

ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืม ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โอภาส มีเชื้อ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2. เพื่อสร้างตัวแบบประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ จากนักศึกษา ที่กู้ กยศ. ที่สามารถชำระหนี้ได้และชำระหนี้ไม่ได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เส้นทาง โดยใช้ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ต้องให้ความสำคัญในด้าน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม และความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ อย่างผสมผสานกัน
- 2) ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 70

คำสำคัญ: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา; ชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงิน; นโยบายสาธารณะ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160, ประเทศไทย

อีเมล: Opad@hotmail.com

The Effectiveness of Public Policy Implementation for the Repayment of Student Loans fund

Opad Meechao¹

Abstract

This research aims to; 1. Study of the Effectiveness of Public Policy Implementation for the repayment of Student Loan Fund, 2. To create the modeling of the Effectiveness of Public Policy Implementation for the repayment of Student Loan Fund. Researchers used quantitative research from student of those who repay and those who unable to repay the loan in Bangkok area. Total of 420 cases using simple random. The instrument used in the research questionnaire created data were analyzed by percentage, and path analysis by using structural equation model.

The findings of this research were as follows.

1) Effectiveness of Public Policy Implementation need to focus on to create a good image for loans, development of personnel in the operation, quality communication system, attitude toward the policy of loan, trust to repay loan and satisfaction of the policy the repayment of debt to combination.

2) The effectiveness of public policy implementation for the repayment of Student Loan Fund received positive influences including attitude toward the policy of loan repayment. The quality communication system, trust to repay loan, satisfaction of the policy the repayment of debt. The create a good image for the loan fund and development of personnel in the operation, Statistical significance of the predictive power of the model was 70 percent.

Keywords: Student Loans Fund; Repayment Loans fund; Public Policy

Type of Article: Research Article

¹ Doctor of Philosophy in Management, Siam University

38 Petchkasem Road, Bang Wa, Phasi Charoen District, Bangkok 10160, Thailand

E-mail: Opad@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญในการศึกษาของประชาชน ถูกระบุถึงสิทธิและเสรีภาพในการศึกษาไว้ในหมวด 3 มาตรา 49 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรืออยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่งและการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น การจัดการศึกษาอบรมขององค์การวิชาชีพหรือเอกชน การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ย่อมได้รับความคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ” (The Constitution of the Kingdom of Thailand B. E. 2550, p. 31) แต่การที่รัฐบาลให้การศึกษาระดับพื้นฐานแก่ประชาชน ยังพบว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากทั้งภาคส่วนอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ ต่างก็ต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถที่สูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การและประเทศชาติต่อไป

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 โดยกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย ได้ร่วมพิจารณาบนพื้นฐานการให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบรรลุความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อีกทั้งเพื่อแก้ปัญหาทางสังคมเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา จึงได้มีมติร่วมกันในหลักการโครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล และ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินให้กู้ยืม ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ

วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 ให้เริ่มดำเนินการกองทุนในลักษณะเงินทุนหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 กองทุนจึงเริ่มเปิดให้กู้ยืมตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ด้วยงบประมาณประจำปีจำนวนกว่า 3,652 ล้านบาท และได้รับการจัดสรรงบประมาณสมทบเป็นรายปีตามความจำเป็น โดยมีหลักการพื้นฐานว่า “เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษา ซึ่งมาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย สำหรับศึกษาต่อตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทั้งสายสามัญและสายอาชีวศึกษา) จนถึงระดับปริญญาตรีในประเทศ รวมทั้งการศึกษานอกระบบ ต่อเนื่องจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามหลักสูตร และประเภทที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยนักเรียน นักศึกษาจะต้องชำระคืนพร้อมดอกเบี้ยอัตราต่ำเมื่อจบการศึกษาแล้ว”

กองทุนนี้นับเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลที่ช่วยให้การสนับสนุน และขยายโอกาสเพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศให้เยาวชนไทยได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นองค์การการเงินชั้นนำ มุ่งสร้างโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาสังคมไทย” นอกจากนี้ทางกองทุนยังได้ประกาศพันธกิจของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ซึ่งก็คือ “ให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ด้วยการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยรักษาวินัยทางการเงินการคลังและหลักธรรมาภิบาล”

สำหรับปัญหาสำคัญของ กยศ. ในปัจจุบันคือ มีนักศึกษาเป็นจำนวนมากที่ผิดนัดชำระคืนเงินกู้แก่กองทุนฯ ประเด็นดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ กับผู้กู้ยืมรายอื่นๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่า มีปัจจัยทางการจัดการนโยบายสาธารณะอะไรบ้างที่นำมาบูรณาการแล้วส่งผลต่อประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อ

