคลังและกองกิจการนักศึกษา

คำสำคัญ : การสำรวจ,สภาพและปัญหา,นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

Abstract

The purpose of this research were to investigate problems and compare problems of student loan service by gender and campus of King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The sample were 1,062 students in 3 academic institutions consisted to Rayong Campus, Prachin Buri Campus, Prachin Buri Province. Data analysis of mean, standard deviation Comparison of t-test, Scheffe method. The results of Problems of Student Loan Service In terms of public relations, rules, regulations, announcements, regulations And how to run the fund to students. The analysis of the services provided by the Finance Division and the Student Affairs Division was found to be statistically significant at the .05 level. The student loan fund for education at Prachinburi Campus had problems in providing loan service for higher education students than the students in Bangkok and Rayong Campus. The benefits of this research are to improve the services of financial groups. Division of Finance and Student Affairs.

Keywords: Surveys, Conditions and Problems, Student Loan Fund for Education

^{1,2} นักวิชาการการเงินและบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาชีพต่างๆ ทั้งในระดับ ปริญญาตรี โท เอก ออกไปปรับใช้และพัฒนาประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก มหาวิทยาลัยจึงเข้าร่วมโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) เพื่อทำตามนโยบายของรัฐบาลและเพิ่มโอกาสแก่ผู้ยากจน สอดคล้องกับการวิจัยของรชวดี แสงมหะหมัด [1] การแก้ปัญหาคุณภาพเด็กไทยจึงต้องแก้ให้ลึกถึงรากของปัญหาทั้งความเหลื่อมล้ำของคุณภาพการศึกษาโดยมีมาตรการที่ไม่ให้ความยากจนเป็นอุปสรรคของโอกาสทางการศึกษาโดยจัดการสนับสนุนให้บัณฑิตนักศึกษาได้มีทางเลือกอีกทางหนึ่งในการกู้เงินเพื่อเป็นค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพสำหรับนักศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา [2] การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มงานการเงิน กองคลังและกองกิจการนักศึกษา ซึ่งที่ผ่านมาการส่งเอกสารสัญญากู้ยืมเงินไปที่สำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาช้ากว่ากำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร พวงประยงค์ [3] พบว่า นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงทำให้มหาวิทยาลัยได้รับการโอนเงินจากธนาคารช้ากว่ามหาวิทยาลัยอื่น ปัญหาเนื่องมาจากนักศึกษามายื่นเอกสารประกอบสัญญาการกู้ยืมเงินไม่ครบถ้วนทำให้การส่งเอกสารสัญญากู้ยืมเงินไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและนักศึกษาไม่ได้เข้าสมัครในระบบ e-Student loan จึงไม่สามารถกู้ได้ในภาคการศึกษาดังกล่าว เป็นต้น ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ปกครองว่าได้รับความเดือดร้อนจากการได้รับเงินคืนล่าช้า (ในกรณีที่สำรองจ่ายค่าเล่าเรียนไปก่อน สำหรับนักศึกษาผู้กู้รายใหม่) หรือได้รับใบเสร็จค่าเล่าเรียน ไม่ตรงตามภาคการศึกษา (ในกรณีที่กองคลังเบิกเงินกองทุนฯ มาลงทะเบียนให้นักศึกษา สำหรับนักศึกษาผู้กู้รายเก่า) จากเหตุผลข้างต้นการดำเนินการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน กองคลัง และกองกิจการนักศึกษายังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา เพราะทำให้เกิดผลเสียกับนักศึกษาไม่สามารถรับเงินกู้ได้ตามเวลาที่กำหนด ผู้ปกครองนักศึกษาบางรายจะต้องไปกู้เงินนอกระบบที่มีดอกเบี้ยแพงมาชำระค่าลงทะเบียนเอง ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำ

การสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อการสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1/2561 ทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 541 คน วิทยาเขตระยอง จำนวน 275 คน และวิทยาเขตปราจีนบุรี จำนวน 246 คน รวมทั้งหมด 1,062 คน

1.3.2 ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษาสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและการเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.4 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.1 ตัวแปรต้น คือ สภาพปัญหาการให้บริการ ได้แก่ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.)

