



## รายงานฉบับสมบูรณ์

# การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



โดย อาจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
2561



รายงานฉบับสมบูรณ์  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย  
อาจารย์ ดร. ดรุณศักดิ์ ตติยะลาภา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

2561

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน และ 5) ประชาชนทั่วไป จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผลการวิจัยพบว่า

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.70 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 88.4 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.0 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.3 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.86 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.94 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 86.3 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 25.89 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.13 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 89.1 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 26.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.12 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.2 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.26 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.18 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.2 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.26 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ )	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.61	92.15	96.2	28.86
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.40	87.94	86.3	25.89
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา	4.61	92.13	89.1	26.74
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.46	89.12	85.2	4.26
5) ประชาชนทั่วไป	4.61	92.18	85.2	4.26
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>90.70</b>	<b>88.4</b>	<b>90.00</b>

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

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	4.38	4.62	4.42	-
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	4.61	4.41	4.61	4.45	-
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	4.60	4.40	4.60	4.50	-
4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.63	4.41	4.60	4.60	4.61
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>4.40</b>	<b>4.61</b>	<b>4.46</b>	<b>4.61</b>

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.8 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.2

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.4 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 86.3

กลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2

### ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1) ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และควรลดการใช้กระดาษ

2) ควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูง

3) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

4) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ซึ่งมีความซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

5) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เช่น พัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และช่องทางผ่านระบบ Social Media

6) ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้กับนิสิต นักศึกษาที่กู้เงินจากโครงการ กยศ. ได้ทราบถึง วัตถุประสงค์ของโครงการฯ พร้อมทั้งหลักเกณฑ์เงื่อนไขก่อนที่จะมีการกู้ โดยข้อเสนอควรมีทั้งข้อมูลการเตรียมความพร้อมของเอกสารเพื่อทำการกู้เงิน และข้อมูลหลักเกณฑ์ของการชำระหนี้เงินกู้ว่า อาทิ กรณีใดบ้างที่ ผู้กู้อาจยื่นถึงเวลาที่ต้องชำระหนี้เงินกู้ และชี้แจงรายละเอียดของการชำระหนี้คืนในขั้นแรกว่าพวกเขาเหล่านั้นต้องปฏิบัติตัวอย่างไร

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	6
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>8</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	9
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	12
3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	13
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>14</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	15
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	29
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	35
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป	41
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย</b>	<b>46</b>
5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	46
5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	47

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	49
5.4 ผลการศึกษาจากนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	50
5.5 ผลการศึกษาจากกลุ่มประชาชนทั่วไป	51
5.6 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	52
5.7 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	53
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>55</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	56
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	60
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	65
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	69
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป	73
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ	77



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan	9
2	ตารางกำหนดขนาดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล	11
3	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	15
4	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	16
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	17
6	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	20
7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
8	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	22
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	24
10	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	27
11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	29
12	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	30
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	31
14	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	34
15	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	34
16	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	36
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	37
18	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	40

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชาชนทั่วไป	41
20	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่ม	42
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่ม	43
22	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่ม	45
23	สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	53

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืมกองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมแทนกองทุนฯ ปัจจุบันมีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนฯ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2560 ไปแล้วกว่า 5.4 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 5.7 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนฯ มีนโยบายการยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2561 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 1.2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนฯ ได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ ได้มีการเผยแพร่ให้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

**1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย** สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนฯ

1.3.1.1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- 5) ประชาชนทั่วไป

1.3.1.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา (ร้อยละ 30)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ (ร้อยละ 5)
- 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 5)

**1.3.2 ตัวแปร/ประเด็น** การสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
- ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน  
- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

(ระยะเวลาโครงการเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2561 – 24 ตุลาคม 2561)

แผนการดำเนินงาน	ปี 2561					
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน	←→					
2. จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 5 กลุ่ม โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ ประกอบด้วย 2.1 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2.2 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 2.3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 2.4 นักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ 2.5 ประชาชนทั่วไป	←→					
3. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานงวดงานที่ 1		←→				
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน			←→			
5. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น			←→			
6. นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 กลุ่ม				←→		
7. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา				←→		
8. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผล การสำรวจ						←→

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ รัชชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับการบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ

สิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ 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 โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2556 หน้า17) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้ง 2 ฝ่าย

ชญาดา ไชยศิลป์ (2556 หน้า 7) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการสื่อสาร การส่งข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ไปสู่ประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหวังผลให้เกิดความร่วมมือการสนับสนุนจากประชาชนรวมถึงเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานทำให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงานตลอดจนป้องกันการเข้าใจผิด ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน

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

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

อรวรรณ 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 เกิดการคล้อยตามหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
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) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงกาสรศึนกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนการทัศนคติ (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธภาพที่ดี (Relationship building) กับกลุ่มต่างๆเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน โดยวิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาสำรวจครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากร

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 566,116 ราย ประกอบด้วย
  - ผู้กู้ กยศ. จำนวน 465,213 ราย
  - ผู้กู้ กรอ. จำนวน 100,903 ราย(ข้อมูลผู้กู้ปีการศึกษา 2560 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2560)
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ประมาณ 3,576,912 ราย  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 4,500 แห่ง ๆ ละ 1 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ชอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 65,001 คน ประกอบด้วย
  - ผู้กู้ กยศ. จำนวน 57,785 ราย
  - ผู้กู้ กรอ. จำนวน 7,216 ราย(ข้อมูลผู้กู้ปีการศึกษา 2560 วันที่ 31 ธันวาคม 2560)
- 5) ประชาชนทั่วไป (ไม่จำกัดจำนวน)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน
- 5) ประชาชนทั่วไป จำนวน 348 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ(คน)
นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	566,116	384
นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,576,912	384
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,500	354
นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	65,001	384
ประชาชนทั่วไป	ไม่จำกัด	384

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสำรวจสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- 5) ประชาชนทั่วไป

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
- ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อย่างไรก็ตาม การออกแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และชุดคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ กยศ. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ กยศ. รวมถึงภาพลักษณ์ของ กยศ. โดยในแบบสอบถามจัดเก็บข้อมูลประเด็น ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ.

3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ.

4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

5) ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ กยศ. ในมุมมองของประชาชนและนักเรียน นักศึกษาที่เป็นผู้ใช้บริการของกองทุน

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

### สูตรการคำนวณ

จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด  $\times 100$

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดความพึงพอใจและความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางกำหนดขนาดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การประเมินผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
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
ระดับความพึงพอใจ	4
ระดับความพึงพอใจมาก	5

เมื่อรวบรวมเมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

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

และในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณาร่วมกับกองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

### 3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่ม จากการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random sampling) โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลต้องทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

3.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

### 3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

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/แปรผลข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์โดยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญ โดยกลุ่มที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5 และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้



#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับ

##### การอนุมัติกู้ยืม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	28.1
	หญิง	276	71.9
อายุ	10 - 15 ปี	3	0.8
	16 - 20 ปี	45	11.7
	21 - 25 ปี	324	84.4
	26 ปีขึ้นไป	12	3.1
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	7.0
	ปวช.	61	15.9
	ปวท./ปวส.	24	6.3
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	272	70.8
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	320	83.3
	เอกชน	64	16.7
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	10	2.6
	2.01 - 2.50	23	6.0
	2.51 - 3.00	72	18.8
	3.01 - 3.50	239	62.2
	3.51 - 4.00	40	10.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวช.) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และการศึกษาระดับปวท./ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษารัฐบาล มีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาเป็นเอกชน มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ผลการเรียนเฉลี่ย 2.01 - 2.50 มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และผลการเรียนเฉลี่ย น้อยกว่า 2.0 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	136	20.20
	วิทยุ	53	7.90
	หนังสือพิมพ์	63	9.40
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line)	135	20.10
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	108	16.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	93	13.80
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	85	12.60
	สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	90	20.41
	กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561	197	44.67
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม	98	22.22
	การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode	56	12.70
	เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางโทรทัศน์ มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รองลงมาคือ

เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 และโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องกำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561 จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>	<b>4.61</b>	<b>.723</b>	<b>97.0</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.57	.726	97.3
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	.720	97.0
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.58	.739	96.2
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.62	.726	97.3
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.66	.720	96.7
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.61	.709	97.2
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.56</b>	<b>.731</b>	<b>96.3</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.709	97.2
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	.751	93.6
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.710	96.2
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.62	.720	97.0
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	.735	95.6
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.58	.726	97.3
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.54	.709	97.2
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	.750	95.4
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.59	.751	96.2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.59	.736	96.2
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.54	.745	96.0
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.53	.739	96.2
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.57	.726	97.3
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.61</b>	<b>.742</b>	<b>96.0</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.68	.766	96.9
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.60	.739	96.2
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.65	.736	96.2
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	.721	95.7
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.62	.717	96.2
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.56	.770	94.9
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ</b>	<b>4.60</b>	<b>.735</b>	<b>96.0</b>
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.58	.751	93.6
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.58	.739	96.2
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.52	.736	96.2
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.62	.719	96.2
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.64	.726	97.3
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.63	.739	96.2
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>			
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.63</b>	<b>.743</b>	<b>95.5</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.63	.736	96.2
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.61	.726	97.3
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.67	.746	95.4
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.58	.765	95.7
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.65	.751	93.6
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.66	.736	94.6
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.737</b>	<b>96.01</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 97.2 และ 97.0 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจง ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 97.2 และ 97.0 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.9, 96.5, และ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.6, 97.3 และ 96.5 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 96.2, และ 95.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ  
กู้ยืม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อน ยุ่งยาก	53	45.69
ควรปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น	42	36.21
ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application	21	18.10
รวม	116	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อน ยุ่งยาก 2) ควรปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 3) ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 45.69, 36.21 และ 18.10 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	102	26.6
	หญิง	282	73.4
อายุ	10 – 15 ปี	3	0.8
	16 - 20 ปี	23	6.0
	21 - 25 ปี	45	11.7
	26 ปี ขึ้นไป	313	81.5
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.3
	ปวช.	47	12.2
	ปวท./ปวส.	65	16.9
	ปริญญาตรี	251	65.4
	ปริญญาโท	20	5.2
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	327	85.2
	เอกชน	57	14.8
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	63	16.4
	15,001 – 20,000 บาท	197	51.4
	20,001 – 25,000 บาท	100	26.0
	25,001 – 30,000 บาท	20	5.2
	มากกว่า 30,000 บาท	4	1.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาศึกษาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ระดับ ปวช. มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระดับปริญญาโท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือระดับรายได้ 20,001 25,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และระดับรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	129	27.1
	วิทยุ	40	8.4
	หนังสือพิมพ์	57	12.0
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line)	89	18.6
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	66	13.9
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	49	10.3
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	46	9.7
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	97	23.6
	กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561	83	20.2
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม	95	23.1
	การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode	136	33.1



ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ช่องทาง/หลักเกณฑ์การชำระหนี้	งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	121	20.9
	เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	111	19.1
	เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	106	18.3
	เพื่อน/คนรู้จัก	132	22.7
	ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม	110	19.0
	ช่องทางอื่น ๆ	-	-
หลักเกณฑ์/ช่องทางการชำระหนี้	หักจากบัญชีเงินฝาก	15	3.9
	ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	195	50.8
	ชำระผ่านตู้ ATM	30	7.8
	ชำระทางอินเทอร์เน็ต	52	13.5
	ชำระผ่าน Telebank	-	-
	ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	43	11.2
	ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	-
	ชำระโดย Barcode / QR Code	-	-
	ชำระผ่าน Mobile Banking	49	12.8
สถานการณ์ชำระหนี้	ชำระหนี้ได้ตามปกติ	303	78.9
	ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	81	21.1
กรณีไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้	29	7.6
	มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	28	7.3
	กำลังศึกษาต่อ	14	3.6
	ขอผ่อนผัน	10	2.6
	เหตุผลอื่น ๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโทรทัศน์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และจาก หนังสือพิมพ์ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องการชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และเรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือทราบจากงานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.9 และจากทางเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือชำระทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 รองลงมาลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และกำลังศึกษาต่อ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>	<b>4.37</b>	<b>.767</b>	<b>87.1</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.33	.769	87.5
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	.735	87.3
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.39	.773	86.8
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.33	.835	83.6
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.37	.775	86.5
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.38	.713	90.8
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.39</b>	<b>.775</b>	<b>86.5</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	.829	85.0
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	.726	87.5

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	.755	88.5
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.41	.735	82.3
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	.792	86.4
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.37	.782	85.4
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.33	.806	84.1
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.37	.774	85.4
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.45	.783	94.0
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.40	.755	88.5
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.39	.746	85.2
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.38	.766	87.0
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.35	.820	84.6
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.41</b>	<b>.781</b>	<b>86.1</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	.788	84.4
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.36	.793	83.9
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.45	.783	85.7
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.47	.817	83.8
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.38	.766	87.0
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.39	.829	85.0
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.46	.692	92.9
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)</b>	<b>4.40</b>	<b>.780</b>	<b>86.1</b>
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.43	.765	85.7
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.43	.785	84.6
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.40	.775	87.8

