



รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2568



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. จำนวน 375 คน
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- ฉบับที่ 5 กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 6 กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสำรวจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม

เพื่อการศึกษาภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.59 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.03 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.80 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 28.94 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.46 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 98.53 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 28.34 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 98.42 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 23.86 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 92.80 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.99 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 91.31 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 91.31 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 4.68 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย รวม ($\bar{x}$)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ ความพึง พอใจ (Top- Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.82	96.46	0.205	97.80	28.94
2) ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.72	94.46	0.320	98.53	28.34
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถาน ศึกษา	4.77	95.44	0.314	98.42	23.86
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.	4.73	94.58	0.566	92.80	4.73
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	4.65	92.99	0.523	91.31	4.65
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหัก บัญชีเงินเดือน	4.68	93.61	0.623	91.31	4.68
ภาพรวม	4.73	94.59	0.425	95.03	95.20

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม
เพื่อการศึกษารายด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.78	4.68	4.69	4.71	4.58	4.67
1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำ สถานศึกษา	4.87	-	-	4.72	4.59	-
รวมด้านที่ 1	4.83	4.68	4.69	4.72	4.59	4.67
2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.85	-	4.72	4.78	-	-
2.2) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.83	-	4.83	4.80	-	-
2.3) กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	-	4.75	4.69	-	-	-
2.4) ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	-	4.71	-	-	-	-
2.5) กระบวนการติดตามหนี้	-	4.69	-	-	-	-
2.6) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญา สำหรับผู้ปกครอง	-	-	-	-	4.71	-
2.7) กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงิน กู้ยืมเพื่อการศึกษา	-	-	-	-	-	4.68
2.8) ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการ ศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)/ ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)	-	-	-	-	-	4.71
รวมด้านที่ 2	4.84	4.72	4.75	4.79	4.70	4.84
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1) ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.74	4.71	4.87	4.65	4.64	4.68
รวมด้านที่ 3	4.74	4.71	4.87	4.65	4.64	4.68
4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของกองทุน						
4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.84	4.79	4.85	4.74	4.71	4.68

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.86	4.72	4.88	4.69	4.67	4.67
รวมด้านที่ 4	4.85	4.76	4.87	4.72	4.69	4.68
ภาพรวม	4.82	4.72	4.77	4.73	4.65	4.68

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

กลุ่มที่ 2 ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษามีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มองว่ากองทุนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษา ทำให้บุตรหลานมีโอกาสเรียนสูงขึ้น
2. ขั้นตอนการยื่นกู้ค่อนข้างชัดเจน แต่ยังมีรายละเอียดเอกสารมาก ทำให้นักศึกษาบางส่วนส่งเอกสารไม่ครบและถูกตีกลับหลายรอบ
3. ควรมีช่องทางให้ผู้กู้สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตนเองทางออนไลน์ได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้กู้ยืม
4. นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ากองทุนช่วยเปิดโอกาสทางการศึกษา แต่การไม่อนุมัติทำให้เกิดความรู้สึกเสียกำลังใจ
5. ควรมีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินงานทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้กู้ให้มีความชัดเจน เป็นปัจจุบัน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
6. ควรมีช่องทางให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงานเพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบหรือระเบียบในอนาคต
7. ผู้ปกครองไม่ได้เป็นผู้ชำระหนี้โดยตรง แต่ควรมีการอธิบายการชำระคืนหลังเรียนจบให้ผู้ปกครองเพื่อให้เข้าใจเงื่อนไขและช่วยบุตรวางแผนการใช้จ่าย
8. การติดต่อกองทุนค่อนข้างยากและใช้เวลารอนาน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อรองรับจำนวนผู้ติดต่อที่เพิ่มขึ้น
9. ควรเพิ่มจุดบริการย่อยหรือสาขาของ กยศ. ในจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่หรือมีผู้กู้ยืมจำนวนมาก

10. หากมีโปรแกรมคำนวณยอดชำระคืนรายเดือนบนแอปหรือเว็บไซต์ จะช่วยเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา
11. ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลยอดหนี้ให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจน
12. ควรปรับปรุงระบบแจ้งเตือนการชำระหนี้ เช่น ส่ง SMS, E-mail, LINE ก่อนถึงกำหนดชำระล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วัน เพื่อป้องกันการผิดนัด
13. ควรปรับปรุงขั้นตอนการออกหนังสือรับรองต่างๆ เช่น หนังสือรับรองปิดบัญชี ให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว
14. หลังจากมีการปรับโครงสร้างหนี้ ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้อัปเดตสถานะบัญชีใหม่ทันที
15. ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือนเรื่องกำหนดเวลาส่งข้อมูล การหักเงินเดือน หรือการแจ้งเตือนเมื่อมีความผิดปกติ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมตัวล่วงหน้าและลดความผิดพลาด
16. ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับนายจ้างโดยตรง แต่ควรประชาสัมพันธ์ให้ฝ่ายบุคคลเข้าใจภาพรวม เพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นกับพนักงานได้หากมีคำถาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๙
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการดำเนินงาน	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
รายละเอียดแผนการดำเนินงาน.....	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	11
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	16
การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	18
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับ การอนุมัติกู้ยืม	19
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้... ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ สถานศึกษา	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	39
	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	64
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	73
ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	73
ผลการศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	76
ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	80
ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.	82
ผลการศึกษากลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	85
ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	87
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม....	92
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้.....	98
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	104
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้.....	109
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม.....	115
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน.....	120
เอกสารอ้างอิง	125

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane	11
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	19
3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	20
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	22
5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่าง การชำระหนี้	28
6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	30
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	33
8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	39
9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	40
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	42
11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	47
12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	49
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	51
14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/ นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	58
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	60
17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้าง ที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	64
18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	66
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	68
20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	90

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแบ่งเบาภาระด้านการเงินของผู้ปกครอง ปัจจุบันกองทุนมีนักเรียน นักศึกษาได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญและสายอาชีพ จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 - 2567 ไปแล้วจำนวน 7.1 ล้านคน เป็นเงินให้กู้ยืม 7.8 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2568 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนฯ โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจผู้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.3.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา (ร้อยละ 25)
- 4) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. (ร้อยละ 5)
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 5)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน (ร้อยละ 5)

1.3.3 ตัวแปร/ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืม เพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)

4.2.4 ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืม และการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
- ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

1.5.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

1.5.2 จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 6 กลุ่ม โดยผ่านความเห็นชอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ในแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.5.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งานตอนที่ 1

1.5.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน มาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น

1.5.5 นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 กลุ่ม โดยใช้วิธีแบบสำรวจออนไลน์ผ่าน Google Form

1.5.6 รวบรวมนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.5.7 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง สามารถสังเกตว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่จากการแสดงออกที่ซับซ้อน จึงเป็นการยากยิ่งที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยวิธีอ้อมผ่านความคิดเห็นจากความรู้สึกนิยมใช้การวัดเป็นค่าระดับความรู้สึก ณ ขณะใดขณะหนึ่งของบุคคลนั้น และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Bernard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างกันเช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิด ความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่ง ที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Theory) เป็นแนวคิดที่สำคัญในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการ แนวคิดนี้มุ่งเน้นไปที่การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด

หลักการสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ:

1. ความคาดหวังของลูกค้า: ลูกค้ามักจะมี ความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการที่พวกเขาใช้ การที่สินค้าหรือบริการสามารถตอบโต้ความคาดหวังนี้ได้จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจ

2. ประสบการณ์การใช้งาน: ประสบการณ์ที่ลูกค้าได้ รับจากการใช้บริการหรือสินค้าจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ การให้บริการที่มีคุณภาพและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ

3. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรมีความชัดเจน และเปิดให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นหรือ ปัญหาต่างๆ เพื่อให้สามารถปรับปรุงบริการได้อย่างรวดเร็ว

4. ความภักดีของลูกค้า: ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า หากลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ พวกเขา มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งและแนะนำบริการนั้นให้กับผู้อื่น

