

**แนวทางในการพัฒนาการบริหารบริษัทรับการบริหารหนี้และ
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย**
THE MANAGEMENT GUIDELINES OF DEBT MANAGEMENT COMPANIES
AND STUDENT LOANS FUND IN THAILAND

ธนกร สีลาพัฒน์¹ และนพดล พันธุ์พานิช
Tanakorn Srilapat and Noppadol Punpanich
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
Western University

¹Email: Bigjod3458@gmail.com

Received 4 May 2021; Revised 11 July 2021; Accepted 20 August 2021



บทคัดย่อ

เนื่องจากโลกาภิวัตน์ และวิกฤตการณ์ที่รุนแรง เช่นการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลก ทำให้การติดต่อทางปัญญาให้กับประชากรของโลกมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ทำให้การศึกษาในระดับสูงยิ่งทวีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแข่งขันในการทำงาน แต่ยังมีประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่ไม่มีทุนสำหรับการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา รัฐบาลไทยจึงมีการก่อตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แต่ปัจจุบันกองทุนฯ ประสบปัญหาหนี้ค้างชำระเพิ่มมากขึ้นซึ่ง กยศ. ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ทัน รัฐบาลจึงมีนโยบายให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วย กยศ. บริหารและพัฒนาหนี้ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริหารบริษัทรับการบริหารหนี้และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย และเพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาการบริหารบริษัทรับการบริหารหนี้และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีเครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน งานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษา: บริษัท พีทีสยาม กรุ๊ป จำกัด ซึ่งเป็นผู้บริหารหนี้ในหลักร้อยละล้านบาท

ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของการบริหารบริษัทรับการบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทยเป็นแบบกลยุทธ์ชนะทุกฝ่าย (Win Win Win Strategy) คือ กยศ. สามารถปรับโครงสร้างหนี้ได้ดีขึ้น ผู้กู้ยืมเงิน กยศ. สามารถใช้หนี้ชำระคืนได้ บริษัทรับการบริหารหนี้ก็ได้กำไรจากการบริหารหนี้ให้ดีขึ้น สังคมได้เงินทุนจากการชำระคืนไปให้เยาวชนโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาได้โอกาสในการศึกษาต่อ ประเทศไทยได้คนดีคนเก่งมาช่วยพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นงานวิจัยนี้ยังได้แนวทางในการพัฒนาการบริหารบริษัทรับการบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย 8 ขั้นตอน ได้แก่ การป้องกันความเสี่ยง การสร้างความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มเป้าหมาย การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ความเท่าเทียมและเป็นธรรม การดำเนินงานในเชิงรุกและการปฏิสัมพันธ์ของภาคีภาคส่วน การบรรเทาและแก้ไขปัญหาหนี้เสีย ผลตอบแทนในระยะยาว และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของไทยเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปในระยะยาว

คำสำคัญ : กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์, การผิมนัดชำระหนี้, แนวทางการบริหารบริษัทในการบริหารหนี้

ABSTRACT

Due to globalization and severe crises like the global Covid-19 outbreak, it is very important to arm the world's population with intelligence. This makes higher education even more important for competitive work. But there are also underprivileged people who do not have scholarships for vocational and tertiary education. Therefore, the Thai government has established a Student Loans Fund. At present, the Student Loan Fund faces more outstanding debt problems, which could not be resolved in a timely manner. So, the government setup a policy to allow the private sector to help the Student Loan Fund manage and improve debt.

The objectives of this research were to study the general management condition of the debt management company of the Student Loan Fund in Thailand; and to develop guidelines for the management development of the debt management company of the Student Loan Fund in Thailand. The researcher conducted research by using a qualitative method. Research tool was an in-depth interview with 5 experts. This research was a case study: PT Siam Group Co., Ltd., a debt manager in the hundred million baht.

The results revealed that the general management condition of the debt management company of the Student Loan Fund in Thailand was a win-win strategy for all parties; the student loan fund could better restructure its debt; and borrowers could repay the debts; debt management companies got profit from better debt management; society received funds from repayment to youth, especially those who were disadvantaged in education to have the opportunity to continue their education; and Thailand had gained more good and talented people to help develop the country. In addition, this research also provided guidelines for the management development of the debt management company of the Student Loan Fund in Thailand in 8 steps, namely, hedging; creating change in the target group; using technology and innovation in sustainable development; equality and fairness; proactive operation and interaction of partners; relieving and resolving bad debt problems; long term return; and social responsibility. This would enable the Thai Student Loan Fund to grow sustainably in long-term.

Keywords: Student Loans Fund, Strategic Management Process, Default, Management Guidelines for Debt Management Company

บทนำ

โลกปัจจุบันมีทั้งโอกาสทางการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ และวิกฤตการณ์ที่รุนแรง เช่นการระบาดของเชื้อโควิด-19 ทั่วโลก ทำให้การติดต่อทางปัญญาให้กับประชากรของโลกมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ตรงข้ามกับกระแสความคิดที่บอกว่าผู้ที่ไม่สำเร็จการศึกษาในมหาวิทยาลัยก็สามารถประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ กลุ่มกระแสความคิดนี้ได้ยกตัวอย่างมาเช่น สตีฟ จ๊อบ ผู้ก่อตั้งบริษัทแอปเปิล ผู้ล่วงลับไปแล้ว หรือ มาร์ค ซักเกอร์เบิร์ก ผู้ร่วมก่อตั้งเฟซบุ๊ก โดยขณะที่ก่อตั้งธุรกิจยัง

ไม่ได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นเป็นการนำเสนอข้อมูลเพียงส่วนเดียว แต่ในความเป็นจริงแล้วธุรกิจที่ทั้ง 2 ท่านริเริ่มและประสบความสำเร็จนั้นมีที่มาจากการศึกษาและการทำวิจัยในมหาวิทยาลัย และถ้าพิจารณาให้ดูในปัจจุบันจะพบว่า งานในระดับวิชาชีพขั้นสูงส่วนใหญ่จะต้องการผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปเพื่อที่จะมีพื้นฐานในการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจ และสามารถป้องกันหรือแก้ไขวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ได้ ด้วยการศึกษาระดับสูง แทนที่จะใช้ประสบการณ์ของตนเองเพียงอย่างเดียว ซึ่งในปัจจุบันการใช้แค่ประสบการณ์เดิมตัดสินใจย่อมจะไม่ทันและไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์การแข่งขันทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะต้องรวดเร็วและทันการ