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.33	.770	86.3
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ	4.38	.766	87.7
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.44	.806	85.4
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม	4.36	.795	86.7
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>			
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.41</b>	<b>.772</b>	<b>85.9</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.36	.793	83.9
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.37	.817	83.8
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.43	.772	86.7
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.42	.714	88.3
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.45	.783	85.7
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.40	.754	87.0
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>.776</b>	<b>86.2</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.94 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 86.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 90.8, 87.5 และ 87.3 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.0, 88.5, และ 87.5 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ช่การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.0, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) ของกองทุนฯพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทาง การให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.8, 87.7 และ 86.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.3, 87.0, และ 86.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	64	20.92
ระบบตรวจสอบยอดหนี้มีความซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไม่ชัดเจน ทำให้ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามข้อมูล	58	18.95
ควรพิจารณาให้กลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือกลุ่มที่ค้างชำระหนี้สามารถชำระหนี้เกินกว่ากรอบระยะเวลา 15 ปีได้ หรือหากมีการคิดเบี้ยปรับก็สามารถลดหย่อนได้ในกรณีที่มีความจำเป็นจริงๆ	57	18.63
ควรมีข้อเสนอลดอัตราดอกเบี้ยเนื่องจากปัญหาของผู้กู้ยืมที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาหรือดำรงสถานะทางการเงินของผู้กู้ยืม	45	14.70
ควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า ผู้กู้สามารถขอรับหรือพิมพ์ตารางผ่อนชำระหนี้ได้จากที่ใด เช่น Web-Site หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ทุกแห่ง	42	13.73
ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการตอบข้อมูลในระบบ Social Media	40	13.07
<b>รวม</b>	<b>306</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง 2) ระบบตรวจสอบยอดหนี้มีความซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไม่ชัดเจน ทำให้ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามข้อมูล และ 3) ควรพิจารณาให้กลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือกลุ่มที่ค้างชำระหนี้สามารถชำระหนี้เกินกว่ากรอบระยะเวลา 15 ปีได้ หรือหากมีการคิดเบี้ยปรับก็สามารถลดหย่อนได้ในกรณีที่มีความจำเป็นจริงๆ คิดเป็นร้อยละ 20.92, 18.95 และ 18.63 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	96	27.1
	หญิง	258	72.9
อายุ	20 - 30 ปี	50	14.1
	31 - 40 ปี	254	71.8
	41 - 50 ปี	50	14.1
	50 ปีขึ้นไป	-	-
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี	21	5.9
	อายุงาน 2 ปี	67	18.9
	อายุงาน 3 ปี	90	25.6
	อายุงาน 4 ปี	78	22.0
	อายุงาน 5 ปี	63	17.8
	อายุงาน 6 ปี	21	5.9
	อายุงาน 8 ปี	10	2.8
	อายุงาน 9 ปี	3	0.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	23	7.3
	อาชีวศึกษา	104	29.4
	อุดมศึกษา	224	63.3
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	260	73.4
	เอกชน	94	26.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 3 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือ 4 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอายุการทำงาน 2 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	113	14.90
	วิทยุ	64	8.40
	หนังสือพิมพ์	98	12.90
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	157	20.70
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	74	9.70
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	144	18.90
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	110	14.50
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	56	25.00
	กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561	59	26.30
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม	53	23.70
	การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode	56	25.00
	เรื่องอื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	-	-



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือแผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ จากหน่วยงาน กยศ. มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และจากโทรทัศน์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องกำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. และการชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่)</b>	<b>4.62</b>	<b>.707</b>	<b>89.65</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.69	.668	93.7
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	.713	87.0
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.69	.635	90.7
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.71	.667	91.0
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.57	.746	88.9
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.42	.811	86.6
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.60</b>	<b>.671</b>	<b>89.47</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.47	.801	81.1
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.68	.597	93.2
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.52	.750	84.4
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.64	.587	94.4
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.81	.531	96.9
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.50	.761	86.8

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.61</b>	<b>.698</b>	<b>88.99</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	.634	91.5
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.62	.681	90.4
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.53	.779	85.6
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.63	.720	88.7
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.55	.717	87.3
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.65	.671	90.7
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.60	.684	88.7
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ</b>	<b>4.60</b>	<b>.692</b>	<b>88.02</b>
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.45	.807	79.9
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.57	.691	88.4
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.63	0674	89.0
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.59	.685	89.3
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.79	.556	95.4
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.58	.738	86.1
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>			
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.60</b>	<b>.700</b>	<b>89.6</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.69	.698	91.5
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.62	.664	91.8
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.48	.772	83.3
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.66	.660	92.3
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.58	.738	88.4
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.59	.669	90.4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.696</b>	<b>89.1</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน  
ของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็น  
ร้อยละ 92.13 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 89.1