5. การวัดและประเมินผล: เพื่อที่จะเข้าใจระดับความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทควรมีเครื่องมือในการวัด เช่น แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

6. การบริหารจัดการคาแรคเตอร์: การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับแบรนด์และสร้างความเชื่อมั่นในบริการจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยและเชื่อถือในบริการที่ได้รับ

กล่าวโดยสรุป การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว การลงทุนในประสบการณ์ลูกค้าและการตอบสนองต่อตัวชี้วัดความพึงพอใจจะช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ดีขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Katz Elihu and Brenda Danet (อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทน

จากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแนวคิดการให้บริการสามารถพัฒนาขึ้นได้ตามหลายมิติ ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจและความต้องการของลูกค้า นี่คือนางแนวคิดที่สามารถนำไปปรับใช้ได้

1. ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric): เน้นการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่าให้แก่ลูกค้า

2. บริการที่ปรับแต่งได้ (Personalized Service): ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการปรับแต่งบริการให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามพฤติกรรมการซื้อ

3. บริการหลังการขาย (After-Sales Service): ให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้าหลังการขาย เช่น การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และการบริการซ่อมบำรุง

4. การสร้างสัมพันธ์ (Relationship Building): พัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า โดยการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและการจัดกิจกรรมที่สร้างความผูกพัน

5. นวัตกรรมในการให้บริการ (Innovative Service Delivery): ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI หรือ Chatbot เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ

6. ความยั่งยืน (Sustainability): เน้นบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น การให้บริการที่ลดการใช้ทรัพยากร หรือการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

7. บริการที่เข้าถึงง่าย (Accessibility): ทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกกลุ่มลูกค้า เช่น การมีหลายช่องทางการติดต่อ การรองรับผู้พิการ

8. การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training): ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

การให้บริการที่ดีนั้นไม่เพียงแค่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ยังสามารถสร้างความไว้วางใจและความภักดีได้ในระยะยาวอีกด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

นางลักษณ์ สุทธิวิวัฒน์พันธ์ (2556 หน้า17)กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้ง 2 ฝ่าย

ชญาดา ไชยศิลป์ (2556 หน้า 7) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการสื่อสาร การส่งข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ไปสู่ประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน

กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหวังผลให้เกิดความร่วมมือการสนับสนุนจากประชาชนรวมถึงเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานทำให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงานตลอดจนป้องกันการเข้าใจผิด ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน

จิตติรัตน์ บำรุงวงศ์ (2555 หน้า 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับประชาชนเพื่อต้องการการยอมรับและการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและแรงจูงใจที่เป็นประโยชน์ต่อตัวองค์การ โดยการรับฟังความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของประชาชนเป็นองค์ประกอบในการวางนโยบาย การวางแผนประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

จันจิรา ปรีอำ (2555 หน้า 10) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการปฏิบัติการทุกวิถีทางอย่างมีแบบแผน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนหรือกลุ่มชน เพื่อให้กลุ่มชนนั้นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องราวและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในที่สุด ซึ่งลักษณะของงานนี้เป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องกระทำต่อเนื่องกันไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ทำงานอยู่ในองค์กรอาจจะรับผิดชอบ และหัวใจของการประชาสัมพันธ์อยู่ที่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชนเป้าหมายเป็นเบื้องต้นและสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน

อรรวรรณ ตันติรัตน์ (2554 หน้า 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกลไกแห่งการชักนำความประทับใจ (The mechanism for conveying impression) และภาพลักษณ์ที่ดี (favorable image) จากหน่วยงานสู่กลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการชี้แจงให้ทราบและเกิดความรู้ความเข้าใจ

บทบาทของการประชาสัมพันธ์

สิทธิ เล็บนาค.(2554 หน้า 27) ได้จำแนกบทบาทของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ประกาศแจ้งความ (Announcement) ให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น
2. ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดและมีความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน
3. จูงใจ (Persuasion) ให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดการคล้อยตามหรือเปลี่ยนพฤติกรรม
4. สร้างการยอมรับ (Create receptivity) ในสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น
5. สร้างความคาดหวัง (Create expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นเต้นและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่ค่อยดี
7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ โดยเฉพาะแนวความคิดใหม่ๆ ค่านิยมใหม่ๆ รูปแบบการดำรงชีวิตใหม่ๆ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้น
8. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Create added value) ด้วยการเล่าถึงภูมิหลังหรือความสำเร็จก้าวหน้าของสินค้า
9. สร้างภาพพจน์ที่ดี (Create image) ด้วยการเล่าถึงคุณงามความดีของสินค้าและองค์กร
10. เปลี่ยนทัศนคติที่เป็นลบ (Reverse negative attitudes) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจที่ผิดที่ต้องชี้แจงหรือแก้ข่าว

11. สร้างความรู้สึกที่ดี (Create good will) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึง
กาสรคีนกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับ
หลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยม
ใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรที่ดี (Relationship building) กับกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและ
การสนับสนุน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน โดยวิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ดังนี้

3.1.1 ประชากร

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 783,153 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2567 ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,583,941 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 4,184 แห่งๆ ละ 1 คน
(ข้อมูลสถานศึกษา ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 7,890 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2567 ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 783,153 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2567 ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 82,183 แห่งๆ ละ 1 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2568)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Tara Yamane ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 375 คน
- 5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Tara Yamane

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	ตัวอย่างในการ สำรวจ (คน)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	783,153	400
2) ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,583,941	400
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,184	364
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	7,890	375
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	783,153	400
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	82,183	397

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน

- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 375 คน
- 5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ

ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้/ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ผ่านกรมสรรพกร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
 - ด้านการรับรู้ ทิศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้
- ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยกำหนดให้วิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุปลักษณะตัวอย่าง และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ และจำนวนเป็นไปตามหลักสถิติ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งของแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลเป็นดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การประเมินผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

การใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งของแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลเป็นดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5

เมื่อรวบรวมเมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาพขั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนขั้น} \\ &= 5-1 / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และในส่วนของการแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณา ร่วมกับ กองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจาก มีระยะเวลาการวิจัยอันจำกัด ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้น ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน และ ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสำรวจแบบสอบถามควบคู่กับการใช้แบบสำรวจออนไลน์ รวมถึงการใช้วิธีการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ซึ่งมีลิงก์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/3wx8S>

ฉบับที่ 2 สำหรับผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/XqDnP>

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/R2xva>

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/PgLuI>

ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/69lOP>

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

เข้าถึงได้จาก: <https://shorturl.at/EVJvi>

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. PDPA เพื่อสร้างความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวให้แก่เจ้าของข้อมูล ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการเก็บรักษาและดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) จัดทำ Privacy Policy แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบว่า จะขอเก็บข้อมูลอะไรบ้าง เพื่อวัตถุประสงค์ใด และแจ้งเพื่อขอความยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ใช้งาน

2) ขอความยินยอมก่อนการใช้หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดแนวทางหรือนโยบายในการดำเนินการด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Standard Operating Procedure) และบันทึกรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บหรือใช้ (Records of Processing Activity: ROPA) ทั้งข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้เฉพาะเจาะจง รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีความรับผิดชอบโดยตรง

3) สร้างมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดแนวทางอย่างน้อยตามมาตรฐานขั้นต่ำด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ (Administrative Safeguard) มาตรการป้องกันด้านเทคนิค (Technical Safeguard) และมาตรการป้องกันทางกายภาพ (Physical Safeguard) ในเรื่องการเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล (Access Control)

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่ม จากการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random

sampling) โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลต้องทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้สอดคล้องกับ ลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา โดยใช้สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

3.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสารและ ประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้ สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือ การศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและ เนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

3.1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือ ขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้ ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)

3.4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืม และการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

- ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาก่อนดำเนินการสำรวจ

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์โดยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 2 ผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2568 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และ 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครอง ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	148	37.00
	หญิง	252	63.00
อายุ	15 - 20 ปี	201	50.25
	21 - 25 ปี	174	43.50
	26 ปี ขึ้นไป	25	6.25
กำลังศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	152	38.00
	ปวช.	56	14.00
	ปวท./ปวส.	24	6.00
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	168	42.00
	ปริญญาโท	0	-
	อื่นๆ	0	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	327	81.75
	เอกชน	73	18.25
ลักษณะการกู้	ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์	317	79.25
	ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักๆ	46	11.50
	ลักษณะที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ	24	6.00
	ลักษณะที่ 4 เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ	5	1.25
	ลักษณะที่ 5 Reskill / Upskill หลักสูตร	8	2.00
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	0	-
	2.01 – 2.50	0	-
	2.51 – 3.00	218	54.50
	3.01 – 3.50	134	33.50
	3.51 – 4.00	48	12.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และอายุ 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมากำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และกำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านลักษณะการกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการกู้ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.25 รองลงมาเป็นการกู้ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักฯ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และเป็นการกู้ลักษณะที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร ของกองทุนจาก สื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	251	21.56
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	214	18.38
	3) โทรทัศน์	5	0.43
	4) วิทยุ	0	0.00
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	0	0.00

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา	327	28.09
	7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	367	31.53
	8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.00
	9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	0	0.00
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	224	14.85
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	231	15.32
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	384	25.46
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็ก และเยาวชน	367	24.34
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน กับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์กับสำนักงาน คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แห่งชาติ และ AIS	101	6.70
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	52	3.45
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการ ลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	21	1.39
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	128	8.49
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.00
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	0	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 รองลงมาจากทางโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนเรื่องการคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ.(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 25.46 รองลงมาคือ เรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของกยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และเรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.78	0.230	98.71
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.93	0.251	100.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.91	0.287	100.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.91	0.287	100.00
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.68	0.537	96.25
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.78	0.416	100.00
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.77	0.528	95.00

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.77	0.505	99.75
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.87	0.183	99.57
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.90	0.300	100.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.408	98.50
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.89	0.310	100.00
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.93	0.308	98.75
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.73	0.446	100.00
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.95	0.234	99.75
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.86	0.347	100.00
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.85	0.189	97.96
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.90	0.304	100.00
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.86	0.355	99.75
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.89	0.318	99.75
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.93	0.291	99.25
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.78	0.422	99.75
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.82	0.481	95.75
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.76	0.593	91.50
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.83	0.195	97.79
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.87	0.413	97.25
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.79	0.467	97.25
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.80	0.448	98.00

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	4.76	0.501	96.50
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.90	0.345	98.75
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม	4.88	0.352	99.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.74	0.270	95.05
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.82	0.449	97.50
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.80	0.473	96.75
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.70	0.553	95.25
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.69	0.573	94.25
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.68	0.623	91.50
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.84	0.184	97.61
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.79	0.488	96.25
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.87	0.379	98.50
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.362	99.25
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.88	0.359	98.75
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.78	0.475	97.00
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.81	0.477	96.25
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.88	0.401	97.25

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.86	0.188	97.90
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลนหรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.85	0.412	97.75
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป	4.88	0.375	98.25
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.86	0.386	98.50
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.84	0.436	97.25
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมและมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.86	0.407	97.75
ภาพรวม	4.82	0.205	97.80

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.80

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็น

กันเอง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 96.25 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 98.75 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 99.25 ตามลำดับ

2.2) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.00, 98.75 และ 98.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ 2) สถานที่ให้บริการมี

พื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 97.50, 96.75 และ 95.25 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.25, 98.75 และ 98.50 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลนหรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.50, 98.25 และ 97.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1) ขั้นตอนการยื่นกู้ค่อนข้างชัดเจน แต่ยังมีรายละเอียดเอกสารมาก ทำให้นักศึกษาบางส่วนส่งเอกสารไม่ครบและถูกตีกลับหลายรอบ

5.2) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติและโอนเงินกู้เพื่อลดความกังวลและค่าใช้จ่ายล่วงหน้าของนักเรียนนักศึกษา

5.3) แอปพลิเคชันใช้งานสะดวก แต่บางฟังก์ชันโหลดช้า โดยเฉพาะช่วงใกล้หมดเขตยื่นเอกสารหรือก่อนปิดระบบ

5.4) ควรพัฒนาระบบให้รองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน และเพิ่มฟีเจอร์แจ้งเตือนกำหนดการสำคัญแบบ real-time

5.5) หากมีโปรแกรมคำนวณยอดชำระคืนรายเดือนบนแอปหรือเว็บไซต์ จะช่วยเตรียมความพร้อมนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษา

5.6) ควรมีช่องทางให้ผู้กู้สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตนเองทางออนไลน์ได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้กู้ยืม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	156	39.00
	หญิง	244	61.00
อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	124	31.00
	26 - 30 ปี	100	25.00
	31 - 35 ปี	126	31.50
	36 ปีขึ้นไป	50	12.50
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	65	16.25
	ปวช.	60	15.00
	ปวท./ปวส.	69	17.25
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	156	39.00
	ปริญญาโท	50	12.50
	อื่นๆ	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	213	53.25
	เอกชน	187	46.75
อาชีพปัจจุบัน	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	115	28.75
	รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
	พนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน	121	30.25
	อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	25	6.25
	ว่างงาน	61	15.25
	อื่นๆ	3	0.75

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ระดับรายได้ต่อเดือนปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	105	26.25
	15,001 – 25,000 บาท	98	24.50
	25,001 – 35,000 บาท	145	36.25
	35,001 – 45,000 บาท	28	7.00
	มากกว่า 45,000 บาท	24	6.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาศึกษาเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวท./ปวส.) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ตามลำดับ

ด้านอาชีพปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเป็นอาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้จำนวน 25,001-35,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และระดับรายได้จำนวน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	234	30.71
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	302	39.63
	3) โทรทัศน์	5	0.66
	4) วิทยุ	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	200	26.25
	7) องค์กรนายจ้าง	21	2.76
	8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุนเรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	145	7.23
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	321	16.01
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	320	15.96
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ ของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาค โลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรม จิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน	175	8.73
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัย การเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษามั่นคงปลอดภัยไซ เบอร์แห่งชาติ และ AIS	300	14.96
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	215	10.72
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการ ลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	231	11.52

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	298	14.86
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
หลักเกณฑ์ การชำระหนี้ กองทุน กยศ.จาก ช่องทาง	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	345	14.87
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	398	17.16
	3) โทรทัศน์	-	-
	4) วิทยู	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา	200	8.62
	7) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	356	15.34
	8) งานปฐมนิเทศ/งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	378	16.29
	9) องค์กรนายจ้าง	278	11.98
	10) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	345	14.87
	11) เพื่อน/คนรู้จัก	20	0.86
	12) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	13) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
ช่องทางการชำระ หนี้กองทุน กยศ.	1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	387	16.68
	2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	298	12.84
	3) ชำระผ่านตู้ ATM	315	13.58
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	289	12.46
	5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	365	15.73
	6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	287	12.37
	7) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ	379	16.34
	8) อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
สถานการณ์ ชำระหนี้	1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ	375	93.75
	2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	25	6.25

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
กรณี ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	1) ว่างงาน/ไม่มีรายได้	5	20.00
	2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	5	20.00
	3) กำลังศึกษาต่อ	12	48.00
	4) ขอฟ่อนผัน	3	12.00
	5) เหตุผลอื่นๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 39.63 รองลงมาคือเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 30.71 และจาก โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 รองลงมาคือ เรื่อง การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 และเรื่อง หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 14.96 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางงานปฐมนิเทศ/งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา จำนวน 378 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.29 และจากทางเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระผ่านหักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 รองลงมาคือ การชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34 และชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) กำลังศึกษาต่อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือว่างงาน/ไม่มีรายได้ และมีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และและมีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.68	0.512	97.14
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.63	0.534	97.50
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7.72	0.509	97.25
3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.79	0.479	96.75
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.68	0.565	95.00
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.75	0.453	99.25
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.48	0.505	99.50
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.75	0.542	94.75
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.75	0.214	97.31
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.92	0.365	97.25
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.68	0.524	97.00
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.76	0.487	97.25
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.74	0.497	97.00
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.70	0.487	98.75
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก	4.74	0.509	96.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
7) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน	4.73	0.473	98.75
8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.77	0.549	95.75
2.2 ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.71	0.457	99.00
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.73	0.460	99.25
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.46	0.504	99.50
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.67	0.527	97.25
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	4.80	0.402	99.75
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	0.468	98.25
6) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม	4.83	0.380	100.00
2.3 กระบวนการติดตามหนี้	4.69	0.465	99.30
1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS	4.79	0.426	99.25
2) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	4.59	0.493	99.75
3) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม	4.79	0.446	98.50
4) มีการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม	4.53	0.505	99.50
5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม	4.75	0.453	99.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.71	0.208	99.05
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.76	0.457	98.75
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.49	0.501	99.5