ในการแข่งขันของธุรกิจระหว่างประเทศปัจจุบันก็เช่นเดียวกัน เกิดการแข่งขันโดยการทำลายธุรกิจเทคโนโลยีที่เคยประสบความสำเร็จในอดีตหรือที่เรียกว่า นวัตกรรมการทำลายล้าง (Disruptive Innovation) (Williamson, et al, 2020) ตัวอย่างเช่นบริษัทแอปเปิลกำลังออกผลิตภัณฑ์ของไอโฟน 12 เพื่อใช้สำหรับเครือข่าย 5G ที่กำลังจะแพร่หลายต่อไปในอนาคตอันใกล้นี้ก็จะเป็นนวัตกรรมที่ทำลายล้างธุรกิจเทคโนโลยีที่ใช้ 4G เป็นพื้นฐาน ถึงแม้จะเป็นนวัตกรรมการทำลายล้างผลิตภัณฑ์ของไอโฟนก่อนหน้านี้ก็ตามก็เป็นกลยุทธ์ที่ดีกว่าให้คู่แข่ง เช่น หัวเหว่ย หรือซัมซุง มาทำลายและแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดของไอโฟนไปซึ่งเคยเกิดขึ้นแล้วกับโนเกีย โมโตโรลา แบล็คเบอร์รี่ หรือตราสินค้าอื่น ๆ ที่เสียการเป็นผู้นำตลาดโทรศัพท์มือถือไปแล้ว นวัตกรรมการทำลายล้างนี้จะต้องอาศัยความรู้จากการวิจัยและพัฒนาอย่างเข้มข้นและการพยากรณ์ทิศทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของโลก ซึ่งก็จะได้จากมหาวิทยาลัยและสถาบันการวิจัยต่าง ๆ ส่วนผู้เริ่มต้นธุรกิจนวัตกรรมรายใหม่ (Startup) หรือบริษัทขนาดกลางหรือขนาดเล็กที่ไม่เคยเรียนรู้หรือทำวิจัยก็ก็จะไม่สามารถสร้างนวัตกรรมการทำลายล้างธุรกิจของคู่แข่งได้ แสดงให้เห็นว่าการศึกษาระดับสูงยิ่งทวีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแข่งขันของธุรกิจระหว่างประเทศ

ดังนั้นการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา การวิจัยและนวัตกรรมของประเทศไทยเพื่อให้กระบวนการในการให้บริการการศึกษาของประเทศมีการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถสร้างทั้งทักษะให้กับบุคลากรของประเทศและสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหามacroและในประเทศให้พัฒนาเติบโตไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืนปฏิเสธได้ยากว่าการบริหารการเงินเพื่อการศึกษาหรือการพัฒนาองค์ความรู้ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้นั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และมีความแตกต่างจากการให้บริการทางการเงินสำหรับกิจกรรมเชิงพาณิชย์อื่น ๆ ในหลายมิติจนทำให้การให้บริการทางการเงิน (รวมทั้งการสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงิน) เพื่อสนับสนุนการศึกษานั้นมีความ “พิเศษ” ความแตกต่างในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง และโครงสร้างของผลตอบแทนที่มีองค์ประกอบของผลประโยชน์ต่อสังคม (Social Benefit) อยู่ด้วยทำให้ผลตอบแทนต่อเงินทุนในทางการเงินดูเหมือนจะต่ำกว่าผลตอบแทนในทางอื่นในระบบเศรษฐกิจ

สถาบันการเงินโดยปกติก็ไม่ได้มีความสนใจที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อการศึกษา นักศึกษาที่มีความจำเป็น ต้องการที่จะพัฒนาทักษะของตนเพิ่มขึ้นแต่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อการศึกษา ภาระในการให้บริการทางการเงินเพื่อการศึกษาจึงถูกโยนไปที่ภาครัฐซึ่งก็มีความยากลำบากในการทำงานเพราะเมื่อเป็น “ภาครัฐ” ความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการให้บริการทางการเงินมีหลายเป้าหมาย ทำให้การดำเนินงานไม่มีความชัดเจนของเป้าหมายการดำเนินงาน พยายามจะใช้เครื่องมือเดียวในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุหลายเป้าหมายในเวลาเดียวกัน ซึ่งในหลายกรณีก็พบว่ามีความล้มเหลว และขาดประสิทธิภาพ ในกรณีของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นตัวอย่างหนึ่งของการดำเนินมาตรการภาครัฐทางด้านการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ให้บรรลุหลายเป้าหมายและหลายเป้าหมายนั้นก็ดูเหมือนจะไม่ได้สอดคล้องไปด้วยกันทั้งหมด เป้าหมายสำคัญของการให้กู้ยืมคือต้องการให้รัฐเปิดโอกาสให้คนในประเทศได้เข้าถึงโอกาสทางการศึกษาอย่าง

เท่าเทียมหรือต้องการประโยชน์/ผลตอบแทนจากการให้บริการการเงินเพื่อการศึกษาเพราะถ้าเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการเปิดโอกาสด้านการศึกษาที่อาจจะเป็นเรื่องปกติที่อาจจะมีหนี้ค้ำชำระได้จำนวนมากอย่างที่ปรากฏ ซึ่งเป้าหมายทั้ง 2 นั้นก็เหมือนบ้างแตกต่างบ้างกับเหตุผลที่รัฐให้ทุนการศึกษา (เป็นบริการทางการเงินเพื่อการศึกษาแบบหนึ่ง) และยิ่งถ้าเราเอาไปผนวกเข้ากับสถานการณ์การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและของโลกที่กดดันให้ประชากรในประเทศจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) แล้ว ก็จะทำให้ระบบการให้บริการทางการเงินเพื่อการศึกษาในรูปแบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยเลยกับการยกระดับทักษะ (Skill Improvement) การปรับเปลี่ยนทักษะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Skill Switching) บริการทางการเงินเพื่อการพัฒนาทักษะเหล่านี้มีอยู่อย่างจำกัด และส่วนใหญ่มักจะเป็นการใช้เงินทุนส่วนบุคคล (Self-Financing) ในขณะที่การพัฒนาระบบการศึกษาของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในลำดับขั้นถัดไปสู่การเป็นประเทศพัฒนา และเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพัฒนาระบบการเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษาจึงเป็นเงื่อนไขที่น่าจะได้รับความสนใจมากกว่าสถานะหนี้ของกยศ. สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการการเงินในรูปแบบของกองทุนเพื่อการกู้ยืมอาจจะไม่ใช่รูปแบบที่เหมาะสม หรือแม้แต่การกู้ยืมก็อาจจะไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีประสิทธิภาพสำหรับบริการการศึกษา ในต่างประเทศ แม้แต่ในประเทศพัฒนาแล้วอย่างสหรัฐฯ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ก็มีปัญหานี้สินค้ำชำระจำนวนมากไม่แตกต่างจากที่เราเห็นจาก กยศ. เลย

ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการเงินเพื่อการประยุกต์ใช้กับการให้บริการการศึกษาจะทำให้เกิดการพัฒนาลิทธิภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการการศึกษาและผู้ให้บริการการศึกษาการจัดการในรูปแบบของสถาบันทางการเงิน (ไม่จำเป็นต้องเป็นธนาคาร) จะเป็นทางเลือกที่ดี แม้ว่าจะเป็นเพียงแค่วิธีคิดริเริ่มในขณะนี้ แต่ถ้าได้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ โอกาส รวมทั้งผลประโยชน์ที่จะได้รับ อย่างน้อยที่สุดให้เป็นสถาบันการเงินที่มารับเอาหนี้ของ กยศ. (ที่มีขนาดใหญ่พอสมควร) ไปบริหารจัดการโดยอาศัยความชำนาญด้านการเงินของบุคลากรด้านการเงินโดยตรง น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมมากกว่าพยายามจะผลักดันให้ กยศ. ไปดำเนินการจัดการกับหนี้ค้ำชำระ ทั้ง ๆ ที่ก็ไม่ชัดเจนว่าเป็นความรับผิดชอบของ กยศ. ทั้งหมดหรือไม่ จะเห็นได้ว่า สังคมไทย แม้ว่าจะผ่านการพัฒนามาได้ระดับหนึ่งแล้ว แต่ก็ยังมีปัญหาทางสังคมอีกมาก เช่น ปัญหาเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ นักเลงหรือผู้มีอิทธิพล (ทั้งในและนอกสภาฯ) ผู้สูงอายุ ชุมชน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งการแก้ปัญหาเหล่านั้นมักจะมีข้อติดขัดที่เรื่องเงินทุนอยู่พอสมควร หลายครั้งการแก้ปัญหาทางสังคมต้องหันไปพึ่งพาแหล่งเงินทุนจากการบริจาคเป็นหลัก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา เกิดความล่าช้า หรือปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้สะสมจนกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้น แก้ไขยากขึ้น ดังนั้น อาจจะเป็นโอกาสที่ดีที่เราจะได้ลองพิจารณาถึงการสร้างสถาบันการเงินขึ้นมาเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาทางสังคม อาจจะเป็นในรูปแบบของ "สถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาหรือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน" หรือ "สถาบันการเงินเพื่อพัฒนาสังคม" เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการทางการเงินสำหรับกิจกรรมทางสังคมเหล่านี้ ซึ่งก็จะรวมด้านบริการการศึกษาเข้าไปด้วย เรามีสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ดูแลทางด้านการผลิตสำหรับกลุ่มคนบางกลุ่มในระบบเศรษฐกิจอยู่พอสมควรแล้ว การมีสถาบันการเงินเพื่อรับใช้และตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาสังคมน่าจะเป็นส่วนผลักดันให้สังคมพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ปัจจุบันการทวงหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของภาคเอกชนที่รับผิดชอบตามทวงหนี้ (Outsource agency) ในประเทศไทยพบว่าทวงหนี้ของภาคเอกชนรับผิดชอบตามทวงหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาภายนอกเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นรูปของสำนักงานทนายความที่มีแผนกทวงหนี้และออกติดตามลูกหนี้ภายนอกเอง และอีกประเภทเป็นบริษัทติดตามทวงหนี้ภายนอกที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งประเภทหลังนี้จะมีพื้นฐานมาจากเป็นพนักงานทวงหนี้ของธนาคารมาก่อน และมองเห็นธุรกิจนี้กำลังเติบโต

ได้ดียิ่ง จึงทำการจัดตั้งเป็นรูปบริษัทรับจ้างทวงหนี้ โดยอาจทำการซื้อหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPL) จากธนาคารมาบริหารจัดการเองหรืออาจเข้าไปเสนอของานกับธนาคาร ภายใต้สัญญาจ้างเหมาเพราะยิ่งแนวโน้มเศรษฐกิจดีขึ้น หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารก็ย่อมเพิ่มขึ้นทำให้บริษัททวงหนี้มีมากขึ้นเช่นกัน จากคำกล่าวของนายประชา ชัยสุวรรณ กรรมการผู้จัดการของบริษัทเชกซ์ คอล เลคชั่น และเป็นประธานชมรมผู้ติดตามหนี้ที่เป็นธรรม (หนังสือพิมพ์โพสทูเดย์, 2554: ระบบออนไลน์) เปิดเผยว่า บริษัทมีแผนรองรับงานทวงหนี้ โดยรับพนักงานติดตามทวงหนี้เพิ่ม เนื่องจากธุรกิจการติดตามทวงหนี้ในปี 2554 จะมีอัตราการขยายตัวที่ 15-20% ทั้งนี้พนักงานติดตามจึงต้องมีการฝึกอบรมการบริการลูกค้า ก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อลดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในลักษณะการร้องเรียน อย่างไรก็ตามการติดตามหนี้ของบริษัททวงหนี้บางแห่งดำเนินการติดตามหนี้ที่ไม่สอดคล้องกับหลักสิทธิส่วนบุคคลพยายามรบกวนข่มขู่หรือใช้วิธีหลอกลวงให้ลูกหนี้กลัว เช่น อ้างว่าเป็นตำรวจ ทหาร หรืออ้างว่ามาจากศาลมีการติดต่อลูกหนี้บ่อยจนเกิดความรำคาญ บางครั้งลูกหนี้เกิดความเครียด จากภาวะมีหนี้สินล้นพ้นตัวมากขึ้น ไม่มีทางออก หนทางสุดท้ายอาจต้องฆ่าตัวตาย ทำให้ภาพลักษณ์ของการติดตามทวงหนี้เสียหายได้ เหตุผลหนึ่งอาจเป็นเพราะบริษัททวงหนี้หลายแห่งเร่งรับพนักงานทวงหนี้มาทำงานแต่ไม่มีการฝึกอบรม ไม่มีความจริงใจในการบริการ เพราะอาชีพนี้ไม่เน้นการศึกษาในระดับสูงแต่จะเน้นการเจรจาต่อรอง ปฏิภาณไหวพริบและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทำให้มุ่งผลงานจากยอดจัดเก็บเป็นหลักเพื่อให้ได้ค่าคอมมิชชั่นจึงเกิดปัญหาในเรื่องการติดตามทวงหนี้กับลูกหนี้ เช่น การข่มขู่คุกคาม ตำ หลอกลวง ปลอมแปลงเอกสาร ทำร้ายร่างกายลูกหนี้ บุกรุก เปิดเผยข้อมูลให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้มีส่วนได้เสีย และอาจถึงขั้นการลักขโมยของในบ้านในกรณีที่ลูกหนี้ไม่อยู่บ้าน เป็นต้น ทำให้เกิดผลเสียขยายเป็นวงกว้างในระดับบุคคล สังคมและประเทศชาติได้ เพื่อลดแรงกดดันจากกระแสสังคม บริษัทติดตามทวงหนี้ต้องไม่ใช่วิธีการที่รุนแรงและควรใช้การติดตามทวงหนี้แบบสร้างสรรค์เสมือนเป็นการช่วยเหลือทางออก ร่วมแก้ไขปัญหาลูกหนี้แล้วสังคมจะอยู่อย่างสงบสุข

ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง และของหน่วยงานของรัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด วันนี้อภาคนอกเสนอความพร้อม ความเชี่ยวชาญชำนาญการ ตามกลยุทธ์การจัดการเรียกเก็บหนี้ นโยบายบริหารงานทุกบัญชีตามสถานะค้างชำระ และพัฒนาการชำระคืนอย่างเป็นธรรมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยภาคนอกเสนอ ในการชำระหนี้คืนของผู้กู้ยืมทั่วประเทศ แบบส่งเสริมการศึกษาไทย ก้าวไกลระดับเอเชีย พัฒนาชาติ พัฒนาคนสู่แรงงานหลักสากล ลดต้นทุนงบประมาณ ลดต้นทุนการจัดจ้างกลยุทธ์การจัดการเรียกเก็บหนี้ นโยบายบริหารงานทุกบัญชีตามสถานะค้างชำระและ พัฒนาการชำระคืนอย่างเป็นธรรมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบบลดงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาคนอกเสนอการวางแผนงานเพื่อเป็นองค์กรที่มีความสามารถสูงสุด เคียงคู่การศึกษาไทย ก้าวไกลมาตรฐานอาเซียน พัฒนาชาติ พัฒนาคน สู่แรงงานหลักสากล กู้ยืมเรียนได้ทุกคน จบการศึกษาระดับสูงสุด ปริญาเอกส่งเสริมการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศเมื่อจบการศึกษา มีความรู้ในวิชาการสามารถเข้าทำงานทุกคน เรียนรู้ จนเชี่ยวชาญชำนาญการ เท่าทันการประกอบอาชีพมุ่งมั่นพัฒนาตนให้มีคุณธรรม เกิดคุณค่าการศึกษา เพื่อ ช่วยเหลือสังคม ระเบียบสัมพันธ์ปลูกฝังจิตสำนึก ค่านิยมกองทุนฯ เพื่ออนาคตนักเรียนและนักศึกษา ในรุ่นต่อ ๆ ไป อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริหารบริษัทการบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย

2. เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาการบริหารบริษัทบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

การให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับสูงอย่างยิ่งและเป็นหัวข้อที่น่าสนใจสำหรับการวิจัยโดยเฉพาะเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการบริหารบริษัทเอกชนเพื่อติดตามหนี้ค้างชำระกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของประเทศไทย ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มทำการวิจัยจำเป็นจะต้องมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ทราบถึงพัฒนาการของงานวิจัยในด้านนี้ โดยเริ่มต้นจากรวมกันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ดังนี้คือ

ประเทศที่เป็นที่ยอมรับที่สุดด้านการศึกษาระดับสูงของโลก ก็คือ สหรัฐอเมริกา โดยสหรัฐอเมริกามีนโยบายเพื่อที่จะพัฒนาพลเมืองให้มีคุณภาพสูงที่สุดในโลก จึงทุ่มเทด้านการศึกษา การวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมอย่างมาก และมีการตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษามาตั้งแต่ พ.ศ. 2487 แต่ได้เกิดวิกฤตการณ์หนี้สินของนักศึกษาขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2549 มีหนี้สินของนักศึกษาทั้งหมด 481,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเป็นสกุลเงินบาทในปัจจุบันคือ 14.43 ล้านล้านบาท และในปี พ.ศ. 2562 มีหนี้สินของนักศึกษาทั้งหมดสูงถึง 1.6 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 48 ล้านล้านบาท (Deller & Parr, 2020) เนื่องมาจากจำนวนเงินที่ให้กับต่อรายสูงขึ้นมากตามค่าใช้จ่ายในการศึกษาที่สูงขึ้น อีกทั้งเกิดจากความประสงค์ให้นักศึกษามีชีวิตประจำวันที่สะดวกสบาย แต่ผลกลับพบว่าคุณภาพของการศึกษากลับตกต่ำลง อีกทั้งสาขาของผู้สำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงมีการเสนอให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของรัฐบาลสหรัฐฯ คัดเลือกนักศึกษาผู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ทุนจริงๆ และเรียนในสาขาที่ประเทศชาติและตลาดแรงงานต้องการ โดยกองทุนฯ ไม่ควรแสวงหากำไรจากนักศึกษา (Clark, 2020) นอกจากนั้นระบบการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสหรัฐฯ ที่ใช้ก่อนปี พ.ศ.2553 นั้นมีการให้ภาคเอกชนเป็นผู้ให้กู้ยืมโดยรัฐบาลเป็นผู้ค้ำประกัน ส่วนหลังปี พ.ศ. 2553 รัฐบาลจะเป็นผู้ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แต่กฎหมาย ระบบการเงิน และระบบการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษายังใช้แบบเดิมอยู่ จึงไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของนักศึกษาในปัจจุบัน

ส่วนกลุ่มประเทศที่ส่งเสริมการศึกษาไม่แพ้สหรัฐอเมริกา ก็คือ ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป โดยเฉพาะสหราชอาณาจักรหรือที่คนไทยเรียกว่า ประเทศอังกฤษ ก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกันกับสหรัฐฯ คือ ค่าใช้จ่ายทางการศึกษาที่สูงขึ้นมากแต่ส่วนหนึ่งก็จะได้รับการสนับสนุนจากเงินภาษี นักศึกษาที่เป็นหนี้นอกจากจะจ่ายดอกเบี้ยให้รัฐบาลแล้ว เมื่อนักศึกษาเหล่านี้สำเร็จการศึกษาเขาก็จะเป็นผู้จ่ายภาษีให้กับรัฐอีกทางหนึ่งด้วย (Harris, Vigurs, & Jones, 2020) ส่วนในประเทศญี่ปุ่นมีการวิจัยที่พบว่า การให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดของผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่จะต้องชำระหนี้ที่กู้ยืมมาเพื่อการศึกษา รัฐบาลจึงควรพิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายหนี้สินให้เหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และรายได้ของผู้กู้ และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้กู้เช่น ผู้ที่ไม่สำเร็จการศึกษา และปัญหาอื่นๆที่เกิดขึ้น (Sato, et al, 2020)