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 มี  
ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า  
รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็น  
กันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้  
คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.7, 91.0 และ 90.7 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มี  
ค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน  
2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำ  
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.9, 94.4, และ 93.2 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับ  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า  
รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) ช่องทางการ  
ชำระหนี้หลากหลาย และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน  
คิดเป็นร้อยละ 91.5, 90.7, และ 89.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุน  
ฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หาก  
พิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย  
หรือกำหนดสิทธิใน การเข้าถึงข้อมูล 2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็น  
ปัจจุบัน และ 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.4, 89.3 และ  
93.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และ  
รับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสาร  
ประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์  
และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.3, 91.8, และ  
91.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน และ ควรลดการใช้กระดาษ	28	37.84
ควรมีข้อมูลการเตรียมความพร้อมของเอกสารเพื่อทำการกู้เงิน และ ข้อมูลหลักเกณฑ์ของการชำระหนี้เงินกู้	19	25.67
ไม่ควรกำหนดให้มีกิจกรรมจิตอาสาสำหรับผู้กู้ยืม หรือลดชั่วโมงจิตอาสา เนื่องจากเป็นภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน	15	20.27
ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้กับนิสิต นักศึกษา ที่กู้เงินจากโครงการ กยศ. ได้ทราบ	12	16.22
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน  
กองทุนฯ ของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการดำเนินงานใน  
ระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน และควรลดการใช้กระดาษ 2) ควรมีข้อมูลการเตรียมความ  
พร้อมของเอกสารเพื่อทำการกู้เงิน และข้อมูลหลักเกณฑ์ของการชำระหนี้เงินกู้ และ 3) ไม่ควร  
กำหนดให้มีกิจกรรมจิตอาสาสำหรับผู้กู้ยืม หรือลดชั่วโมงจิตอาสา เนื่องจากเป็นภาระงานให้กับ  
ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 37.84, 25.67 และ 20.27 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	180	46.9
	หญิง	204	53.1
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	19	4.9
	21 - 25 ปี	301	78.4
	26 ปีขึ้นไป	64	16.7
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	19	4.9
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	63	16.4
	ปริญญาตรี	302	78.7
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	347	90.4
	เอกชน	37	9.6
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	9	2.3
	2.00 - 2.50	26	6.8
	2.51 - 3.00	60	15.7
	3.01 - 3.50	257	66.9
	3.51 - 4.00	32	8.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 63 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.4 และศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.57-4.00 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	301	24.10
	วิทยุ	42	3.40
	หนังสือพิมพ์	53	4.20
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line)	241	19.30
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	204	16.30
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	192	15.30
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	218	17.40
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	182	29.40
	กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561	189	30.50
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม	200	32.30
	การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode	48	7.80
	เรื่องอื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางโทรทัศน์ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 รองลงมาจาก

เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561 จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>	<b>4.41</b>	<b>.792</b>	<b>85.6</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.43	.765	85.7
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.42	.726	88.5
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.43	.772	86.7
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.42	.714	88.3
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.45	.783	85.7
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.33	.993	78.9
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.43</b>	<b>.784</b>	<b>79.0</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	.829	85.0
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	.726	88.5
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	.755	88.5
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.35	.870	81.0
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	.841	90.7

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.58	0.851	92.0
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.41	0.735	88.3
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	0.792	89.4
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.39	.746	85.2
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.38	.766	87.0
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.42	.726	88.5
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.39	.829	85.0
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.42	.726	88.5
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.45</b>	<b>.778</b>	<b>86.0</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.42	.817	83.8
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.45	.783	85.7
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.40	.755	88.5
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	.774	85.4
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.47	.754	87.0
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.45	.783	85.7
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ</b>	<b>4.50</b>	<b>.788</b>	<b>85.8</b>
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.52	.821	80.7
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.45	.783	85.7
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.45	.838	83.3
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.58	.766	87.0
5) มีความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.56	.829	85.0
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.46	.692	92.9



ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>			
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.46</b>	<b>.808</b>	<b>86.3</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.45	.783	85.7
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.42	.877	82.8
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.52	.909	83.1
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.40	.755	88.5
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.48	.829	85.0
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.46	.692	92.9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>.894</b>	<b>81.0</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 85.1