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.75	0.457	99.00
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.77	0.442	99.50
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.79	0.458	98.25
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.79	0.167	99.13
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	0.456	98.75
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.57	0.496	99.75
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.75	0.467	98.50
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.79	0.429	99.50
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.93	0.270	99.50
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.96	0.257	98.75
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.72	0.214	98.75
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษา ในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ /เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.76	0.455	98.75
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป	4.55	0.498	99.75
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.72	0.509	97.25
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.77	0.440	99.50

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสพภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.84	0.432	98.50
ภาพรวม	4.72	0.320	98.53

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.46 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 98.53

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.50, 99.25 และ 97.50 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจนและผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน 2) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อนและการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.75, 97.25 และ 97.00 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box

พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 99.50 ตามลำดับ

2.3) ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 2) มีการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม และ 3) มีมีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 99.25 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.(อาคาร เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ 2) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ และสถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการคิดเป็นร้อยละ 99.50, 99.00 และ 98.75 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 98.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงิน

คืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ /เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 98.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1) ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลยอดหนี้ให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจน

5.2) ควรปรับปรุงความเสถียรของระบบให้ดียิ่งขึ้นและเพิ่มฟังก์ชันแจ้งเตือนยอดชำระที่ใกล้ถึงกำหนดและมีพีเจอาร์แสดงประวัติการชำระและยอดคงเหลืออย่างละเอียด

5.3) ควรปรับปรุงระบบแจ้งเตือนการชำระหนี้ เช่น ส่ง SMS, E-mail, LINE ก่อนถึงกำหนดชำระล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วัน เพื่อป้องกันการผิดนัด

5.4) ควรปรับปรุงขั้นตอนการออกหนังสือรับรองต่างๆ เช่น หนังสือรับรองปิดบัญชีให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว

5.5) อยากได้คำแนะนำหรือโปรแกรมช่วยวางแผนการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้ของแต่ละคน

5.6) การปรับโครงสร้างหนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กู้ที่ผิดนัดชำระได้รับโอกาสกลับเข้าระบบ

5.7) หลังจากมีการปรับโครงสร้างหนี้ ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้อัปเดตสถานะบัญชีใหม่ทันที

5.8) แอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามสถานะและข้อมูลการชำระหนี้

5.9) ควรมีมาตรการกระตุ้นการชำระเงินคืนกองทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งต่อโอกาสให้กับรุ่นน้อง

5.10) อยากเห็นภาพลักษณ์กองทุนที่เข้าใจและใส่ใจผู้กู้ในทุกขั้นตอน รวมถึงการส่งเสริมความรู้เรื่องการบริหารการเงินอย่างต่อเนื่อง

5.11) การติดต่อกองทุนค่อนข้างยากและใช้เวลารอนาน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อรองรับจำนวนผู้ติดต่อที่เพิ่มขึ้น

5.12) ควรเพิ่มจุดบริการย่อยหรือสาขาของ กยศ. ในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่หรือมีผู้กู้ยืมจำนวนมาก

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน
ของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	121	33.24
	หญิง	243	66.76
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	208	57.14
	31 - 40 ปี	92	25.27
	41 - 50 ปี	50	13.74
	51 ปีขึ้นไป	14	3.85
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี – 5 ปี	66	18.13
	อายุงาน 6 ปี– 10 ปี	95	26.10
	อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	203	55.77
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	อาชีวศึกษา	19	5.22
	อุดมศึกษา	345	94.78
	อื่นๆ	-	-
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	270	74.18
	เอกชน	94	25.82

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุการทำงานต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ช่วงอายุ

การทำงานระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 และอายุการทำงานระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 94.78 รองลงมาคือระดับอาชีวศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 74.18 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.82 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร ของกองทุนจาก สื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	341	36.05
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	364	38.48
	3) โทรทัศน์	5	0.50
	4) วิทยุ	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	236	23.48
	7) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	8) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามี ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	364	15.66
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	320	13.76
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	301	12.95
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ (อพม.) กิจกรรม จิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและ เยาวชน	352	15.14
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน กับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงาน	364	15.66

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS		
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	310	13.33
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	314	13.51
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	235	-
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 38.48 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 36.05 และจาก เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 34.95 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนจากการให้กู้ยืมและหลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชนจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 15.14 และการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.69	0.463	98.63
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.72	0.478	98.63
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39	0.494	99.73
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.62	0.570	95.60
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.73	0.461	99.73
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.62	0.515	98.63
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.91	0.306	99.45
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.84	0.420	98.63
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.72	0.458	98.27
1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.72	0.478	96.63
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.39	0.494	99.73
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.62	0.570	95.60
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	0.461	99.73
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.84	0.420	98.63
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.92	0.398	95.88
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.83	0.384	99.73
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.69	0.174	97.96
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.90	0.445	94.78
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.62	0.515	98.63

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.72	0.478	98.63
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม	4.39	0.494	99.73
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.62	0.570	95.60
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก	4.73	0.461	99.73
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.84	0.420	98.63
2.3 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.83	0.250	98.21
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.92	0.398	95.88
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.91	0.306	99.45
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.82	0.420	99.18
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	4.61	0.576	95.33
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.91	0.308	99.73
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม	4.84	0.393	99.73
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.87	0.263	99.40
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.91	0.302	99.45
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.84	0.391	99.73
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.91	0.308	99.73
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.83	0.402	99.45
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.84	0.420	98.63

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.85	0.277	99.33
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.87	0.393	98.90
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.83	0.391	99.45
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.91	0.289	99.73
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.82	0.416	99.18
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.91	0.324	99.45
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.84	0.379	99.73
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.77	0.461	98.90
4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.88	0.298	99.56
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.91	0.293	99.73
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป	4.82	0.431	99.18
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.91	0.293	99.73
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.92	0.285	99.73
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.84	0.386	99.45
ภาพรวม	4.77	0.314	98.42

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน
ของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น
ร้อยละ 95.44 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 98.42

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ
4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box
พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมใน
การให้บริการของเจ้าหน้าที่และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ
เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และความพึง
พอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 98.63
ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มี
ค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน
กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน
การกู้ยืมในภาพรวม 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอน
การให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.63 และ 96.63 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า
รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และ
ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก 2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
มีความชัดเจน การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม และ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขใน
การชำระหนี้มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.63, และ 95.60 ตามลำดับ

2.3) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-
Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิ
ในการเข้าถึงข้อมูลและความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect

ในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45, และ 99.18 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการและมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 98.63 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45, และ 99.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการ ให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็น ความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนสนับสนุน การทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน และกองทุน ส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้ น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการ ศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 99.18 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1) เพิ่มฟังก์ชันแจ้งเตือนกำหนดการสำคัญ เช่น วันโอนเงิน วันยืนยันสถานะ วันครบกำหนดชำระหนี้ เพื่อลดข้อผิดพลาดของผู้กู้

5.2) ควรมีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่และผู้กู้ ให้มีความชัดเจน เป็นปัจจุบัน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

5.3) ควรพัฒนา Dashboard หรือรายงานวิเคราะห์ข้อมูลของสถานศึกษา เช่น จำนวนผู้กู้ ยอดหนี้ ผู้ผิดนัด เพื่อให้สถานศึกษาสามารถติดตามและรายงานผู้บริหารได้ง่าย