ในบางประเทศเหตุผลส่วนผู้ถือหุ้นจะดำเนินการต่อไปสินเชื่ออาจเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจที่ค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นเพื่อดึงรายได้พิเศษจากครอบครัวที่ร่ำรวย เงินกู้ยืมนั้นทำหน้าที่เป็นเครือข่ายความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าคนจนยังสามารถได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นรายได้ถูกนำมาใช้ทั้งในด้านการเงินโครงการสินเชื่อและเพื่อให้บริการอื่น ๆ ผู้ยากจน โครงการเงินกู้ยืมนักศึกษาอาจมีจุดมุ่งหมายเพียงเพื่อจำกัดการใช้จ่ายของรัฐบาลอุดมศึกษา ในบางกรณีข้อจำกัดในการใช้จ่ายด้านการศึกษาที่สูงขึ้นคือแนะนำเพื่อปลดปล่อยทรัพยากรสำหรับระดับการศึกษาอื่น ๆ ที่อาจสร้างอัตราผลตอบแทนที่สูงขึ้นหรืออาจจำกัดการใช้จ่ายด้านการศึกษาระดับสูงตามลำดับทั้งเพื่อลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาลทั้งหมดหรือปล่อยเงินเพื่อการศึกษาออกโรงเรียนวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งของแผนการกู้ยืมบางส่วนเชื่อมโยงกับการวางแผนกำลังคนเจ้าหน้าที่ที่ต้องการ

ดึงดูดผู้สมัครให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจัดให้เงินให้สินเชื่อเป็นสิทธิพิเศษสำหรับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษซึ่งต้องการนักเรียนคนอื่นเพื่อค้นหาการเงินของตนเอง อีกทางหนึ่งเช่นในประเทศจีนพวกเขาอาจให้เงินช่วยเหลือแก่นักเรียนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ขาดและให้สินเชื่อแก่ทุกคน ในขณะที่ในอดีตเงินให้สินเชื่อกรณีเป็น ‘แครอท’ ในกรณีหลังพวกเขาเป็น ‘ติด’ เหตุผลเพิ่มเติมซึ่งได้รับการกล่าวถึงทั้งในประเทศจีนและที่อื่น ๆ คือการปรับปรุงความมุ่งมั่นอาจเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่านักเรียนที่ต้องจ่ายเงิน จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละประเทศทั่วโลกต่างก็ปรับเข้าสู่การที่รัฐบาลจะเป็นผู้ให้กู้ยืมและเป็นการลงทุนของรัฐระยะยาวในการพัฒนาประเทศด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน แต่จะต้องมีการปรับทิศทางและระบบให้สอดคล้องกับความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของประเทศ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างมาก เนื่องจากการศึกษามีผลต่อการพัฒนาประเทศมาเป็นระยะเวลานานและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการศึกษาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อความรู้ที่พัฒนาขึ้นอยู่เสมอ ที่ผ่านมาประเทศไทยประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้เรียนส่วนใหญ่ มีทุนทรัพย์ไม่เพียงพอในการศึกษาต่อเป็นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องจัดตั้ง “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” ขึ้น เพื่อให้แก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทั้งสายสามัญและสายอาชีพจนถึงระดับปริญญาตรีที่มาจากครอบครัวซึ่งมีรายได้น้อยกู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าเล่าเรียน แต่หลังจากได้ให้การกู้ยืมเพื่อการศึกษาไปแล้วนั้น นักเรียน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผ่านช่วงระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปีไปแล้วไม่มีการกลับมาใช้หนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ ซึ่งสาเหตุของปัญหาการค้างชำระหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อศึกษามีดังนี้ คือ ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาภาวะการมีงานทำของผู้กู้ยืมที่บังคับในการลงโทษไม่ชัดเจนแน่นอนสิ่งเร้าจากภายนอกและปัจจัยภายในครอบครัว (วัชรภรณ์, สัญญา, 2018)

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของไทยนั้นได้มีการดำเนินการมาอย่างยาวนานและผลิดอกออกผล โดยมีคุณประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างยิ่ง ตัวอย่างเช่นการวิจัยเรื่องการวางแผนทางการเงินเพื่อที่อยู่อาศัยของบัณฑิตประจำปีการศึกษา 2539 ผู้กู้ “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตประจำปีการศึกษา 2539 ผู้กู้ “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” (กยศ.) เป็นบัณฑิตรุ่นแรกผู้มีภาระต้องจัดสรรเงินเพื่อชำระหนี้คืน “กยศ.” ภายหลังสำเร็จการศึกษา ซึ่งแสดงว่ามีการวางแผนทางการเงินในเรื่องเรียนให้กับตนเอง การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า บัณฑิตกลุ่มนี้ปัจจุบันอยู่ในวัยเริ่มต้นสร้างครอบครัวอาจเริ่มคิดต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองนี้ จะมีการวางแผนทางการเงินเพื่อที่อยู่อาศัยด้วยหรือไม่ ทั้งศึกษาสภาพการอยู่อาศัยปัจจุบัน ปัญหาที่อยู่อาศัยและข้อมูลเบื้องต้นด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยศึกษาจากกลุ่มบัณฑิตที่ชำระคืนมากกว่าเกณฑ์เงื่อนไขตามสัญญาการกู้เงิน เพราะถือว่าเป็นผู้มีวินัยทางการเงิน โดยสำรวจด้วยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์ตัวอย่างจำนวน 57 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการวางแผนทางการเงินเพื่อที่อยู่อาศัยและสถานภาพต่อ “กยศ.” มีผลต่อวิธีการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งเพศชาย-หญิง มีจำนวนใกล้เคียงกัน อายุเฉลี่ย 28.7 ปี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาระดับปริญญาโทและอนุปริญญา รายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 15,000-17,000 บาท ทำงานที่ต่างจังหวัด และ 78.9% มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ที่อยู่อาศัยปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านเดี่ยว/บ้านแฝด และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ฟรีกับบิดามารดาญาติพี่น้องในต่างจังหวัด โดยปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่พบมากที่สุดคือ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง รองลงมาเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อม และพบปัญหาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมากกว่าต่างจังหวัด สถานภาพต่อ “กยศ.” 94.7% ชำระคืนยังไม่เสร็จสิ้น โดยแหล่งเงินสำคัญที่นำมาชำระ มาจากรายได้ประจำของตนเอง ปัญหาในการชำระคืนส่วนใหญ่เป็นเรื่องของ ความไม่สะดวกในขั้นตอนหรือวิธีการชำระคืน กลุ่มตัวอย่าง 93.0% ต้องการมีที่อยู่อาศัย