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.5, 88.3 และ 86.7 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.0, 90.7 และ 89.4 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.5, 87.0, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.0 และ 85.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.9, 88.5, และ 85.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
สถานศึกษาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้ทุกรายพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ให้ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ทางโครงการ กยศ. กำหนด	85	51.52
ควรเพิ่มบทบาทของอาจารย์แนะแนว หรือหน่วยงานภายใน ที่คอยให้คำปรึกษาและให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืม	57	34.54
ควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	23	13.94
<b>รวม</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 2 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานศึกษาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้ทุกรายพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ให้ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ทางโครงการ กยศ. กำหนด 2) ควรเพิ่มบทบาทของอาจารย์แนะแนว หรือหน่วยงานภายใน ที่คอยให้คำปรึกษาและให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืม และ 3) ควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 51.52, 34.54 และ 13.94 ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	217	56.5
	หญิง	167	43.5
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	66	17.2
	22 - 30 ปี	111	28.9
	31 - 40 ปี	153	39.8
	41 - 50 ปี	36	9.4
	50 - 60 ปี	11	2.9
	60 ปีขึ้นไป	7	1.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	126	32.8
	ปวช.	32	8.3
	ปวท./ปวส.	46	12.0
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	177	46.1
	ปริญญาโท	3	0.8
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 22 - 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และศึกษาระดับปริญญาบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
สถานะต่อกองทุนฯ	รู้จัก	382	99.48
	ไม่รู้จัก	2	0.52
รู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากแหล่งใด	สื่อโทรทัศน์ / วิทยูและหนังสือพิมพ์	161	41.9
	ทราบจากเพื่อน ๆ หรือคนรู้จัก	53	13.8
	ทราบจากญาติ	34	8.9
	เว็บไซต์ / โซเชียลมีเดีย	134	34.9
	สื่ออื่น ๆ ระบุ...	-	-
การกู้ยืมเงินจาก กยศ.	มี	156	40.6
	ไม่มี	228	59.4
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	368	40.8
	วิทยู	33	3.7
	หนังสือพิมพ์	36	4.0
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	324	35.8
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	76	8.4
	แผ่นพับ/ใบปลิว	9	1.0
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	57	6.3
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	204	36.2
	กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561	96	17.0
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม	220	39.0
	การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode	44	7.8
	เรื่องอื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และไม่รู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 รองลงมาตามลำดับ

ด้านแหล่งที่มาช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากทราบจากสื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาทราบจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาตามลำดับ

ด้านเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และมีเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวขอกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาตามลำดับ

ด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางโทรทัศน์ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และจากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และกำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>			
<b>ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>	<b>4.61</b>	<b>.794</b>	<b>87.3</b>
1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์	4.48	.726	87.3
2) เห็นว่ากองทุนฯ เป็นประโยชน์โดยรวมมากน้อยเพียงใด	4.57	.930	78.7
3) ท่านเห็นด้วยกับการกระตุ้นการชำระหนี้ด้วยมาตรการต่างๆ เพียงใด	4.66	.843	80.5
4) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด	4.68	.597	93.2
5) ท่านคิดว่าการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนด ได้ผลมากน้อยเพียงใด	4.61	.750	84.4
6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนในภาพรวมทั้งหมด	4.65	.919	78.7

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.61</b>	<b>.782</b>	<b>85.2</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.48	.726	87.3
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.63	.783	85.7
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.67	.856	83.8
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.62	.692	92.9
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.65	.765	85.7
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.61	.797	84.1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.782</b>	<b>85.2</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.18 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 85.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด 2) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และ 3) ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด คิดเป็นร้อยละ 93.2, 87.3 และ 84.4 ตามลำดับ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.3 และ 85.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ควรมีระบบติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้อย่างเข้มงวด	32	41.03
ควรมีการหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ	27	34.62
ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่สามารถทำให้ผู้กู้มีงานทำและมีรายได้พิเศษระหว่างเรียน สถานศึกษาควรจัดให้มีกิจกรรมมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง	12	15.38
ควรมีการปรับปรุงพัฒนาช่องทางติดต่อการสื่อสาร	7	8.97
รวม	78	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มประชาชนทั่วไป แต่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ควรมีระบบติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้อย่างเข้มงวด 2) ควรมีการหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ และ 3) ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่สามารถทำให้ผู้กู้มีงานทำและมีรายได้พิเศษระหว่างเรียน สถานศึกษาควรจัดให้มีกิจกรรมมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.03, 34.62 และ 15.38 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา 4) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

#### 5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 20.2 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 28.7

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

##### 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 97.2 และ 97.0 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจง ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 97.2 และ 97.0 ตามลำดับ



2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.9, 96.5, และ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.6, 97.3 และ 96.5 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 97.3, 96.2, และ 95.7 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อน ยุ่งยาก 2) ควรปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 3) ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 45.69, 36.21 และ 18.10 ตามลำดับ

## 5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 27.1 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบในรอบปีที่ผ่านมาจากกองทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. คิดเป็นร้อยละ 31.20 ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางการชำระหนี้ของกองทุนฯ จากเพื่อน/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 22.7 ด้านช่องทางหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระด้วยตัวเองที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 50.8 ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.9 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 21.1 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้

จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และกำลังศึกษาต่อ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 รองลงมาลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.94 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 86.3

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 90.8, 87.5 และ 87.3 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.0, 88.5, และ 87.5 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ช่บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.0, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทาง การให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.8, 87.7 และ 86.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.3, 87.0, และ 86.7 ตามลำดับ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง 2) ระบบตรวจสอบยอดหนี้มีความซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไม่ชัดเจน ทำให้ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามข้อมูล และ 3) ควรพิจารณาให้กลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือกลุ่มที่ค้างชำระหนี้สามารถชำระหนี้เกินกว่ากรอบระยะเวลา 15 ปีได้ หรือหากมีการคิดเบี้ยปรับก็สามารถลดหย่อนได้ในกรณีที่มีความจำเป็นจริงๆ คิดเป็นร้อยละ 20.92, 18.95 และ 18.63 ตามลำดับ