5.4) ควรมีช่องทางให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงาน เพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบหรือระเบียบในอนาคต

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	100	26.67
	หญิง	275	73.33
อายุ	15 - 20 ปี	75	20.00
	21 - 25 ปี	250	66.67
	26 ปีขึ้นไป	50	13.33
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	13.33
	ปวช.	48	12.80
	ปวท./ปวส.	27	7.20
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	250	66.67
	ปริญญาโท	0	0.00
	อื่นๆ	0	0.00
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	300	80.00
	เอกชน	75	20.00

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ลักษณะการกู้	ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์	148	45.68
	ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักๆ	126	38.89
	ลักษณะที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ	50	15.43
	ลักษณะที่ 4 เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ	0	0.00
	ลักษณะที่ 5 Reskill / Upskill	0	0.00
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	0	0.00
	2.01 – 2.50	0	0.00
	2.51 – 3.00	78	20.80
	3.01 – 3.50	211	56.27
	3.51 – 4.00	86	22.93

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. จำนวน 375 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุ 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านลักษณะการกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการกู้ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 รองลงมาเป็นการกู้ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักๆ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และเป็นการกู้ลักษณะ

ที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 56.27 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.93 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร ของกองทุนจาก สื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	360	28.30
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	370	29.09
	3) โทรทัศน์	7	0.55
	4) วิทยุ	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา	160	12.58
	7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	375	29.48
	8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	371	18.72
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	327	16.50
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	323	16.30
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดีบริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็ก และเยาวชน	367	18.52
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน กับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงาน คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	85	4.29

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	แห่งชาติ และ AIS		
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	314	15.84
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	145	7.32
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	50	2.52
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 29.48 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดีบริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชนจำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 รองลงมาคือ การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.71	0.595	92.30
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.74	0.565	93.07
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.557	93.33
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.71	0.595	92.80
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.70	0.621	91.47
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.75	0.552	94.40
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.72	0.614	91.47
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.60	0.663	89.60
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.72	0.577	92.38
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.77	0.532	93.33
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.505	93.60
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.75	0.552	94.40
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.72	0.614	91.47
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.60	0.663	89.60
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.75	0.541	93.60
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.66	0.634	90.67

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.78	0.535	94.25
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.541	93.60
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.78	0.526	93.87
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.80	0.496	95.47
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	0.569	93.07
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.69	0.617	91.20
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.82	0.466	95.73
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.88	0.528	96.80
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.80	0.499	94.13
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.93	0.284	97.87
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.82	0.466	95.73
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.84	0.485	93.87
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	4.76	0.562	93.60
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.75	0.585	92.27
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม	4.69	0.612	91.47
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.65	0.644	89.92
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.68	0.623	90.13
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.68	0.640	88.80
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.64	0.634	91.47

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.65	0.661	89.60
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.60	0.663	89.60
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.74	0.542	92.88
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.87	0.385	98.13
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.70	0.615	90.40
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.72	0.621	89.3
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.62	0.622	91.73
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.68	0.642	90.67
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.63	0.644	90.40
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.93	0.270	99.47
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.69	0.572	93.71
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.79	0.454	97.87
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป	4.65	0.556	93.60
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.54	0.743	88.27
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.66	0.684	90.93

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสพภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.83	0.422	97.87
ภาพรวม	4.73	0.566	92.80

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 94.40, 93.33 และ 93.07 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 94.40, 93.60 และ 93.33 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม

2) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.80, 95.73 และ 95.47 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.87, 95.73 และ 93.87 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.47, 90.13 และ 89.60 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.47, 98.13 และ 91.73 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษา

หรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 97.87, 93.60 และ 90.93 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

5.1) ขั้นตอนยื่นเอกสารและกรอกระบบมีรายละเอียดมาก แต่นักศึกษายังไม่เข้าใจเกณฑ์การพิจารณาไม่อนุมัติอย่างชัดเจน

5.2) แอปพลิเคชันใช้งานง่ายในส่วนติดตามสถานะ แต่การแจ้งผลไม่อนุมัติยังไม่ชัดเจน ไม่มีคำอธิบายรายละเอียด

5.3) นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ากองทุนช่วยเปิดโอกาสทางการศึกษา แต่การไม่อนุมัติทำให้เกิดความรู้สึกเสียกำลังใจ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	187	46.75
	หญิง	213	53.25
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	112	28
	41 - 50 ปี	168	42
	51 - 60 ปี	120	30
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ความเกี่ยวข้องกับกู้ยืม	บิดา	125	31.25
	มารดา	200	50
	ผู้ปกครอง	75	18.75
	อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	74	18.5
	ปวช.	125	31.25
	ปวท./ปวส.	75	18.75

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	121	30.25
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
	อื่นๆ	-	-
ระดับรายได้ ปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	-	-
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	126	31.5
	15,001 - 20,000 บาท	204	51
	20,001 - 25,000 บาท	52	13
	25,001 - 30,000 บาท	18	4.5
	มากกว่า 30,000 บาท	-	-
จำนวนเงินกู้ยืม ของนักเรียน/ นักศึกษาผู้กู้ยืม	ต่ำกว่า 100,000 บาท	-	-
	100,001 - 200,000 บาท	125	31.25
	200,001 - 300,000 บาท	250	62.5
	มากกว่า 300,000 บาท	25	6.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับ อนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมา ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้กู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับผู้กู้ยืมเป็น มารดา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นบิดา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาไม่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท

จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีจำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษา อยู่ระหว่าง จำนวน 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาจำนวนเงินกู้ยืม จำนวน 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และจำนวนเงินกู้ยืม มากกว่า 300,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร ของกองทุนจาก สื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	278	25.46
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)	345	31.59
	3) โทรทัศน์	5	0.46
	4) วิทยุ	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา	75	6.87
	7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	389	35.62
	8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	369	21.33
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	154	8.90
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	287	16.59
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็ก และเยาวชน	359	20.75
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน กับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับสำนักงาน	281	16.24

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS		
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	69	3.99
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	113	6.53
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	98	5.66
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59 และจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 25.46 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และเรื่องการคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 16.59 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.58	0.670	88.50
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.77	0.529	94.75
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.746	84.75
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.47	0.735	85.50
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.56	0.687	88.75
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.51	0.746	84.75
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.47	0.735	85.50
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.78	0.515	95.50
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.59	0.666	88.68
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.77	0.527	94.75
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.742	85.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.48	0.735	85.50
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.58	0.681	89.00
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.53	0.739	85.25
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.47	0.735	85.50
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.79	0.500	95.75
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง	4.71	0.549	93.86

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.540	94.50
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.59	0.665	90.00
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.54	0.678	89.50
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม	4.62	0.627	92.25
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน	4.78	0.504	96.00
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.81	0.503	96.25
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม	4.92	0.326	98.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.64	0.621	91.30
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.77	0.519	95.25
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.55	0.703	87.75
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.53	0.690	88.75
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.56	0.681	89.25
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.78	0.512	95.50
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.71	0.558	93.25
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	0.533	94.75
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.57	0.687	88.75
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.677	89.50
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.63	0.619	92.50
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.81	0.487	96.00

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.94	0.342	98.00
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.67	0.596	92.30
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.79	0.504	95.50
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้กู้ยืมในรุ่นต่อไป	4.57	0.694	88.25
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.56	0.676	89.50
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.62	0.634	91.75
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมและมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.81	0.474	96.50
ภาพรวม	4.65	0.523	91.31

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/ นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.99 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 91.31

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 94.75 และ 88.75 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 95.75, 94.75 และ 89.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม 2) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.50, 96.25 และ 96.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 95.25 และ 89.25 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารใน

ภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.00, 96.00 และ 94.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.50, 95.50, และ 91.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

5.1) ผู้ปกครองส่วนใหญ่มองว่ากองทุนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษา ทำให้บุตรหลานมีโอกาสเรียนสูงขึ้น