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 3 แห่ง (กรุงเทพมหานคร วิทยาเขตปราจีนบุรี และวิทยาเขตระยอง)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี หลักการและขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัญหาการให้บริการของนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.2 ร่างแบบสอบถามและรายข้อคำถามในแต่ละประเด็นซึ่งจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ตที่มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

2.3 วิเคราะห์ตัวแปรและในประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อกำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งจะมีการจัดแบ่งโครงสร้างและเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี ประเภทของกองทุน สังกัดคณะ/วิทยาลัย ภูมิภาค คุณวุฒิการศึกษาของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของครอบครัว

- ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเพื่อวัดสภาพและปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 28 ข้อ ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกู้เพื่อการศึกษาประกอบด้วยสภาพและปัญหาย่อย 5 ข้อ 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองคลัง กองกิจการนักศึกษา ประกอบด้วยสภาพและปัญหาย่อย 19 ข้อ และ 3) การกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินกู้เพื่อการศึกษาประกอบด้วยสภาพและปัญหาย่อย 4 ข้อ

- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด (Open Ended Questions) เพื่อให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่า IOC พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.75 - 1.00

2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเพื่อไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ ภาคมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร ที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกันและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (r_{tt}) โดยรวม พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.915

2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการ Try-out แล้วไปใช้ในการวิจัยต่อไป เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนของระดับความคิดเห็นจะใช้เกณฑ์ประเมินของ ชูศรี วงศ์รัตน์ [4] ดังนี้

4.50 - 5.00 คะแนน หมายถึง สูงมาก

3.50 - 4.49 คะแนน หมายถึง สูง

2.50 - 3.49 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

1.50 - 2.49 คะแนน หมายถึง ต่ำ

1.00 - 1.49 คะแนน หมายถึง ต่ำมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการด้วยตัวเองเพื่อได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืนมาและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ โดยการใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 541 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 59.94 วิทยาเขตระยอง จำนวน 275 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.90 และวิทยาเขตปราจีนบุรี จำนวน 246 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.16 จำนวนทั้งสิ้น 1,062 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำเอาข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 หาค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้สูตร $\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$

4.2 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนน 3 แห่ง โดยใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test (One-Way Analysis of Variance) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Method) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.05 และร้อยละ 49.95 ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.74 อันดับรองลงมา คือ ระดับชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 37.19 ระดับชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 21.66 ระดับชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 1.12 และระดับชั้นปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 0.19 ตามลำดับ ประเภทกองทุนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) คิดเป็นร้อยละ 55.65 และกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) คิดเป็นร้อยละ 55.65 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะสังกัดคณะ/วิทยาลัย อยู่ในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คิดเป็นร้อยละ 16.10 อันดับรองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.41 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร.เรียมวิศวะ)

คิดเป็นร้อยละ 14.31 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.23 คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.13 คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 5.84 คณะวิทยาศาสตร์ พลังงานและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 5.65 คณะอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 5.46 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 5.18 คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 4.71 คณะพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 1.22 และวิทยาลัยนานาชาติ คิดเป็นร้อยละ 0.19 ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินระดับการสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งมีผลการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืม	ความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับที่
1. การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกู้เพื่อการศึกษา	3.52	0.94	สูง	1
2. การกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินกู้เพื่อการศึกษา	3.45	1.01	ปานกลาง	2
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองคลัง กองกิจการนักศึกษา	3.22	1.06	ปานกลาง	3
รวม	3.40	1.00	ปานกลาง	

