

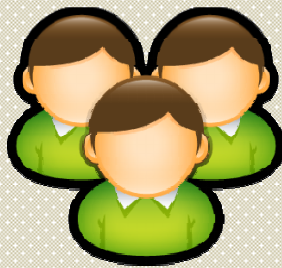
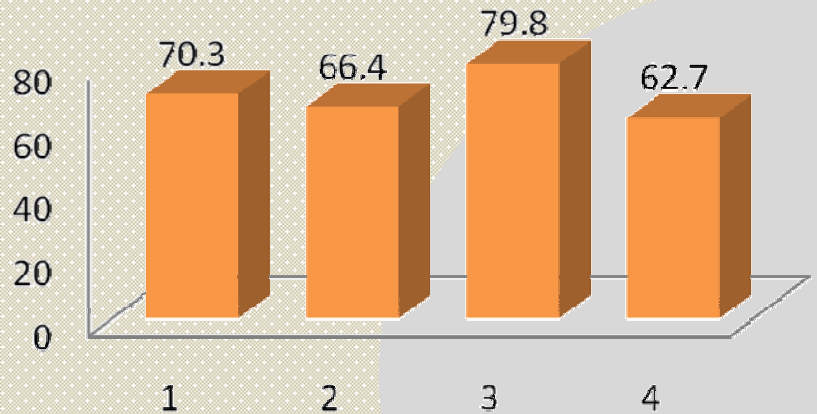


การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



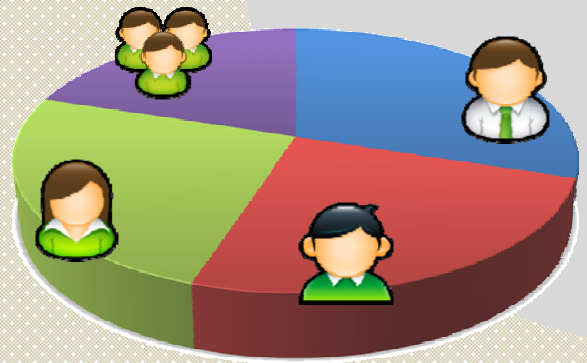
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้



ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ
สถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ผู้ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้



โดย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตุลาคม 2557

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 442 คน 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 406 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย จำนวน 549 คน 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย และฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยใช้เทคนิคการสอบถามในรูปแบบการสำรวจออนไลน์ และการสำรวจทางไปรษณีย์ (สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของธนาคารกรุงไทย) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาความถี่ ร้อยละ ร้อยละ 2 ลำดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน (T-test for independent samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนจากกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 70.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 78.1 76.0 และ 73.3 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.7 75.3 และ 68.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 81.2 75.6 และ 72.2 ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและจำนวนวงเงินที่อนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลการอนุมัติและการชำระหนี้ขาดความชัดเจนและครอบคลุม ระบบการยืนยันทางอินเทอร์เน็ตมักมีปัญหาและเข้าถึงเว็บไซต์ยาก และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการอนุมัติเงินกู้และการบริการที่สุภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.98 18.18 12.40 และ 12.40 ตามลำดับ

1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด

ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ การปรับปรุงสถานที่ ระบบการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการที่มีความสุภาพและเป็นมิตร การเพิ่มวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กับผู้กู้ และโอนเงินกู้เข้าบัญชีของผู้กู้ในระยะเวลาที่กำหนด โดยทั้ง 4 ประเด็นมีร้อยละของข้อเสนอแนะเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 18.46

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 66.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระเงินกู้ยืม สะดวก รวดเร็ว ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม ความชัดเจนของเกณฑ์ในการชำระเงินกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.4 70.7 และ 68.5 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 76.6 73.9 และ 70.4 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงินได้หลายช่องทาง ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 74.4 73.7 73.7 และ 63.8 ตามลำดับ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในโดยรวมมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพศหญิงมีความพึงพอใจในโดยรวมมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน /

นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การติดต่อผู้กู้ยืมนั้นกระทำได้ยาก ความล่าช้าในการส่งเอกสาร และระบบการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยากและไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 67.74 12.90 และ 9.68 ตามลำดับ

2.5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า สาเหตุหลัก คือ ผู้กู้จบการศึกษาแล้วไม่มีงานทำ /ว่างงาน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ ผู้กู้ขาดความเข้าใจรายละเอียดเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ในการกู้และการชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 24.19 20.97 และ 14.52 ตามลำดับ