เป็นของตนเอง และทั้งหมดนี้มีการวางแผนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย งบประมาณที่ตั้งไว้เพื่อที่อยู่อาศัยเฉลี่ยประมาณ 1,167,000 บาท 86.8% ใช้วิธีจัดการเป็นเงินกู้จำนวนเงินผ่อนเฉลี่ย 36.1% เมื่อเทียบกับรายได้ โดยส่วนใหญ่ต้องการผ่อนกับธนาคารพร้อมกับผ่อนชำระคืน “กยศ.” และในจำนวนที่ใกล้เคียงกันต้องการผ่อนกับธนาคารภายหลังผ่อนชำระคืน “กยศ.” เสร็จสิ้นแล้ว ส่วนใหญ่ต้องการระยะเวลาในการวางแผน 5-10 ปี อุปสรรคในการวางแผนส่วนมากกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่สูงขึ้น รองลงมากังวลเรื่องราคาบ้านจะสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีการวางแผนเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 98.1% ปัจจุบันมีการออม โดยฝากออมทรัพย์มากที่สุด มีวัตถุประสงค์หลักในการออมเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นส่วนมาก ในจำนวนผู้ที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองทั้งหมดนั้น 98.1% มีการวางแผนการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์หลักคือเพื่อเป็นเงินดาวน์ โดยมีการวางแผนด้านการออมเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมา มีการวางแผนด้านการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย และการวางแผนด้านการลงทุนหาผลตอบแทนเพิ่ม เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยให้ตนเองได้เร็วขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะบัณฑิตผู้กู้ “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” รุ่นแรกเท่านั้น ซึ่งจำนวนเงินที่ต้องชำระคืนยังไม่มากนัก หากมีการขยายการศึกษาไปยังบัณฑิตผู้กู้รุ่นต่อ ๆ มา ก็จะทำให้สามารถพบประเด็นปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องมากขึ้น และครอบคลุมประเด็นเปรียบเทียบกับที่น่าสนใจอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลให้การทำวิจัยและให้ฝ่ายสนับสนุนด้านที่อยู่อาศัยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันการเงินได้ศึกษาหามาตรการ เพื่อช่วยให้กลุ่มคนหนุ่มสาววัยเริ่มต้นทำงานผู้มีภาระหนี้ แต่มีวินัยทางการเงินเหล่านี้ สามารถมีที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพเป็นของตนเองได้เร็วขึ้น และขยายไปสู่อนาคตของชาติกลุ่มอื่นต่อไป (รวีวรรณ, 2545)

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชน เช่น กยศ. และบริษัทที่ช่วยบริหารและพัฒนาลูกหนี้ของ กยศ. การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การนั้นจะประกอบไปด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ ขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ ขั้นตอนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และขั้นตอนการประเมินผลกลยุทธ์ โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้ (นพดล, 2561)

1) ขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดพันธกิจ (mission statement) การพิจารณาถึงโอกาสและข้อจำกัดที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกพิจารณาการถึงจุดแข็งจุดอ่อนขององค์การการกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวพิจารณาประเมินทางเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ และการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน

2) ขั้นตอนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนประจำปี การกำหนดนโยบายการจูงใจบุคลากรที่รับผิดชอบทรัพยากรการจัดสรรให้แก่การดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ

3) ขั้นตอนการประเมินผลกลยุทธ์ เป็นการจัดวางระบบการควบคุมและระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อแสวงหาข้อมูลและข้อสรุปในการวัดผลงานกับมาตรฐานการปรับแก้และการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องการศึกษาเพื่อพัฒนาและส่งเสริมองค์กรให้ยกระดับคุณภาพ สูงขึ้น 2 ตัวชี้วัด

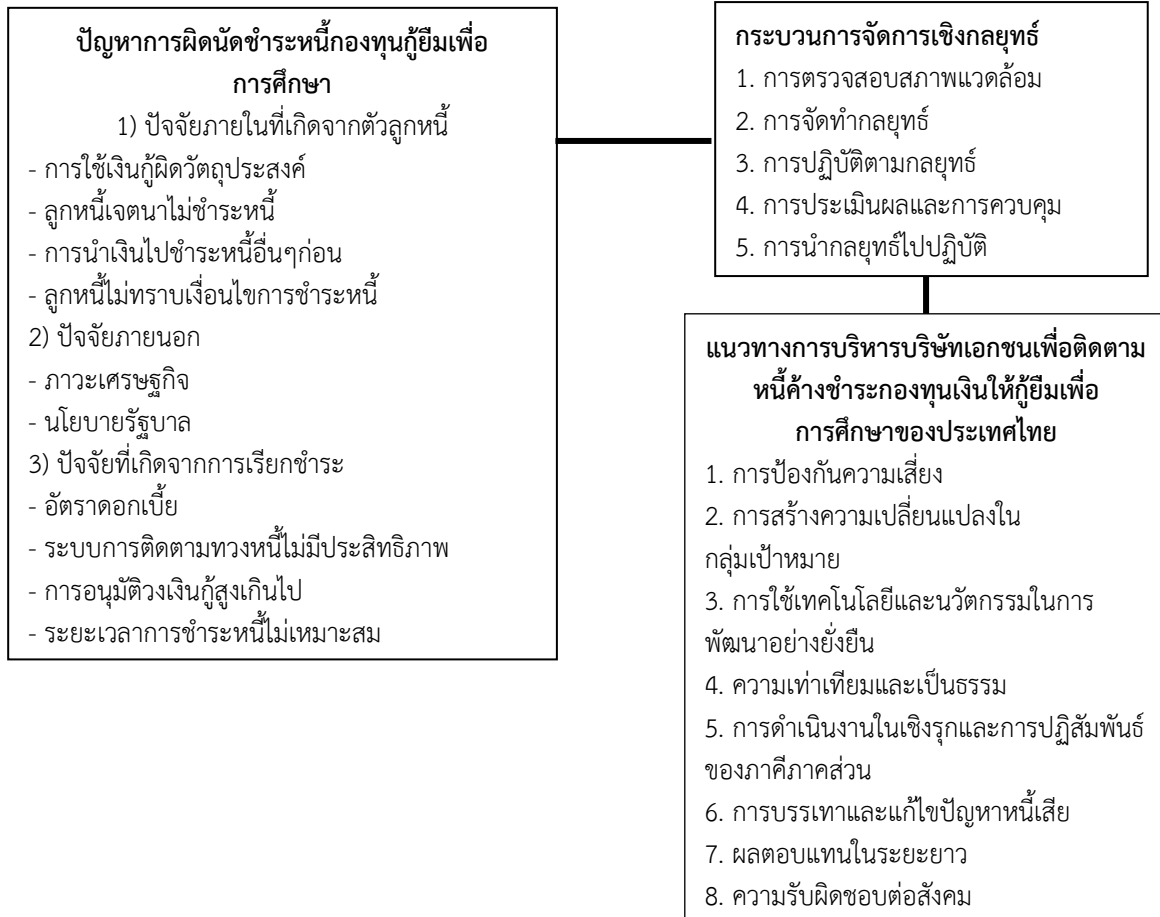
กยศ. ในยุคปัจจุบันจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้กู้ สังคม และประเทศชาติ ควรพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีกรณีวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในอนาคต” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอว่าควรนำกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาใช้ในการบริหารจัดการกยศ. ในอนาคต กยศ. ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาให้นักเรียนที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ปัจจุบันได้บริหารจัดการเงินกู้ยืมให้นักเรียนไปแล้วกว่า 3.7 ล้านราย และใช้งบประมาณแผ่นดินไปมากกว่า 3 แสนล้านบาท แต่นับว่ายังไม่บรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) และสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth

Interview) โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการศึกษาและ CSR เป็นหน่วยวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแบบอุปนัย (Analytic Induction) จากผลศึกษา กยศ. ครอบงำแนวคิด CSR มาใช้ในการบริหารจัดการกองทุนมากกว่าเดิม และควรอยู่ในกระบวนการทำงานหลักขององค์กรเป็น “CSR in-process” โดยปรับปรุงข้อกำหนด ข้อบังคับ หรือกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการการทำงานของกยศ. โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และควรมีกฎเกณฑ์ด้าน CSR ที่เป็นที่ยอมรับเข้ามาเป็นเครื่องมือ อาทิ นโยบายในการกำกับดูแลองค์กรอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Good Governance) การเคารพในหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operation Practice) แนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านการคอร์รัปชัน การปรับปรุงใด ๆ ควรสอดคล้องกับเรื่องเหล่านี้ รวมถึงมาตรฐาน ISO 26000 และอื่นๆ เช่น OECD Global Compact ตลอดจนการให้บริการที่ดี (Service Mind) ให้ความสำคัญต่อลูกค้า ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ผู้กู้ ผู้ปกครองของผู้กู้ สถานศึกษา และธนาคาร รวมทั้งควรมีนโยบายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม เน้นกิจกรรมด้านการศึกษา สร้างรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งถือเป็น CSR เพิ่มเติมนอกเหนือจากกระบวนการการทำงานหลักของกยศ. (CSR after-process) การกำหนดให้ CSR เป็นยุทธศาสตร์หลักของกยศ. เชื่อได้ว่า จะก่อให้เกิดผลดีต่อนักเรียน ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ชุมชน และสังคมโดยรวม ทำให้ กยศ. ประสบความสำเร็จในการสร้างความเท่าเทียมทางการศึกษาและขับเคลื่อนสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง (จารุวรรณ, 2015)

เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการภาครัฐ เช่น กยศ. นี้มีจำนวนมากขึ้น และมีขั้นตอนมากมายที่ต้องดำเนินการ ภาครัฐควรพิจารณาใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินการจะทำให้ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยและการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับอาจารย์และนักศึกษาผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจสูงสุดด้วย นอกจากนั้นงานวิจัยในประเทศไทยในปัจจุบันมีความต่อเนื่องจากงานวิจัยในประเทศญี่ปุ่น ได้มีศึกษาในเรื่องผลกระทบด้านบุคลิกภาพด้านไม่ดีของกลุ่มนักศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักศึกษาที่ใช้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับนักศึกษาที่ใช้ทุนของตนเอง พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่ใช้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแนวโน้มที่ความมีเล่ห์เหลี่ยมของเขามีอิทธิพลต่อทัศนคติในการออมและการใช้จ่ายในทางบวก และปัญหาทางจิตของเขามีอิทธิพลต่อทัศนคติในการออมในทางลบ แต่มีต่อทัศนคติในการใช้จ่ายในทางบวก (Boonroungrut, Fei & Dechprom, 2020) มีพระพุทธรูปศาสนาสุทธาธิที่กล่าวไว้ว่า อิมานานํ ทุกขํ โลก “การกู้หนี้ เป็นทุกขในโลก” เนื่องจากการกู้หนี้คือการนำเงินที่จะได้ในอนาคตมาใช้ แต่ “ความจน เป็นทุกขในโลก” เช่นกัน (พหิททัย ทุกขํ โลก) ดังนั้นการยอมเป็นทุกขในปัจจุบันโดยการลงทุนที่ดีเช่นการศึกษา จะนำพาความสุขมาสู่ผู้ลงทุน ครอบครัว และญาติพี่น้องในอนาคต และทางรัฐบาลควรให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เนื่องจากถ้าไม่มี กยศ. แล้วกลุ่มคนเหล่านี้ก็จะมีโอกาสน้อยหรือไม่มีโอกาสเลยที่จะได้รับการศึกษาในระดับสูง ดังนั้น กยศ. จึงเป็นองค์การหนึ่งที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่า กยศ. นั้นเป็นองค์การที่มีความสำคัญโดยมีบทบาทในการสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษาให้กับผู้มีฐานะยากจน



แผนภาพที่ 1 การบริหารและพัฒนาหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยภาคเอกชนในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารบริษัทในการบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อให้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาสามารถพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เติบโตในยุคปัจจุบัน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิเคราะห์กรณีศึกษาของบริษัท พีทีสยาม กรู๊ป จำกัด
2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร บริษัท พีทีสยาม กรู๊ป จำกัด

กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบริษัทในการบริหารหนี้ บริษัทด้านการเงินการธนาคาร การบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยมีประสบการณ์การทำงานด้านเชี่ยวชาญด้านการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ธุรกิจบริหารหนี้ของภาคเอกชน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของการบริหารบริษัทรับบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย

ไทย

ปัญหาเรื่องหนี้เสียของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทยนั้นเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องยาวนานมาหลายสิบปี มีความจำเป็นที่จะต้องมีการป้องกันและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ๆ ขึ้นอีกในปัจจุบันและอนาคต แนวทางหนึ่งที่ได้ผลดีคือการให้บริษัทรับบริหารหนี้เข้ามาร่วมดำเนินการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารหนี้ของ กยศ. บริษัทรับบริหารหนี้ในธุรกิจต่าง ๆ มีมากมาย แต่การบริหารหนี้ของ กยศ. นั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายส่งเสริมการศึกษาของรัฐบาล จึงจะมีประเด็นที่ควรระมัดระวังในหลายประเด็นดังที่สรุปมาแล้ว นอกจากนี้รัฐบาลควรที่จะกำหนดนโยบายส่งเสริมเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับยุคสมัยและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้กู้ยืมเงิน กยศ. ตัวอย่างการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นั้น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับที่ 1 คือ ด้านเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ลำดับที่ 2 คือ ด้านเงื่อนไขวงเงินให้กู้ยืมลำดับที่ 3 คือ ด้านเงื่อนไขกระบวนการขอกู้ยืมและลำดับสุดท้าย คือ ด้านเงื่อนไขของเงินให้กู้ยืม ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ภูมิภาค จำนวนพี่น้อง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา ด้าน เพศ ภูมิภาค จำนวนพี่น้อง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ของผู้ปกครอง ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การศึกษาของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา คือ การศึกษาของผู้ปกครองต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน (ณัฐพล เนื่องชมภู, สิริกวิทย์ คุรุครองพันธุ์, & จิระพันธ์ นามสวัสดิ์, 2021) จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อ กยศ. อยู่ในเกณฑ์ดี แต่จะต้องมีการปรับแผนและรายละเอียดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2. แนวทางในการพัฒนาการบริหารบริษัทรับบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย

การพัฒนาการบริหารบริษัทรับบริหารหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทยจะมีความแตกต่างจากบริษัทรับบริหารหนี้ทั่วไปอยู่หลายประการ เนื่องจากเป็นโครงการของรัฐบาลที่ส่งเสริมการศึกษาในระดับสูงกว่าภาคบังคับ แต่การศึกษาในระดับสูงก็มีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงทำให้เยาวชนบางคนขาดโอกาสในการศึกษาต่อ กยศ.จึงเข้ามามีส่วนช่วยในประเด็นนี้ แต่ด้วยปัญหานี้เสียที่ต้องมีบริษัทรับบริหารหนี้เข้ามามีส่วนช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาก็ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเช่นงานวิจัย ของ รุ่งโรจน์ ฝ้ายเยื่อ และคณะ, (2021) ได้สรุปผลการวิจัยเป็นข้อเสนอต่อ กยศ. ดังนี้

- 1) ยกเลิกระบบผู้ค้ำประกัน
- 2) ให้สถานศึกษาแต่ละที่ช่วยดูแลการกู้ยืมเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา และควรจัดให้มีการปฐมนิเทศให้กับผู้กู้ยืมรายใหม่
- 3) สร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ชั้นดี เช่น ผู้กู้ยืมคนใด เรียนจบเร็ว หนี้ที่กู้ยืมไป หากชำระเร็วและตรงเวลา อาจลดลงเหลือเพียงครึ่งหนึ่งที่ต้องชำระ

4) ควรจัดระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ให้เหมือนกับระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกู้ยืม

5) ควรบังคับใช้มาตรการในการลงโทษผู้ที่ไม่ชำระหนี้ กยศ. อย่างจริงจัง

6) ควรมีการติดตามทวงหนี้กับผู้กู้อย่างจริงจัง

7) ลดหนี้ให้กับการทำงานที่เป็นประโยชน์สาธารณะ เช่น ผู้กู้ยืมคนใดเข้าทำงานบางประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หรืออาสาสมัครไปทำงานยังพื้นที่ที่ก้นดำนหรือเสี่ยงอันตราย รัฐควรมีมาตรการสนับสนุนลูกหนี้กลุ่มนี้ เช่น การหักลดหย่อนหนี้จากการกู้ยืมเพื่อการศึกษาบางส่วนให้ทำงานแทนเงิน

ถึงแม้จะเป็นข้อเสนอจากประชาชน แต่ก็ต้องมีการพิจารณาอย่างรอบด้าน มิฉะนั้นอาจจะเกิดปัญหาใหม่ขึ้นแทนปัญหาเดิม นอกจากนั้นควรมีการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กยศ. ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 มีการใช้การทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องมีกฎหมายรองรับด้วย (Saengtum, M., & Beokhaimook, C., 2021) หรือการให้มีบริษัทรับบริหารหนี้ กยศ. ดังงานวิจัยนี้ เป็นต้น การพัฒนาในสิ่งเหล่านี้จะทำให้กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเจริญก้าวหน้า และสนองตอบต่อเจตนาของรัฐบาลและประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษาของเยาวชนรุ่นใหม่โดยเฉพาะผู้ขาดโอกาสทางการศึกษา ซึ่งจะส่งเสริมให้ประเทศไทยมีการพัฒนาอีก ๆ ขึ้นไป

References

- Boonroungrut, C., Fei, H., & Dechprom, S. (2020). Dark personality impacts on saving and spending attitudes: A multi-group analysis between self-support and loan students. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 41(3), 521-526.
- Clark, B. (2020). Negative Impacts of Federal Student Loans and Grants. *SSRN Electronic Journal*.
- Harris, D., Vigurs, K., & Jones, S. (2020). Student loans as symbolic violence. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 1-15.
- Jaruwan Pengmon. (2015). Strategic Management for Corporate Social Responsibility of the Student Loan Fund in the Future. *Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University*. 23(41): 201-222.
- Natthapol Nueangchompoo, Sirikawin Krutkrongphan and Jiraphan Namchawad. (2021). Satisfaction of Higher Education Student on Student Loan. *Buddhamagga*. 6(1): 202-214.
- Noppadol Punpanich. (2018). Elder's Assistant Automation Business Strategy Process of Small and Medium Enterprises (SME) for Change to Ageing Society in Thailand. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science*. 4(3): 170 - 185.
- Rawiwan Dechanupaprittha. (2002). Financial planning for housing of 1996 studentloan graduates. *Doctoral dissertation*. Chulalongkorn University.
- Rungrote Faiyuea, Chaiyarat Sirinakorn, Phrakhrusantipannathon Prongchit and Phasakorn Dokchan. (2021). Guidelines for Solving the Debt Problem of the Student Loan Fund (SLF.). *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(1): 199-213.

- Sasamon Sanguansin. (2016). Administration to Efficiency Increase of the General Insurance Funds According To the Sufficiency Economy Philosophy. *The journal of social communication innovation*, 4(1): 33-47.
- Sato, Y., Watt, R. G., Saijo, Y., Yoshioka, E., & Osaka, K. (2020). Student loans and psychological distress: a cross-sectional study of young adults in Japan. *Journal of epidemiology*. 30(10): 436-441.
- Watcharaporn Jantanukul, SanyaKenaphoom. (2018). Student Loan Fund: Causes of Defaults for Repayment of SLF. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 9(2): 123-130.
- Williamson, P. J., Wan, F., Eden, Y., & Linan, L. (2020). Is disruptive innovation in emerging economies different? Evidence from China. *Journal of Engineering and Technology Management*. 57, 101590.