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 ผลการประเมินการสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คือ สภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมของการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกู้เพื่อการศึกษา อันดับรองลงมาคือ การกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินกู้เพื่อการศึกษา มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองคลัง กองกิจการนักศึกษามีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสภาพปัญหาต่อการให้บริการ

นักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยมีการจัดเรียงลำดับตามระดับคะแนนสภาพปัญหาสูงที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ อันดับหนึ่งสถานศึกษามีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการกองทุนให้นักศึกษาทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อันดับรองลงมา ปัญหาการกำหนดเงื่อนไขและเกณฑ์ของผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา รายเก่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ปัญหาการกำหนดเงื่อนไขและเกณฑ์ของผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา รายใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และสภาพปัญหาความเหมาะสมของผู้รับรองรายได้ครอบครัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ความเหมาะสมของผู้ค้ำประกันค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ในการพิจารณาสภาพปัญหา รายชื่อของขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองคลัง กองกิจการนักศึกษา พบว่า การแจ้งประกาศวงเงินค่าเล่าเรียน ผ่านระบบ e-Student loan และการแจ้งประกาศรายชื่อผู้กู้ยืมผ่านการอนุมัติผ่านระบบ e-Student loan ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในส่วนสภาพปัญหาที่เหลือนจะอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่

5.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตามเพศ และวิทยาเขต มีผลการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 2 - 4

ตารางที่ 2: การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการสำรวจสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (โดยรวม) จำแนกตามเพศ ที่แตกต่างกัน (N=1,062)

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	488	3.38	0.71	1.916	.02*
หญิง	574	3.46	0.67		

*p<.05 t-test

จากตารางที่ 2 แสดงว่านักศึกษาเพศหญิงและนักศึกษาเพศชายมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาในการให้บริการนักศึกษาของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{x} = 3.46) สูงกว่านักศึกษาเพศชายที่มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{x} = 3.38)

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ (โดยรวม) จำแนกตามวิทยาเขตที่แตกต่างกัน (N=1,062)

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	32.854	16.427	38.816	.000*
ภายในกลุ่ม	1059	472.526	.446		
รวม	1061	505.380			

* $p < .05$ (One Way- ANOVA by Scheffe' test)

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในแต่ละวิทยาเขตมีสภาพปัญหาโดยรวมแตกต่างกันต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' test) ซึ่งจะแสดงผลการทดสอบในตารางที่ 4

ตารางที่ 4: การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (โดยรวม) จำแนกตามวิทยาเขตที่แตกต่างกัน (N=1,062)

วิทยาเขต	\bar{X}	วิทยาเขต		
		กรุงเทพฯ	ระยอง	ปราจีนบุรี
		3.31	3.37	3.74
กรุงเทพมหานคร	3.31	-	-	0.43*
ระยอง	3.37	-	-	0.37*
ปราจีนบุรี	3.74	-	-	-

* $p < .05$ (One Way- ANOVA by Scheffe' test)

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยรวมมีความแตกต่างกันทั้ง 3 วิทยาเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) เปรียบเทียบกับ

กรุงเทพมหานคร มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$) และวิทยาเขตปราจีนบุรี มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) เปรียบเทียบกับวิทยาเขตระยอง มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) โดยพบว่าวิทยาเขตปราจีนบุรี มีสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสูงกว่านักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กรุงเทพมหานคร และนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาวิทยาเขตระยอง

4. สรุปและอภิปรายผล

4.1 ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่าสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าสภาพปัญหาต่อการให้บริการนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมของการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกู้เพื่อการศึกษา มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับสูง ได้แก่ สถานศึกษามีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการกองทุนให้นักศึกษาทราบ และกำหนดเงื่อนไขและเกณฑ์ของผู้กู้ยืมเงินเพื่อศึกษารายเก่า และการกำหนดเงื่อนไขและเกณฑ์ของผู้กู้ยืมเงินเพื่อศึกษารายใหม่ ซึ่งผล การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ ณัฐวิน อัครภูวดล [6] พบว่า นักศึกษากองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา ความไม่เพียงพอของงบประมาณที่ทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจัดสรรให้แก่สถานศึกษา รวมไปถึงความไม่เพียงพอของค่าครองชีพของนักศึกษา ความไม่เพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา สอดคล้องกับรายงานวิชาการสำนักงบประมาณของรัฐสภาพกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของ ณิชา รักจ้อย [5] พบว่า ผู้กู้ยืมจะต้องศึกษารายละเอียดสัญญาของการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาว่ามีหลักเกณฑ์เงื่อนไขของการกู้ยืมเงินและการชำระหนี้คืนเงินกองทุนอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และให้มีจิตสำนึกที่ดีมีความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม นักศึกษาควรให้ความสนใจในเรื่องราวข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ เพื่อจะได้ทราบว่าเมื่อใดที่เราต้องชำระคืน และจะต้องไปชำระคืน ณ สถานที่ใด เพื่อที่ทางกองทุน จะได้สามารถติดต่อแจ้งข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้กู้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ผู้กู้ยืมที่ค้างชำระถือเป็นปัจจัยสำคัญของปัญหา เนื่องจากเป็นผู้ที่ตัดสินใจที่จะชำระหนี้หรือไม่ชำระหนี้ โดยปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ยืม เกิดได้หลายกรณี ได้แก่ ภูมิลาเนา สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา การทำงานมีรายได้ การมีหนี้สินอื่นๆ ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และการได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนสำคัญในเรื่องของการชำระหนี้ ทั้งนี้ ระดับการศึกษา การสำเร็จการศึกษา เป็นปัญหาส่วนบุคคลที่มีความสำคัญต่อสภาวะการมีงานทำ การ

สร้างรายได้ของผู้กู้ หากผู้กู้มีระดับการศึกษาที่ต่ำจนไม่สามารถหางานทำ และมีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้นอกจากนี้สถานภาพสมรสหรือโสด ก็เป็นเหตุผลสำคัญเนื่องจากผู้กู้จะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นจากการมีบุตร ผู้กู้จึงต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในครอบครัวก่อนการชำระคืนเงินกู้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุประพล พาฬิโพธิ์ [7] ปัญหาที่เกิดจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จากการบริหารจัดการ การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ยืมที่ไม่สัมพันธ์และครอบคลุม การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย กระบวนการคัดเลือก และการกำกับดูแล ตรวจสอบ กระบวนการคัดเลือกผู้กู้ การตรวจสอบผู้กู้ดังกล่าวอย่างไม่มีรัดกุม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหลักเกณฑ์ การชำระหนี้พบว่าผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นไปในทางที่ไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วย เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบการชำระหนี้ ในเรื่องของระยะเวลาปลอดหนี้ปัญหาของผู้กู้ยืมที่มีผลต่อการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ปัญหาที่เกิดจากภูมิสำเนา สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา การทำงานมีรายได้ การมีหนี้สินอื่นๆ ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

4.2 ผลจากการเปรียบเทียบการให้บริการของ กองคลังและกองกิจการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา วิทยาเขตปราจีนบุรี มีสภาพปัญหาต่อการให้บริการของกองคลังและกองกิจการนักศึกษาสูงกว่านักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากรุงเทพมหานครและวิทยาเขตระยอง สอดคล้องกับการวิจัยของ เสกสรรค์ บุญรอด [8] ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนการกู้ยืมมากเกินไป/ยุ่งยาก/ล่าช้าและทำสัญญาบ่อยเกินไป โดยมีข้อเสนอแนะควรมีการลดขั้นตอนให้น้อยลงและมีการปรับปรุงระบบการทำงานในด้านขั้นตอนการกู้ยืม และ กรอบระยะเวลาการปฏิบัติที่กองทุนกำหนดยังไม่เหมาะสมส่งผลให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้าในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงคือ การกำหนดระยะเวลาการทำงานให้ยืดหยุ่นมากกว่านี้ การดำเนินการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ยังคงก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้กู้รายเก่าและรายใหม่ และระหว่างการให้กู้ยืมของสถานศึกษา สาเหตุมาจากการที่ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในสถานะที่ถดถอยจากปัญหาทั้งทางการเมือง และสังคม ทำให้มีผู้ที่ประสงค์จะขอเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาของความเป็นธรรมและความทั่วถึงในการดำเนินการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สอดคล้องกับการวิจัยของ เอกภพ ภูมรา [9] ปัญหาและ