### 5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อทางไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.7 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องกำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 26.3

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.13 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 89.1

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.7, 91.0 และ 90.7 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.9, 94.4, และ 93.2 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 91.5, 90.7, และ 89.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.4, 89.3 และ 93.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.3, 91.8, และ 91.5 ตามลำดับ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน และควรลดการใช้กระดาษ 2) ควรมีข้อมูลการเตรียมความพร้อมของเอกสารเพื่อทำการกู้เงิน และข้อมูลหลักเกณฑ์ของการชำระหนี้เงินกู้ และ 3) ไม่ควรกำหนดให้มีกิจกรรมจิตอาสาสำหรับผู้กู้ยืม หรือลดชั่วโมงจิตอาสา เนื่องจากเป็นภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 37.84, 25.67 และ 20.27 ตามลำดับ

#### 5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 24.1 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมามีส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 32.3

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.12 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 85.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

##### 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.5, 88.3 และ 86.7 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่

ไม่รับสินบน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.0, 90.7 และ 89.4 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.5, 87.0, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.0 และ 85.7 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.9, 88.5, และ 85.7 ตามลำดับ

5.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 2 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานศึกษาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้ทุกรายพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ให้ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ทางโครงการ กยศ. กำหนด 2) ควรเพิ่มบทบาทของอาจารย์แนะแนว หรือหน่วยงานภายใน ที่คอยให้คำปรึกษาและให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืม และ 3) ควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 51.52, 34.54 และ 13.94 ตามลำดับ

## 5.5 ผลการศึกษากลุ่มประชาชนทั่วไป

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.5 และไม่รู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านแหล่งที่มาช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากทราบจากสื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 41.9 ด้านเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 59.4 ด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของ

กองทุนฯ ในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 25.4 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 32.7

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.18 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 85.2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด 2) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และ 3) ท่านคิดว่าการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด คิดเป็นร้อยละ 93.2, 87.3 และ 84.4 ตามลำดับ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.61 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 92.9, 87.3 และ 85.7 ตามลำดับ

5.5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มประชาชนทั่วไปแต่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ควรมีระบบติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้อย่างเข้มงวด 2) ควรมีการหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ และ 3) ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่สามารถทำให้ผู้กู้มีงานทำและมีรายได้พิเศษระหว่างเรียน สถานศึกษาควรจัดให้มีกิจกรรมมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.03, 34.62 และ 15.38 ตามลำดับ

## 5.6 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.70 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 88.4 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.0 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.3 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.86 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.94 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 86.3 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 25.89 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.13 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 89.1 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 26.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.12 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.2 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.26 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.18 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.2 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.26 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

ตารางที่ 23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ )	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.61	92.15	96.2	28.86
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.40	87.94	86.3	25.89
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา	4.61	92.13	89.1	26.74
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.46	89.12	85.2	4.26
5) ประชาชนทั่วไป	4.61	92.18	85.2	4.26
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>90.70</b>	<b>88.4</b>	<b>90.00</b>

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

## 5.7 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1) ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และควรลดการใช้กระดาษ

2) ควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูง

3) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

4) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ซึ่งมีความซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

5) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เช่น พัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และช่องทางผ่านระบบ Social Media

6) ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้กับนิสิต นักศึกษาที่กู้เงินจาก โครงการ กยศ. ได้ทราบถึง วัตถุประสงค์ของโครงการฯ พร้อมทั้งหลักเกณฑ์เงื่อนไขก่อนที่จะมีการกู้ โดยข้อเสนอควรมีทั้งข้อมูลการเตรียมความพร้อมของเอกสารเพื่อทำการกู้เงิน และข้อมูลหลักเกณฑ์ของการชำระหนี้เงินกู้ว่า อาทิ กรณีใดบ้างที่ ผู้กู้อายุนั้นถึงเวลาที่ต้องชำระหนี้เงินกู้ และชี้แจงรายละเอียดของการชำระหนี้คืนในขั้นแรกว่าพวกเขาเหล่านั้นต้องปฏิบัติตัวอย่างไร