นำไปสู่ความสามารถชำระคืนเงินกู้ยืมให้แก่กองทุนได้ตามกำหนดเวลา งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความมุ่งหวังว่า ผลการวิจัยที่ได้จะช่วยให้ผู้บริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และแก่นักศึกษาผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนนี้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับกระบวนการยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการกองทุนให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสถานะทางการเงินของประเทศไทย ทั้งยังช่วยส่งเสริมงานวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อวงการการศึกษาของประเทศไทยในด้านการจัดการ และเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษารายใหม่ๆ สามารถเตรียมพร้อมให้เป็นลูกหนี้ที่ดี เป็นบัณฑิตซึ่งเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของประเทศไทย มีความสามารถส่งเงินคืนเงินกู้ยืมตามกำหนดเวลาเพื่อให้กองทุนมีเงินหมุนเวียนให้นักศึกษารุ่นหลังต่อไป และเพื่อไม่ต้องให้กองทุนเป็นภาระทางการคลังของประเทศไทยในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. เพื่อสร้างตัวแบบประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ และทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. ประสิทธิภาพในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ

3. ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

แนวคิดเรื่องการสร้างภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ ถูกนำมาพิจารณาเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งในการบริหาร ช่วยเอื้อให้องค์การธุรกิจดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้าและมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนจำนวนมาก และยิ่งไปกว่านั้นในทางการบริหารธุรกิจยังอาจตีค่าได้ว่าภาพลักษณ์ของบริษัทเปรียบเสมือนสินทรัพย์ (Asset) อันมีค่าซึ่งยากจะประเมินออกมาเป็นตัวเลขนับบัญชีได้ภาพลักษณ์ (Image) Kotler (2000, p. 553) ให้ความหมายของภาพลักษณ์ว่า เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวข้องอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ เป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้รับสารหรือการตีความหมายที่เก็บอยู่ในความทรงจำ อันเกิดจากความประทับใจ

ส่วนการสร้างภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image) ได้รับความสนใจและถูกนำมาศึกษาจากนักวิชาการ ด้านการจัดการและการสื่อสารมากขึ้น โดยการสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์องค์กรที่เด่นชัดและเหมาะสม สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ รวมถึงเสริมสร้างความมั่นใจและความภักดีต่อองค์กร กระตุ้นให้เกิดการลงทุน ดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงาน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน (Askegaard & Christensen, 2001, pp. 292 - 315)

จากการศึกษาสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การรับรู้และความประทับใจต่อองค์กร โดยมีกระบวนการรับรู้ข้อมูลและการตีความหมาย อันเกิดจากการสื่อสารเอกลักษณ์ขององค์กรทั้งอย่างตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งองค์กรได้สื่อสารออกไปสู่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั่นเอง

แนวคิดเรื่องการพัฒนาด้านบุคลากร

แนวคิดและงานวิชาการหลายๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการจัดการองค์กร ซึ่งบุคลากรในองค์กรก็เปรียบเสมือนกับคนในสังคมที่จำเป็นต้องมีระบบการจัดการ เพื่อให้เกิดการอยู่รวมตัวกันได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร หรือสังคมนั้นๆ โดยเน้นในเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือว่าเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของบุคลากรในเชิงพฤติกรรม ซึ่งทำให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรมากที่สุด การวิจัยนี้สนใจศึกษาตัวแปรด้านบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior: OCB)

Smith and Organ (1983, pp. 653-663) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยผลการศึกษาสามารถแบ่งพฤติกรรมดังกล่าวออกได้เป็น 2 ประเภทคือ การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผล และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ในขณะที่ Podsakoff, Ahearne & MacKenzie (1997, pp. 262 - 270) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ ได้แก่

1. การริเริ่มส่วนบุคคล เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการริเริ่มต้องงานและมีส่วนร่วม
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร
3. พฤติกรรมช่วยเหลือ
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
5. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ให้การยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม
6. การทำความดีให้สังคมในองค์กร
7. การพัฒนาตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเป็นต้น