อุปสรรคที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการทำเรื่องขอเงินที่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ประกอบกับการที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองทุนมีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้กู้มีความพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนไม่มากนัก ซึ่งปัญหาในเรื่องดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่พบเห็นอยู่เป็นประจำในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เนื่องจากในการขอเงินนั้นต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้ละเอียด รอบคอบ เพื่อป้องกันปัญหาความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้ ในภายหลัง

5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกองส่งเสริมวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในโครงการ การส่งเสริมการทำผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เรื่อง การสร้างผลงานวิจัยเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

6. ประโยชน์ในการนำงานวิจัยไปใช้

ประโยชน์ในการนำงานวิจัยไปใช้ในการแก้ปัญหา 2 ส่วนได้แก่ 1) ผู้กู้ยืม คือ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จะต้องศึกษารายละเอียดสัญญาการกู้ยืมเงินจากกองทุน ในเรื่องหลักเกณฑ์เงื่อนไขของการกู้ยืมเงินและการชำระหนี้คืนเงินกองทุน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองและส่วนรวม 2) ผู้ให้บริการ คือ กองคลังและกองกิจการนักศึกษา จะต้องปรับปรุงแก้ไขลดขั้นตอนระบบการทำงาน เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับเงินโอนจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเร็วขึ้น ทั้งผู้กู้รายเก่าและผู้กู้รายใหม่ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ การกำหนดระยะเวลา การดำเนินการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้กู้รายเก่าและรายใหม่ และระหว่างการให้กู้ยืม

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] รัชวดี แสงมหะหมัด, ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา: คุณภาพสังคมที่คนไทยมองเห็น, วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560): 33-66: 2560
- [2] กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, คู่มือสำหรับสถานศึกษาในการดำเนินงาน. กรุงเทพมหานคร : 2560
- [3] กนกวรรณ พวงประยงค์ , การประเมินผลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : กรณีศึกษาสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดสมุทรสงคราม, รายงานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การ

บริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์,
กรุงเทพมหานคร: 2554

- [4] ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย
กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2553 (พิมพ์ครั้งที่ 12)
- [5] ณัฐวิน อัครภูวดล, ปัญหาการใช้คืนเงินกองทุนให้กู้ยืม
เพื่อการศึกษาตามพระราชบัญญัติ กองทุนให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษา พ.ศ.2541,วารสารวิจัยวิทยาลัยนครราชสีมา
Vol.10 No.1 January – June 2016, นครราชสีมา:
2559
- [6] นิชา รักจ้อย, รายงานวิชาการสำนักงบประมาณของ
รัฐสภากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.).
กรุงเทพมหานคร: 2558
- [7] สุประพล พาพิโพธิ์, ปัญหาการค้างชำระหนี้กองทุน เงิน
ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กรณีศึกษาผู้กู้ยืมที่ค้างชำระ,
มหาวิทยาลัยเกริก,กรุงเทพมหานคร: 2554
- [8] เสกสรรค์ บุญรอด, การประเมินผลและความพึงพอใจ
ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษา:กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา,
รายงานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริ
หารศาสตร์,กรุงเทพมหานคร: 2552
- [9] เอกภพ การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษา:ระดับอุดมศึกษาใน จังหวัดเชียงใหม่,
รายงานวิจัยสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,กรุงเทพมหานคร: 2553