2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การแนะนำ /ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย และการพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 29.63 22.22 และ 14.81 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 79.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้เงินและการชำระเงินกู้ยืม ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของกยศ. และความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของกยศ. คิดเป็นร้อยละ 80.6 80.3 และ 72.7 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกเก็บเงิน / สิ้นบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.2 86.9 และ 86.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ และความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 82.2 78.1 และ 74.3 ตามลำดับ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ทำได้ยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย ใช้เวลารอนาน 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่รับผิดชอบงาน ตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ ช้าหรือไม่ประสานงานกลับมา บริการไม่สุภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน และ 3) การเรียกส่งเอกสารมีความซ้ำซ้อนและเอกสารที่ส่งกลับมาไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 54.94 18.97 และ 6.72 ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า สาเหตุหลัก คือ ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ การขาดบทลงโทษที่เด็ดขาด และผู้กู้ไม่มีงานทำ / เรียนต่อ / ศึกษาในสาขาที่ไม่เป็นที่ต้องการของการจ้างงานในตลาดงาน คิดเป็นร้อยละ 31.20 18.12 และ 11.40 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด / ระดับสถานศึกษา และการจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย / ลำดับการกู้ / ความจำเป็นของผู้กู้ รวมถึงการประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 16.11 10.56 และ 7.22 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนจากกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มี

ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม / ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอในเว็บไซต์ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 66.4 65.1 และ 62.9 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน / สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 74.5 74.2 และ 64.9 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 70.4 และ 65.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับสถานศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและมีจำนวนเงินน้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการกู้ยืมไม่ครอบคลุมและมีความล่าช้า ความไม่เหมาะสมในการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 17.46 17.46 และ 15.08 ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด

คือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 39.18 20.62 และ 9.28 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม เมื่อพิจารณาจากค่า Top-Two-Box สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.8 เมื่อถ่วงน้ำหนักคะแนนของภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 70.2

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	70.3	21.1
2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	66.4	16.6
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	79.8	20.0
4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	62.7	12.5
ภาพรวม	69.8	70.2

หมายเหตุ ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30 25 25 และ 20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ข้อเสนอแนะหลัก คือ การเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและรวดเร็ว การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ การปรับปรุงสถานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ จัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการสุภาพ เป็นมิตร การเพิ่มวงเงินกู้และวันเวลาของเงินกู้เข้าบัญชีของผู้กู้พร้อมกัน

2. นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ข้อเสนอแนะหลัก คือ การแนะนำ/ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย และการพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ /ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย ข้อเสนอแนะหลัก คือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด / ระดับสถานศึกษา และการจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย / ลำดับการกู้ / ความจำเป็นของผู้กู้ รวมถึงการประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

4. กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ข้อเสนอแนะหลัก คือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ การมีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และการปรับปรุงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นมิตร สามารถให้คำตอบได้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดทำแผนและกรอบการพิจารณาการอนุมัติเพิ่มจำนวนผู้ได้รับเงินกู้หรือเพิ่มวงเงินให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้บนฐานของความเหมาะสมและจำเป็นในแต่ละกรณี โดยอาจพิจารณาจากสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน

2. การวางแผนโครงการชำระหนี้ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ โดยพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้กู้ที่จบการศึกษาแต่ยังไม่มีงานประจำหรือว่างงาน รวมถึงการชำระหนี้ของผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้

3. การวางกรอบการเพิ่มบทลงโทษกับผู้กู้ที่ไม่ชำระเงิน เช่น ตัดสิทธิ์การทำธุรกรรมทางการเงิน จัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นทั้งนี้ให้เป็นไปตามแต่ละกรณีของผู้กู้

4. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่อปีอย่างชัดเจนเป็นปัจจุบัน และมีเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

5. การเพิ่มความต่อเนื่องในกระบวนการติดตาม / เร่งรัดผู้กู้ และจัดให้มีฝ่ายเร่งรัดหนี้สินโดยตรง โดยเฉพาะกลุ่มผู้กู้ที่ย้ายถิ่นฐานใหม่และไม่ได้แจ้งที่อยู่ใหม่

6. การจัดเจ้าหน้าที่ประจำเป็นรายจังหวัดหรือเป็นกลุ่มตามภูมิภาคเพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากขึ้น หรือมีการจัดเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมาประสานงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดและรับทราบปัญหาที่แท้จริง

7. การเพิ่มศักยภาพความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เพื่อให้รองรับการใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ของกองทุนฯ ที่รองรับ Browser อื่น ๆ นอกเหนือจาก Internet Explorer หรืออาจมีระบบที่รองรับกับสมาร์ทโฟน เช่น Android หรือ iOS

8. การเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสาระสำคัญรวมถึงการดำเนินงานของกองทุน ในลักษณะการให้ข้อมูลหรือฝึกอบรมเป็นระยะ รวมถึงใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเป็นตัวอย่างในการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและแผนงาน

1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์และการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอกู้อย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส ในการอนุมัติเงินกู้ของผู้กู้แต่ละกรณี

2. ควรให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดการกู้ยืมเงิน เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ในการกู้ และการชำระเงินกู้ให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองได้เข้าใจ
3. การขยายเวลาการรับสมัครในการขอเงิน เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในการขอเงินจำนวนมาก และการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงอาจทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า
4. การปรับระบบการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การติดต่อประสานงานง่ายขึ้นและลดปัญหากรณีสายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย หรือใช้เวลารอนาน
5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวมถึงการเพิ่มช่องทางเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานกู้เงิน การประกาศผลการอนุมัติที่มีความชัดเจน ครบคลุม และเป็นขั้นตอน
6. ควรมีการอบรมผู้ปฏิบัติงานกองทุนกยศ.ของสถานศึกษาเพื่อให้เข้าใจรายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการกู้ยืม
7. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างกองทุน ผู้กู้ และสถานศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ให้สถานศึกษาสามารถนำข้อมูลจากระบบไปใช้ได้ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง
8. การพัฒนาความเป็นกัลยาณมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ บุคลิกภาพ ปฏิสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
9. การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมากและแต่ละรายมีกรณีที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เท่ากันในแต่ละกรณี
10. ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	3
ประชากรและตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	4
การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	6
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม	9
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการ ชำระหนี้	16
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและ ธนาคารกรุงไทย	23
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการ อนุมัติเงินกู้	30
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	38
สรุปผลการวิจัย	38
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	44
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	45
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและแผนงาน	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	48
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย	61

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย	4
2	ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย	5
3	การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม	7
4	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม	9
5	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ กองทุนฯของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม	10
6	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม	11
7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ	12
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา	13
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา	13
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค	14
11	ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	14
12	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	15
13	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่าง การชำระหนี้	16
14	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ และช่องทางการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	17
15	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้	18

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามตัวแปรเพศ	20
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา	21
18 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
19 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	22
20 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	22
21 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	23
22 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	24
23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามตัวแปรเพศ	25
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน	26
25 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	26
26 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	27
27 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	28
28 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	30
29 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับ การอนุมัติเงินกู้	31
31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ	33
32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำแนกตามระดับการศึกษา	34
33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับสถานศึกษา	34
34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค	35
35 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	35
36 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	36
37 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา	37

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย	6

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 ให้เริ่มดำเนินการกองทุนในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นความสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามากขึ้น จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน หรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 โดยให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี กองทุนนับเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนการขยายโอกาสและพัฒนาการศึกษาของประเทศ เพื่อให้เยาวชนไทยได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีวิสัยทัศน์" เป็นองค์การที่ให้โอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้ยั่งยืน" และมีพันธกิจสำคัญ คือ 1) ให้กู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ หรือศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ และ 2) การพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการโดยใช้หลักบริหารจัดการที่ดี

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการเงินกองทุนและผู้ให้บริการ ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปี 2557 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย
- 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ตัวแปร / ประเด็นที่ศึกษา

ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 811,863 คน
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 2,761,870 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย รวม 12,419 คน แบ่งเป็น
 - 3.1) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 4,978 แห่ง แห่งละ 2 คน รวม 9,956 คน
 - 3.2) เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย 1,218 สาขา สาขาละ 2 คน รวม 2,436 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 114,106 คน
(ข้อมูลจากฝ่ายเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557)

1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ควบคู่ไปกับการใช้ตารางการสุ่มของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย จำนวน 400 คน
- 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 400 คน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนของตัวอย่างเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ไม่เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง จึงได้เพิ่มการสอบถามร้อยละ 20 จากจำนวนตัวอย่าง ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ครบตามที่กำหนด โดยคิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 100 โดยมีจำนวนตัวอย่างที่แท้จริง ดังนี้

- 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 442 คน
 - 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 406 คน
 - 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย จำนวน 549 คน
 - 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 400 คน
- โดยจำนวนประชากรและตัวอย่างแสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	ตัวอย่างขั้นต่ำ (คน)	ตัวอย่างในการสำรวจ
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	811,863	400	442
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	2,761,870	400	406
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและ ธนาคารกรุงไทย	12,419	400	549
นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	114,106	400	400

ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบสองชั้นตอน (Two stage random sampling) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยคละตามภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา รวมถึงการคละระดับการศึกษาของผู้ตอบและการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ของตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

แบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check List) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)

4 หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)

3 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)

2 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)