แนวคิดเรื่องสื่อสาร และเทคโนโลยี

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากมีผลกระทบให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ เพราะองค์กรเกิดการรวมกันของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาทิ ด้านภาษา ความคิด ค่านิยม บรรทัดฐาน การรับรู้ การตีความ การใช้ชีวิต และการประพฤติปฏิบัติตัว เป็นต้น ในการบริหารงานและการทำงานในองค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าขาดการสื่อสาร พบว่าการสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงบุคลากรภายในองค์กร แผนกแต่ละแผนก สาขาแต่ละสาขาเข้าด้วยกัน หากขาดการสื่อสารก็ส่งผลให้การบริหารงานเพื่อจัดการทรัพยากรและการแก้ปัญหาไม่สามารถถูกล่วงไปได้ นอกจากนี้บุคลากรเพียงคนเดียวก็ไม่สามารถทำให้จุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุผลได้ เช่นเดียวกันการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเหมือนกันทุกอย่งนั้นเป็นไปไม่ได้ ถ้าหากแต่ละคนมีความแตกต่างทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จึงเห็นได้ว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการองค์กร

เพื่อให้องค์การสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และส่งผลให้เกิดองค์การที่มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป (Downs & Hazen, 1977, pp. 63-73)

แนวคิดเรื่องทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ในการที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำนองว่าชอบหรือไม่ชอบ ตามปกติแล้วบุคคลจะต้องมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเสมอ ซึ่งได้มีนักจิตวิทยาหรือกลุ่มผู้ที่ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติให้ความหมายไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

Schiffman and Kanuk (2004) ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบทัศนคติไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) อาจแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็วและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้นี้จะมีผลกระทบต่อ ความเชื่อ (Beliefs)

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้ (Knowledge) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือ ความรู้สึก (feeling) ของผู้บริโภคมที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component) หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือแนวโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ (trust) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความเชื่อมั่นนั้นเกิดจากความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์จริงใจของสิ่งนั้นๆ (Dwyer and Tanner, 2009) ซึ่งสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้ในเรื่องหนึ่งๆ โดยที่ไม่ทำให้เราผิดหวังจากการกระทำของทั้งสองฝ่าย (Reina, D. & Reina, M., 1999, pp. 3 - 13) ทุกคนจะต้องมีขอบเขตจำกัดความของความไว้วางใจ และหากบุคคลนั้นเกิดความผิดหวังจากความไว้วางใจ ความไว้วางใจก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปตามลำดับ ดังนั้นความไว้วางใจจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณค่าหนึ่งๆ คาดหวัง ฉะนั้นการทำความเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคลอื่นจึงมีความสำคัญมากต่อการสร้างความไว้วางใจ ความคาดหวังของบุคคลเป็นสิ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นการแสดงความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันจนแทบจะแยกออกจากกันไม่ได้ เพราะเมื่อมนุษย์เกิดความต้องการแล้ว การคาดหวังก็จะเพิ่มขึ้นตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ก็มักจะคาดหวังสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

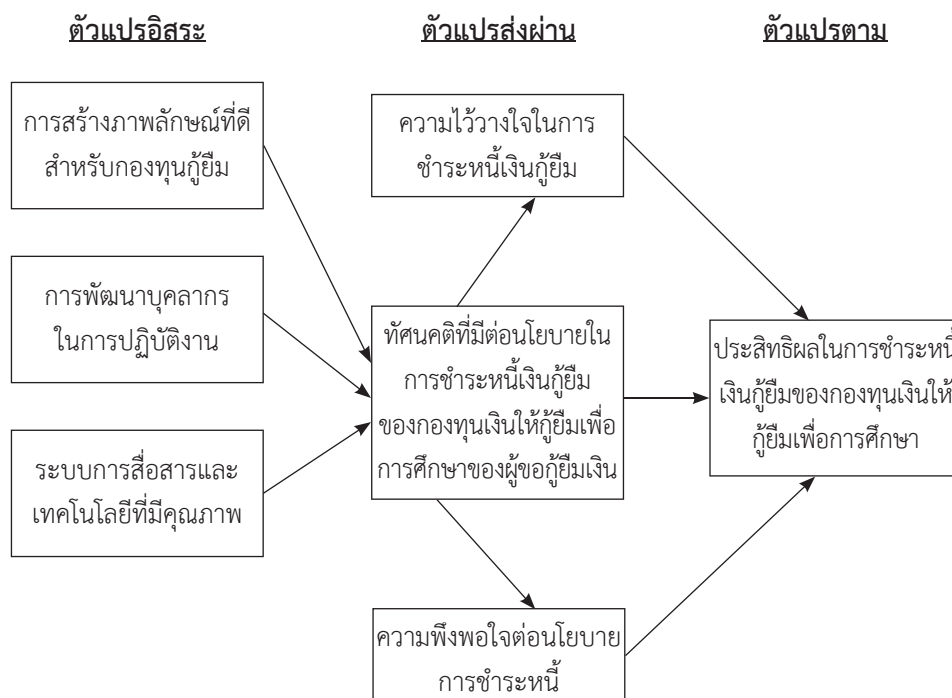
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ คือความสามารถในการโน้มน้าวสิ่งต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกที่ดีที่ผู้อื่นอยากทำให้เรา จนทำให้เราเกิดความไว้วางใจหรืออยากกระทำอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติด้วยความจริงใจและตรงไปตรงมา (Mayer and Davis, 1999, pp. 123-136)