5.2) กระบวนการยื่นเอกสารหลายขั้นตอน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระบบออนไลน์ ควรมีคู่มือแนะนำสำหรับผู้ปกครองโดยเฉพาะ

5.3) ควรจัดทำปฏิทินกำหนดการสำคัญทั้งปี เพื่อให้ผู้ปกครองวางแผนจัดเตรียมเอกสารได้ล่วงหน้า

5.4) ผู้ปกครองไม่ได้เป็นผู้ชำระหนี้โดยตรง แต่ควรมีการอธิบายการชำระคืนหลังเรียนจบให้ผู้ปกครองเพื่อให้เข้าใจเงื่อนไขและช่วยบุตรวางแผนการใช้จ่าย

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	130	32.75
	หญิง	267	67.25
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	102	25.69

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	41 - 50 ปี	198	49.87
	51 - 60 ปี	67	16.88
	60 ปีขึ้นไป	30	7.56
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	300	75.57
	สูงกว่าปริญญาตรี	67	16.88
	อื่นๆ	30	7.56
หน่วยงานของท่าน	หน่วยงานรัฐ	200	50.38
	หน่วยงานเอกชน	190	47.86
	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	อื่นๆ	7	1.76
จำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน	ต่ำกว่า 10 คน	10	2.52
	11 - 100 คน	280	70.53
	101 - 200 คน	107	26.95
	201 - 300 คน	-	-
	301 - 500 คน	-	-
	มากกว่า 500 คนขึ้นไป	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 และช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.57 รองลงมาศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.88 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.38 รองลงมาปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86 และปฏิบัติงานหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงาน จำนวน 11-100 คน จำนวน 280 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 70.53 รองลงมา มีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงาน จำนวน 101-200 คน จำนวน 107 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 26.95 และมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 10 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 2.52 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร ของกองทุนจาก สื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	387	33.05
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	290	24.77
	3) โทรทัศน์	7	0.60
	4) วิทยุ	-	-
	5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT	-	-
	6) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	77	6.58
	7) งานประชุมสัมมนา	143	12.21
	8) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	267	22.80
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามี ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม	280	12.06
	2) การปรับโครงสร้างหนี้	345	14.86
	3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	367	15.81
	4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต	389	16.75

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน		
	5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS	377	16.24
	6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	333	14.34
	7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	135	5.81
	8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”	96	4.13
	9) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 24.77 และจาก เอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาคือ หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 และการคืนเงิน

ผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.67	0.632	91.11
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง	4.78	0.553	93.95
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.645	90.68
3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.65	0.659	89.67
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.64	0.625	91.94
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม	4.65	0.659	89.67
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.64	0.625	91.94
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.65	0.655	89.92
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.68	0.612	91.58
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.65	0.645	90.68
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.65	0.659	89.67
3) การบริการขั้นตอนการนำส่งเงินมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.625	91.94
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.65	0.655	89.92
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.60	0.657	90.43
6) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว ครบถ้วน	4.70	0.614	91.69
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.86	0.428	96.73

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
2.2 ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)	4.71	0.608	91.77
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.85	0.557	92.95
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.65	0.645	90.68
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.65	0.659	89.67
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	4.64	0.625	91.94
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.65	0.655	89.92
6) ความพึงพอใจระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ในภาพรวม	4.79	0.505	95.47
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)	4.68	0.622	91.49
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ	4.81	0.522	95.21
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.64	0.646	90.68
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ	4.65	0.659	89.67
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.64	0.625	91.94
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.65	0.655	89.92
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.68	0.629	91.14
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.65	0.644	90.68
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.65	0.668	89.17
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.62	0.638	91.44

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.63	0.667	89.42
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.77	0.542	95.21
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.72	0.619	90.93
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.67	0.623	91.31
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.81	0.556	92.70
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้กู้ยืมในรุ่นต่อไป	4.64	0.646	90.68
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.64	0.665	89.42
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.63	0.636	91.44
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.64	0.662	89.67
ภาพรวม	4.68	0.623	91.31

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 91.31

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.95, 91.94 และ 90.68 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว ครบถ้วน และ 3) การบริการขั้นตอนการนำส่งเงินมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.73, 91.94, และ 91.69 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 95.47, 92.95, และ 91.94 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.21, 91.94 และ 90.68 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร

2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.21, 91.44 และ 90.93 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้ผู้กู้ยืมในรุ่นต่อไป คิดเป็นร้อยละ 92.70, 91.44 และ 90.68 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1) ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือนเรื่องกำหนดเวลาส่งข้อมูลการหักเงินเดือน หรือการแจ้งเตือนเมื่อมีความผิดปกติ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมตัวล่วงหน้าและลดความผิดพลาด

5.2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีในภาพรวม แต่บางครั้งการประสานข้อมูลระหว่างฝ่ายบุคคลขององค์กรกับกองทุนยังไม่ต่อเนื่อง

5.3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับนายจ้างโดยตรง แต่ควรประชาสัมพันธ์ให้ฝ่ายบุคคลเข้าใจภาพรวม เพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นกับพนักงานได้หากมีคำถาม

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 รองลงมาจากทางโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนเรื่องการคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ.(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 25.46 รองลงมาคือ เรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของกยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และเรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 รองลงมาตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.80

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 96.25 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 98.75 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 99.25 ตามลำดับ

2.2) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box

พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.00, 98.75 และ 98.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ 2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 97.50, 96.75 และ 95.25 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.25, 98.75 และ 98.50 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลนหรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.50, 98.25 และ 97.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1) ขั้นตอนการยื่นกู้ค่อนข้างชัดเจน แต่ยังมีรายละเอียดเอกสารมาก ทำให้นักศึกษาบางส่วนส่งเอกสารไม่ครบและถูกตีกลับหลายรอบ

5.2) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติและโอนเงินกู้เพื่อลดความกังวลและค่าใช้จ่ายล่วงหน้าของนักเรียนนักศึกษา

5.3) แอปพลิเคชันใช้งานสะดวก แต่บางฟังก์ชันโหลดช้า โดยเฉพาะช่วงใกล้หมดเขตยื่นเอกสารหรือก่อนปิดระบบ

5.4) ควรพัฒนาระบบให้รองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน และเพิ่มฟีเจอร์แจ้งเตือนกำหนดการสำคัญแบบ real-time

5.5) หากมีโปรแกรมคำนวณยอดชำระคืนรายเดือนบนแอปหรือเว็บไซต์ จะช่วยเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา

5.6) ควรมีช่องทางให้ผู้กู้สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตนเองทางออนไลน์ได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้กู้ยืม

5.2 ผลการศึกษากลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 39.63 รองลงมาคือเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 30.71 และจาก पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 รองลงมาคือ เรื่อง การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 และเรื่อง หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 14.96 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางงานปฐมนิเทศ/งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา

จำนวน 378 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.29 และจากทางเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระผ่านหักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 รองลงมาคือ การชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34 และชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 375 คน คิดเป็น ร้อยละ 93.75 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) กำลังศึกษาต่อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ว่างงาน/ไม่มีรายได้ และมีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และและมี ภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาตามลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.46 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 98.53

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูด ที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.50, 99.25 และ 97.50 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความ ชัดเจนและผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน 2) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อนและการบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจนและระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.75, 97.25 และ 97.00 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.75 และ 99.50 ตามลำดับ

2.3) ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 2) มีการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม และ 3) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้าประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 99.25 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ 2) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ และสถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 99.50, 99.00 และ 98.75 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 98.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้

โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ /เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.50 และ 98.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1) ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลยอดหนี้ให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจน

5.2) ควรปรับปรุงความเสถียรของระบบให้ดียิ่งขึ้นและเพิ่มฟังก์ชันแจ้งเตือนยอดชำระที่ใกล้ถึงกำหนดและมีพีเจอาร์แสดงประวัติการชำระและยอดคงเหลืออย่างละเอียด