## เอกสารอ้างอิง

- ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม  
แนวสังคหวัดถุ 4 ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหา  
จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.  
Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of  
Truth in  
Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Wolman, Thomus E., *Education and Organizational Leadership in Elementary  
School,  
Englewood Cliffs*, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.
- Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964),  
p. 99.
- จันจิรา ปรีอำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร  
นนทบุรี  
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย  
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง  
ชนบท.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐรา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา  
โครงการ  
โรงไฟฟ้าอะเซเทรา โคนเนเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บุ๊กส์ ทู  
กรุงเทพฯ
- สิทธิ เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียล  
เน็ตเวิร์ค  
มีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟซบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อรรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 1  
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้  
ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 10 - 15 ปี  2) 16 - 20 ปี  
 3) 21 - 25 ปี  4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ  1) มัธยมปลาย  2) ปวช.  3) ปวท./ปวส.  4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย  1) น้อยกว่า 2.00  2) 2.00-2.50  3) 2.51-3.00  
 4) 3.01-3.50  5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ  
 2) วิทยุ  7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว  
 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 2) กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561  
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม  
 4) การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode  
 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย
9. อีเมลล์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ</b>					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2  
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้  
ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 10 - 15 ปี  2) 16 - 20 ปี  
 3) 21 - 25 ปี  4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) มัธยมปลาย  2) ปวช.  
 3) ปวท./ปวส.  4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ) .....
7. ระดับรายได้ปัจจุบัน  1) ต่ำกว่า 5,000 บาท  2) 15,001 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 25,000 บาท  4) 25,001 – 30,000 บาท  
 5) มากกว่า 30,000 บาท
8. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ  
 2) วิทยุ  7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว  
 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 2) กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561  
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม  
 4) การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode  
 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....

6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) งานปฎิบัติพิเศษของสถานศึกษา       4) เพื่อน/คนรู้จัก  
 2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.       5) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม  
 3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th       6) อื่น ๆ (ระบุ).....

11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) หักจากบัญชีเงินฝาก       5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส  
 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร       6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
 3) ชำระผ่านตู้ ATM       7) ชำระโดยใช้ Barcode/ QR Code  
 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต       8) ชำระผ่าน Mobile Banking  
 5) ชำระผ่าน Telebank       9) อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ  
 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ  
     2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้       2.4) กำลังศึกษาต่อ  
     2.2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก       2.5) คิดว่าโทษไม่หนัก  
     2.3) อื่นๆ (ระบุ).....

13. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

14. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจง ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)</b>					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ					
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3  
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม** (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 20 - 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  
 3) 41 - 50 ปี  4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุนฯ ..... ปี
4. ระดับสถานศึกษา  1) มัธยมศึกษาตอนปลาย  2) อาชีวศึกษา  3) อุดมศึกษา
5. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ  
 2) วิทยุ  7) เจ้าหน้าที่กองทุนฯ (สำนักงานใหญ่)  
 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 2) กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561  
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม  
 4) การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode  
 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่)</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>3.1 ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ</b>					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 4  
สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม** (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 10 - 15 ปี  2) 16 - 20 ปี  
 3) 21 - 25 ปี  4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ  1) มัธยมปลาย  2) ปวช.  3) ปวท./ปวส.  4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย  1) น้อยกว่า 2.00  2) 2.00-2.50  
 3) 2.51-3.00  4) 3.01-3.50  
 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ  
 2) วิทยู  7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว  
 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 2) กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561



- 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
- 4) การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode
- 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ</b>					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</b>					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5  
สำหรับประชาชนทั่วไป

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 30 ปี  
 3) 31 - 40 ปี  4) 41 - 50 ปี  
 5) 51 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) มัธยมปลาย  2) ปวช.  
 3) ปวท./ปวส.  4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ท่านรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” หรือไม่  
 1) รู้จัก  2) ไม่รู้จัก (ถ้าตอบไม่รู้จักให้ข้ามไปทำส่วนที่ 2)
5. ท่านรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากแหล่งใด  
 1) สื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์  4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย  
 2) ทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก  5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 3) ทราบจากญาติ
6. ท่านมีเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจาก กยศ. หรือไม่  
 1) มี  2) ไม่มี
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ  
 2) วิทยุ  7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว

- 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
- 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

**8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)**

- 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 2) กำหนดการกู้ยืมปีการศึกษา 2561
- 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
- 4) การชำระหนี้ด้วย QR Code หรือ Barcode
- 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมลล์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของกองทุนฯ</b>					
<b>ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>					
1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์					
2) เห็นว่ากองทุนฯ เป็นประโยชน์โดยรวมมากน้อยเพียงใด					
3) ท่านเห็นด้วยกับการกระตุ้นการชำระหนี้ด้วยมาตรการต่างๆ เพียงใด					
4) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด					
5) ท่านคิดว่าการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด					
6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนในภาพรวมทั้งหมด					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**ผู้รับผิดชอบ** มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
**ที่ปรึกษา** อาจารย์ดร.ณัฐศักดิ์ 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**

อาจารย์ ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภะ  
สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180