ความไว้วางใจ คือ สภาพความเป็นจริงที่มีบุคคลจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นโดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อ (reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (integrity) ซึ่งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะกำหนดลักษณะข้อผูกมัด เพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างลูกค้ากับองค์การ (Morgan & Hunt, 1994, p. 23)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

The Royal Society (1999, p. 775) ให้นิยามของความพึงพอใจ คือ ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก และทางลบ ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก เห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก เรียกว่า ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบเสมอ ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น

ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ การวิจัยในอดีต ได้ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของลูกค้าย่อมมาก่อนความไว้วางใจ (Garbarino and Johnson, 1999) มีการตรวจสอบผลกระทบในเชิงบวกของความพึงพอใจซึ่งมีผลกระทบต่อความไว้วางใจในสภาพแวดล้อมการทำธุรกรรม (Pavlou, 2003) หากลูกค้าได้รับประสบการณ์เป็นที่พึงพอใจจากผู้ค้า พวกเขาจะมีระดับความไว้วางใจที่สูงบนพื้นฐานจากประสบการณ์ ซึ่งส่งผลให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้ออีก นอกจากนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าเหล่านี้ จะเป็นความไว้วางใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวต่อผู้ค้า (Ganesan, 1994) สำหรับการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรในการทำวิจัย ได้แก่ นักศึกษา ผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) จากประชากร จำนวน 5,600,790 ราย (จากฐานข้อมูล นักศึกษา กยศ.) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดย ผู้วิจัยทำการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีกร้อยละ 5 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องจัดเก็บทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง เมื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยแยกเก็บ ข้อมูลจากนักศึกษา ที่ กยศ. ที่สามารถชำระหนี้ได้ และชำระหนี้ไม่ได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในสัดส่วน ที่เท่าๆ กัน อาศัยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยอาศัยฐานข้อมูลรายชื่อ นักศึกษา จากธนาคารกรุงไทย การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบสมการโครงสร้าง เชิงเส้นของตัวแปร โดยผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมในการ วิเคราะห์ คือ LISREL Version 8.52 เพื่อช่วยในการ สร้างรูปแบบสมการ โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM) หรือ การวิเคราะห์ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร

งานวิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ราย นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content

validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์ และข้อที่ปรับปรุง จะนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับ สมบูรณ์ และนำไปทดลองใช้ (try - out) กับนักศึกษา ผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาใน จังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย นำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วย ค่าอัลฟา ครอนบาค ได้ค่า 0.91

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.71) ศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.38) มีอายุในช่วง 21 - 22 ปี (ร้อยละ 33.81) อาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่คือ ค้าขาย (ร้อยละ 35.71) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดามารดา (ร้อยละ 59.52) ระยะเวลาที่กู้ยืมเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในช่วง 4 ปี (ร้อยละ 38.10) ส่วนใหญ่สมาชิกในครอบครัวไม่มีใครกู้เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ยกเว้นผู้ตอบ (ร้อยละ 62.86) และส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว (ไม่นับตัวผู้ตอบ) (ร้อยละ 59.76)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตัวแบบประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตัวแบบประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ตัวแปรสังเกตได้	ความหมาย
image01	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อส่วนตัว
image02	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและบริบทแวดล้อม
dev01	การใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
dev02	การพัฒนาทักษะการทำงาน

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 1

ผลการทดสอบสมมุติฐาน ตัวแบบประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	ความหมาย
dev03	การรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่คู่กับองค์กร
commun01	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อการประสาน หล่อหลอมทางองค์การ
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

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้วยวิธี Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL 8.52 เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืน

ระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้น กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบประกอบด้วยค่า Chi-square/df, CFI GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตาราง 2