5.3) ควรปรับปรุงระบบแจ้งเตือนการชำระหนี้ เช่น ส่ง SMS, E-mail, LINE ก่อนถึงกำหนดชำระล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วัน เพื่อป้องกันการผิดนัด

5.4) ควรปรับปรุงขั้นตอนการออกหนังสือรับรองต่างๆ เช่น หนังสือรับรองปิดบัญชีให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว

5.5) อยากได้คำแนะนำหรือโปรแกรมช่วยวางแผนการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้ของแต่ละคน

5.6) การปรับโครงสร้างหนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กู้ที่ผิดนัดชำระได้รับโอกาสกลับเข้าระบบ

5.7) หลังจากมีการปรับโครงสร้างหนี้ ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้อัปเดทสถานะบัญชีใหม่ทันที

5.8) แอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามสถานะและข้อมูลการชำระหนี้

5.9) ควรมีมาตรการกระตุ้นการชำระเงินคืนกองทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งต่อโอกาสให้กับรุ่นน้อง

5.10) อยากเห็นภาพลักษณ์กองทุนที่เข้าใจและใส่ใจผู้กู้ในทุกขั้นตอน รวมถึงการส่งเสริมความรู้เรื่องการบริหารการเงินอย่างต่อเนื่อง

5.11) การติดต่อกองทุนค่อนข้างยากและใช้เวลารอนาน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อรองรับจำนวนผู้ติดต่อที่เพิ่มขึ้น

5.12) ควรเพิ่มจุดบริการย่อยหรือสาขาของ กยศ. ในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีสถาบันการศึกษานขนาดใหญ่หรือมีผู้กู้ยืมจำนวนมาก

5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 38.48 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 36.05 และจาก เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 34.95 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนจากการให้กู้ยืมและหลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชนจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 15.14 และการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 รองลงมาตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 98.42

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 98.63 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน

การกู้ยืมในภาพรวม 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.63 และ 96.63 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก 2) ค่าอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม และ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.63, และ 95.60 ตามลำดับ

2.3) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45, และ 99.18 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการและมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 98.63 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45, และ 99.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน และกองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป คิดเป็นร้อยละ 99.73, 99.45 และ 99.18 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1) เพิ่มฟังก์ชันแจ้งเตือนกำหนดการสำคัญ เช่น วันโอนเงิน วันยื่นยันสถานะ วันครบกำหนดชำระหนี้ เพื่อลดข้อผิดพลาดของผู้กู้

5.2) ควรมีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่และผู้กู้ ให้มีความ ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

5.3) ควรพัฒนา Dashboard หรือรายงานวิเคราะห์ข้อมูลของสถานศึกษา เช่น จำนวนผู้กู้ ยอดหนี้ ผู้ผิดนัด เพื่อให้สถานศึกษาสามารถติดตามและรายงานผู้บริหารได้ง่าย

5.4) ควรมีช่องทางให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงาน เพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบหรือระเบียบในอนาคต

5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 29.48 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดีบริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชนจำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 รองลงมาคือ การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 รองลงมาลำดับ 5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 94.40, 93.33 และ 93.07 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 94.40, 93.60 และ 93.33 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม 2) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม

และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.80, 95.73 และ 95.47 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.87, 95.73 และ 93.87 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.47, 90.13 และ 89.60 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.47, 98.13 และ 91.73 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และกองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษา

หรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 97.87, 93.60 และ 90.93 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

5.1) ขั้นตอนยื่นเอกสารและกรอกระบบมีรายละเอียดมาก แต่นักศึกษายังไม่เข้าใจเกณฑ์การพิจารณาไม่อนุมัติอย่างชัดเจน

5.2) แอปพลิเคชันใช้งานง่ายในส่วนติดตามสถานะ แต่การแจ้งผลไม่อนุมัติยังไม่ชัดเจน ไม่มีคำอธิบายรายละเอียด

5.3) นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ากองทุนช่วยเปิดโอกาสทางการศึกษา แต่การไม่อนุมัติทำให้เกิดความรู้สึกเสียกำลังใจ

5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59 และจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 25.46 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 รองลงมาคือ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และเรื่องการคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 16.59 รองลงมาตามลำดับ

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.99 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 91.31

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 94.75 และ 88.75 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 95.75, 94.75 และ 89.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม 2) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.50, 96.25 และ 96.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 95.25 และ 89.25 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารใน

ภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.00, 96.00 และ 94.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.50, 95.50, และ 91.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

5.1) ผู้ปกครองส่วนใหญ่มองว่ากองทุนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษา ทำให้บุตรหลานมีโอกาสเรียนสูงขึ้น

5.2) กระบวนการยื่นเอกสารหลายขั้นตอน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระบบออนไลน์ ควรมีคู่มือแนะนำสำหรับผู้ปกครองโดยเฉพาะ

5.3) ควรจัดทำปฏิทินกำหนดการสำคัญทั้งปี เพื่อให้ผู้ปกครองวางแผนจัดเตรียมเอกสารได้ล่วงหน้า

5.4) ผู้ปกครองไม่ได้เป็นผู้ชำระหนี้โดยตรง แต่ควรมีการอธิบายการชำระคืนหลังเรียนจบให้ผู้ปกครองเพื่อให้เข้าใจเงื่อนไขและช่วยบุตรวางแผนการใช้จ่าย

5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 24.77 และจาก เอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิต

สาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาคือ หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 และการคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 รองลงมาลำดับ

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 91.31

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.95, 91.94 และ 90.68 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว ครบถ้วน และ 3) การบริการขั้นตอนการนำส่งเงินมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.73, 91.94, และ 91.69 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 95.47, 92.95, และ 91.94 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.21, 91.94 และ 90.68 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.21, 91.44 และ 90.93 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้ผู้กู้ยืมในรุ่นต่อไป คิดเป็นร้อยละ 92.70, 91.44 และ 90.68 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1) ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือนเรื่องกำหนดเวลาส่งข้อมูลการหักเงินเดือน หรือการแจ้งเตือนเมื่อมีความผิดปกติ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมตัวล่วงหน้าและลดความผิดพลาด

5.2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีในภาพรวม แต่บางครั้งการประสานข้อมูลระหว่างฝ่ายบุคคลขององค์กรกับกองทุนยังไม่ต่อเนื่อง

5.3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับนายจ้างโดยตรง แต่ควรประชาสัมพันธ์ให้ฝ่ายบุคคลเข้าใจภาพรวม เพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นกับพนักงานได้หากมีคำถาม

5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.82	96.46	0.205	97.80	28.94
2) ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.72	94.46	0.320	98.53	28.34
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.77	95.44	0.314	98.42	23.86
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.	4.73	94.58	0.566	92.80	4.73
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	4.65	92.99	0.523	91.31	4.65
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.68	93.61	0.623	91.31	4.68
ภาพรวม	4.73	94.59	0.425	95.03	95.20

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.59 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.03 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.80 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 28.94 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.46 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 98.53 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 28.34 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 98.42 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 23.86 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 92.80 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.99 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 91.31 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 91.31 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพ รวมคิดเป็นร้อยละ 4.68 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม ฉบับที่ 1

สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 - 20 ปี ☐ 2) 21 - 25 ปี ☐ 3) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) ปวช. ☐ 3) ปวท./ปวส.
☐ 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี ☐ 5) ปริญญาโท ☐ 6) อื่นๆ(ระบุ).....
4. ประเภทสถานศึกษา ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ลักษณะการกู้ ☐ 1) ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์
☐ 2) ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักฯ
สาขา (ระบุ).....
☐ 3) ลักษณะที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ
สาขา (ระบุ).....
☐ 4) ลักษณะที่ 4 เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ สาขา (ระบุ).....
☐ 5) ลักษณะที่ 5 Reskill / Upskill หลักสูตร (ระบุ).....
7. ผลการเรียนรู้เฉลี่ย ☐ 1) น้อยกว่า 2.00 ☐ 2) 2.01-2.50 ☐ 3) 2.51-3.00
☐ 4) 3.01-3.50 ☐ 5) 3.51-4.00
8. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, YouTube) ☐ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 8) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 4) วิทยุ ☐ 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1) การให้กู้ยืม
- ☐ 2) การปรับโครงสร้างหนี้
- ☐ 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
- ☐ 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

11. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)					
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2
สำหรับผู้กี่ยวข้องที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 26 - 30 ปี
☐ 3) 31 - 35 ปี ☐ 4) 36 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) ปวช. ☐ 3) ปวท./ปวส.
☐ 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี ☐ 5) ปริญญาโท ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ประเภทสถานศึกษา ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ)
7. อาชีพปัจจุบัน ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ☐ 2) รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) พนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน ☐ 4) อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5) ว่างาน ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระดับรายได้ต่อเดือนปัจจุบัน ☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,001 – 25,000 บาท
☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท
☐ 5) มากกว่า 45,000 บาท
9. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) ☐ 7) องค์กรนายจ้าง
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 8) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 4) วิทยุ ☐ 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT

10. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1) การให้กู้ยืม
- ☐ 2) การปรับโครงสร้างหนี้
- ☐ 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
- ☐ 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรม จิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

11. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th
- ☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube)
- ☐ 3) โทรทัศน์
- ☐ 4) วิทยู
- ☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT
- ☐ 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา
- ☐ 7) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
- ☐ 8) งานปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา
- ☐ 9) องค์กรนายจ้าง
- ☐ 10) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- ☐ 11) เพื่อน/คนรู้จัก
- ☐ 12) อื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 13) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย

12. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- ☐ 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- ☐ 3) ชำระผ่านตู้ ATM
- ☐ 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- ☐ 5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ☐ 6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ☐ 7) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ
- ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

13. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- ☐ 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- ☐ 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติมีสาเหตุมาจาก
 - ☐ 2.1) ว่างาน/ไม่มีรายได้
 - ☐ 2.4) ขอฟ่อนผัน

- ☐ 2.2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก ☐ 2.5) อื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 2.3) กำลังศึกษาต่อ

14. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

15. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก					
7) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน					
8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.2 ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม					
2.3 กระบวนการติดตามหนี้					
1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้าประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS					
2) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558					
3) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม					
4) มีการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม					
5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)					
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ / เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 50 ปี ☐ 4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุน ปี
4. ระดับสถานศึกษา ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) อาชีวศึกษา
☐ 3) อุดมศึกษา ☐ 4) อื่นๆ (ระบุ).....
5. ประเภทสถานศึกษา ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) ☐ 6) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 7) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 4) วิทยู ☐ 8) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐
- 1) การให้กู้ยืม
-
- ☐
- 2) การปรับโครงสร้างหนี้
-
- ☐
- 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
-
- ☐
- 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี
-
- บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรม
-
- จิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน

- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษามั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษาingaานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย สะดวก					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.3 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)					
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม ฉบับที่ 4

สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 - 20 ปี ☐ 2) 21 - 25 ปี ☐ 3) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) ปวช. ☐ 3) ปวท./ปวส.
☐ 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี ☐ 5) ปริญญาโท ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ประเภทสถานศึกษา ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ลักษณะการกู้ ☐ 1) ลักษณะที่ 1 ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์
☐ 2) ลักษณะที่ 2 ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักฯ
สาขา (ระบุ).....
☐ 3) ลักษณะที่ 3 ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ
สาขา (ระบุ).....
☐ 4) ลักษณะที่ 4 เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ สาขา (ระบุ).....
☐ 5) ลักษณะที่ 5 Reskill / Upskill หลักสูตร (ระบุ).....
7. สาเหตุที่ไม่ได้รับอนุมัติเงินกู้
6. ผลการเรียนรู้เฉลี่ย ☐ 1) น้อยกว่า 2.00 ☐ 2) 2.01-2.50 ☐ 3) 2.51-3.00
☐ 4) 3.01-3.50 ☐ 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) ☐ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 8) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 4) วิทยุ ☐ 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ 1) การให้กู้ยืม
- ☐ 2) การปรับโครงสร้างหนี้
- ☐ 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
- ☐ 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรม จิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษามั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้องต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5
สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี
☐ 4) 51 – 60 ปี ☐ 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ความเกี่ยวข้อง ☐ 1) บิดา ☐ 2) มารดา ☐ 3) ผู้ปกครอง (ระบุ).....
☐ 4) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) ปวช. ☐ 3) ปวท./ปวส.
☐ 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี ☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....
5. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ต่ำกว่า 15,000 บาท
☐ 3) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 4) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 5) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 5) มากกว่า 30,000 บาท
6. จำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ☐ 1) ต่ำกว่า 100,000 บาท ☐ 2) 100,001 – 200,000 บาท
☐ 3) 200,001 – 300,000 บาท ☐ 4) มากกว่า 300,000 บาท
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) ☐ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 8) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 4) วิทยุ ☐ 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) การให้กู้ยืม
☐ 2) การปรับโครงสร้างหนี้

- ☐ 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
- ☐ 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะของ กยศ. เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจไซเบอร์ กับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษาทำมาหากินผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน					
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินมีความชัดเจนและเหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์)					
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้กู้ยืมในรุ่นต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่านขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศสภาพ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31 - 40 ปี ☐ 3) 41 - 50 ปี
☐ 4) 51 - 60 ปี ☐ 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2) ปวช. ☐ 3) ปวท./ปวส.
☐ 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี ☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. หน่วยงานของท่าน
☐ 1) รัฐ ☐ 2) เอกชน ☐ 3) รัฐวิสาหกิจ ☐ 3) อื่นๆ (ระบุ).....
5. จำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน
☐ 1) ต่ำกว่า 10 คน ☐ 2) 11 - 100 คน ☐ 3) 101 - 200 คน
☐ 4) 201 - 300 คน ☐ 5) 301 - 500 คน ☐ 6) มากกว่า 500 คนขึ้นไป
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th ☐ 6) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)
☐ 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok, Youtube) ☐ 7) งานประชุมสัมมนา
☐ 3) โทรทัศน์ ☐ 8) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
☐ 4) วิทยุ ☐ 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
☐ 5) รถไฟฟ้า/BTS/MRT ☐ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1) การให้กู้ยืม
☐ 2) การปรับโครงสร้างหนี้
☐ 3) การคืนเงินผู้กู้ยืมส่วนที่ชำระเกินตาม พ.ร.บ. กยศ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566

- ☐ 4) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี
บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรม
จิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- ☐ 5) หลักสูตร e-Learning เช่น ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินกับ SET e-Learning และอุ่นใจ
ไซเบอร์ กับ สำนักงานคณะกรรมการการรักษความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และ AIS
- ☐ 6) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- ☐ 7) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- ☐ 8) การสนับสนุนให้ผู้กู้ยืมเงินที่จบการศึกษามีงานทำ ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- ☐ 9) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 10) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล การตอบข้อซักถาม					
6) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา					
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3) การบริการขั้นตอนการนำส่งเงินมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว ครบถ้วน					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.2 ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)					
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ระบบมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5) ระบบมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. (อาคาร เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์)					
1) ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ความพร้อมรองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อจะได้นำเงินไปให้กู้ยืมในรุ่นต่อไป					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องให้ผู้กู้ยืมเงิน					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

จันจิรา ปรี้อ่ำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี
ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.

ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท.

ณัฐรา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนาโครงการ
นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บู๊คส์ ภูเก็ต กรุงเทพฯ

มีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟชบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ราชนันท์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว

โรงไฟฟ้าอะเขิงเทรา โคเจนเนอเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช), 2555

สิทธิา เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า 207.

Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in
อรรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.

Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

Vroom, W.H., Working and Motivation, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964), p. 99.

Wolman, Thomus E., Education and Organizational Leadership in Elementary School,

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2568**

ผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ ที่ปรึกษา (หัวหน้าโครงการ)
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180
โทรศัพท์ 02-529-3914 โทรสาร 02-529-3914 ต่อ 13

นักวิจัย (หัวหน้าโครงการ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ
สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180

ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวรายา โตสงวน นักวิชาการเงินและบัญชี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180