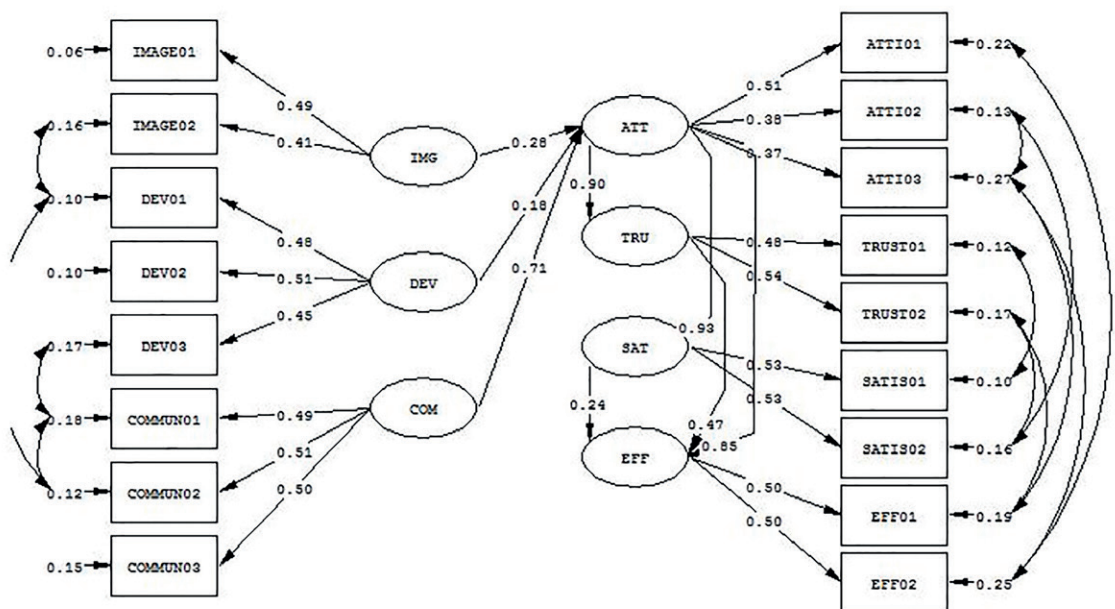
ตาราง 2

เปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้น กับข้อมูลเชิงประจักษ์

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

เมื่อพิจารณาว่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล จากตาราง 2 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้ง 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



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

ภาพ 2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบหลังปรับ

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 3

ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ปัจจัยผล	ทัศนคติที่มีต่อ นโยบายในการ ชำระหนี้เงินกู้ยืม ATT ($R^2 = 0.87$)			ความไว้วางใจ ในการชำระหนี้ กู้ยืม TRU ($R^2 = 0.92$)			ความพึงพอใจ ต่อนโยบายการ ชำระหนี้ SAT ($R^2 = 0.86$)			ประสิทธิผลต่อ นโยบายการ ชำระหนี้ EFF ($R^2 = 0.70$)		
ตัวแปรเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การสร้างภาพลักษณ์ที่	0.28		0.28	0.25	0.25		0.25	0.25		0.24	0.24	
IMG (t -value)	3.92		3.92	3.70	3.70		3.71	3.71		2.98	2.98	
การพัฒนาบุคลากร	0.18		0.18	0.16	0.16		0.16	0.16		0.15	0.15	
DEV (t -value)	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 (t -value)	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 t -value)				6.82	6.82	7.12	7.12	5.96		5.96		
ความไว้วางใจ										0.47	0.47	
TRU t -value)										3.99	3.99	
ความพึงพอใจ										0.24	0.24	
SAT t -value)										3.69	3.69	

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

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจาก ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\chi^2 = 0.85$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\chi^2 = 0.60$) ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\chi^2 = 0.47$) ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ ($\chi^2 = 0.24$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\chi^2 = 0.24$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\chi^2 = 0.15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความพึงพอใจ

ต่อนโยบายการชำระหนี้ ได้รับอิทธิพลรวม เชิงบวกจาก ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\chi^2 = 0.93$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\chi^2 = 0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\chi^2 = 0.25$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\chi^2 = 0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ได้รับอิทธิพลรวม เชิงบวกจาก ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ($\chi^2 = 0.90$) ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\chi^2 = 0.64$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\chi^2 = 0.25$) และ

การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\chi^2=0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ได้รับอิทธิพลรวม เชิงบวกจาก ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ($\chi^2 = 0.71$) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม ($\chi^2 = 0.21$) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\chi^2 = 0.18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เกิดจากปัจจัยทั้งภายใน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม และความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ และภายนอก ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้กู้ยืมเงิน โดยปัจจัยภายในตัวนักศึกษาที่ต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบของตนที่มีต่อการชำระหนี้ โดยปัจจัยดังกล่าวเริ่มต้นที่ทัศนคติที่ดี (Sainak, 2000, p. 26) ความไว้วางใจ (Reina, D. & Reina, M. 1999, pp. 3-13) และความพึงพอใจต่อนโยบายในการชำระหนี้ (Singh & Sirdeshmukh, 2000) ส่วนปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยภายนอกซึ่งต้องการเกิดจากการจัดการที่ดีของการบริหารกองทุน โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Kotler 2000, p. 553) และการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา (Tansuwanrat, 2009; Sathonghuam, 2017) อีกทั้งการพัฒนา ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพเพื่อให้เข้าถึงตัวนักศึกษาผู้กู้ยืมเงิน (Sareerat at al., 1998, pp. 35-36)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลจากการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเกิดจากทัศนคติที่ดีของผู้กู้ ดังนั้นก่อนพิจารณาผู้กู้ยืมเงิน คุณสมบัติหนึ่งก็คือการประเมินทัศนคติของผู้กู้ยืม โดยอาจมีการประเมินเพื่อสะท้อนสภาพก่อนกู้ยืม นอกจากการประเมินเพียงผลการเรียนเท่านั้น หากผู้กู้ยืมมีความตระหนักและเข้าใจถึงที่มาของการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และเข้าใจความรับผิดชอบและบทบาทของตนในการชำระหนี้ให้ตรงเวลาเพื่อรุ่นน่อง ก็จะทำให้ประสิทธิผลในการนำนโยบายดังกล่าวไปใช้มีความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบรวมได้แก่ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืม ปัจจัยดังกล่าวเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติที่ดี ดังนั้นกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องคำนึงถึงโดยอาจมีการประเมินผลของสองปัจจัยดังกล่าว และหาหนทางที่จะพัฒนาความไว้วางใจ และสร้างความพึงพอใจต่อการชำระหนี้คืนของลูกหนี้

3. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ดังนั้นการเพิ่มช่องทางเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจำเป็นต้องทำเป็นลำดับแรก ยิ่งในยุคที่การสร้างสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ทำได้ง่ายยิ่งถือเป็นโอกาสอันดีในการพัฒนาศักยภาพของประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การทำวิจัยเชิงปริมาณ หากต้องการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในเชิงลึก ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพประกอบ โดยอาจทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการทำสนทนากลุ่มกับผู้วางนโยบาย

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2. การศึกษาวิจัยดังกล่าวมีขอบเขตเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากจะได้มิติที่มีความครบถ้วนชัดเจนอาจจะทำการศึกษาในเขตปริมณฑลและจังหวัดอื่น

Reference

- Askegaard, S., & Christensen, L. T. (2001). Corporate Identity and Corporate Image Revisited: A Semiotic Perspective. *European Journal of Marketing*, 35(3/4), 292-315.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. Experimental Designs, New York. Cuyno.
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.
- Dwyer, F. R., & Tanner, J. F. (2009). *Business Marketing Connecting Strategy, Relationships and Learning* (2nd ed.). Irwin. McGraw-Hill.
- Garbarino, E., & Johnson. M. S. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70-87.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19.
- Kotler. P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). The University of Michigan, Prentice Hall of India.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123-136.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 59(4), 69-103.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.

- Reina, D., & Reina, M. (1999). *Trust and Betrayal in the Workplace*. M. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Sainak, I. (2000). *A Study of Teachers Attitude in Teaching Rhythmic Movement Activities Using Teaching Assessment Handbook*. Thesis of Master of Education, Educational Measurement, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Sathonghuam, P. (2017). Self-development for academic support staff of Silpakorn University. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 4(1), 84-96. [In Thai]
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer Behavior* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ. Prentice -Hall.
- Sereerat, S., & Other. (1998). *Organization Behavior*. Bangkok: Theera film & Seitex. [In Thai]
- Singh, J., & Sirdeshmukh, D. (2000). Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgments. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 150-167.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. R. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedent. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Tansuwanrat, W. (2009). *Factors Affecting the Purchase of House brand Mobile Phones in Bangkok Area and Perimeters*. Independent Study of Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rangsit University. [In Thai]
- The Constitution of the Kingdom of Thailand B. E. 2550. *Rights and freedoms of Thai people Section 47 – 50*. Retrieved from <https://th.wikisource.org/wiki/>
- The Royal Society. (1999). *The Royal Society Dictionary B.E. 2542* (edition) Bangkok: Nanmee Books. [In Thai]
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd Edition), New York: Harper and Row.