1 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

หมายเหตุ การกำหนดมาตราประมาณค่าโดยเทียบกับคะแนน 0-100 คะแนน ผู้วิจัย กำหนดให้คะแนนแต่ละช่วงเท่ากันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดให้มาตราประมาณค่านี้ให้อยู่ในมาตราการวัดระดับอันตรภาค (interval scale) เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานได้

ตอนที่ 3 การสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด


แบบสำรวจในการทั้ง 4 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาการวิจัยมีอันจำกัด ผู้วิจัยจึงนำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของธนาคารกรุงไทยใช้วิธีการส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ โดยแบบสอบถามออนไลน์มีลิงค์และหน้าเพจดังตาราง 2 และภาพ 1

ตาราง 2 ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย

ฉบับที่	กลุ่มเป้าหมาย	URL
1	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	http://goo.gl/trS8kz
2	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	http://goo.gl/3Wu9eU
3	สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	http://goo.gl/bPwTzv
4	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	http://goo.gl/vWtjo6

← → C https://docs.google.com/forms/d/1o43sjcm-6_18kydy2grlemei2nqmbdrp_ljylwi3pg/viewform ☆

แก้ไขแบบฟอร์มนี้



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

5 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)
 4 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)
 3 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)
 2 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)
 1 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเมินการพิจารณา*

	5	4	3	2	1
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการอนุมัติเงินกองทุน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ภาพ 1 ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย

3. การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสำรวจโดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา และปรับข้อความบางส่วนจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2556) และดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตรวจสอบความเหมาะสมและความครอบคลุมของข้อความก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 6-17 ตุลาคม 2557 โดยดำเนินการดังนี้

1) สร้างแบบสำรวจออนไลน์และแบบสำรวจเพื่อส่งทางไปรษณีย์จากการปรับแก้จากผลการประเมินของกรรมการ

2) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และข้อความทางโทรศัพท์ (sms) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากการสุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ กลุ่มที่ 3 เฉพาะผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา และกลุ่มที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ โดยส่งลิงค์แบบสำรวจแนบพร้อมกับข้อความ ส่วนผู้ปฏิบัติงานกองทุนของธนาคารกรุงไทยในกลุ่มที่ 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ พร้อมหนังสือนำส่งและกำหนดวันส่งคืน

3) ติดตามผลการสำรวจเป็นระยะ ๆ และเพิ่มการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และข้อความทางโทรศัพท์ (sms) ไปยังตัวอย่างเมื่อพบว่ายังไม่ครบตามจำนวนขั้นต่ำตามที่กำหนด

4) ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ เช่น การตอบแบบสำรวจตามคำชี้แจง ความคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับข้อมูลขาดหาย (missing data) เป็นต้น เพื่อเตรียมข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ค่าร้อยละของจำนวนคำตอบที่ผู้ตอบตอบในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดน้ำหนักความสำคัญ โดยกลุ่มที่ 1 นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 25 กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 25 และกลุ่มที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 20 โดยการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่มสรุปดังตาราง 3

ตาราง 3 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	30
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	25
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	25
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	20
รวม	100

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ (Post-Hoc Test) โดยใช้สูตรของ Bonferroni เมื่อพบว่าความแปรปรวนของตัวอย่างที่มีความเท่าเทียมกัน และสูตรของ Dunnett T3 เมื่อพบว่าความแปรปรวนของตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน จำแนกตามกลุ่มที่ทำการศึกษา ได้แก่ 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำนวน 442 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.8) ศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 85.7) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 72.6) โดยอยู่ในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 63.30) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	138	31.20
	หญิง	304	68.80
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	31	7.00
	อาชีวศึกษา	32	7.20
	อุดมศึกษา	379	85.70
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	321	72.60
	เอกชน	121	27.40
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	280	63.30
	ภาคเหนือ	37	8.40
	ภาคใต้	65	14.70
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60	13.60

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารผ่านทางสื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์มากที่สุด (ร้อยละ 67.6) รองลงมาคือเว็บไซต์และเอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา (ร้อยละ 65.2 และ 59.0) ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนฯของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ช่องทางข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ
สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์	299	67.6
เว็บไซต์	288	65.2
เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา	261	59.0
โทรทัศน์	43	0.1
แผ่นพับ/ใบปลิว	7	0.0
หนังสือพิมพ์	6	0.0
วิทยุ	2	0.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 70.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 78.1 76.0 และ 73.3 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.7 75.3 และ 68.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 81.2 75.6 และ 72.2 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	22.4	53.6	20.1	3.2	0.7	76.0
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	18.3	46.8	27.1	5.0	2.7	65.1
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	31.7	46.4	18.1	3.2	0.7	78.1
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	19.9	45.9	24.9	6.6	2.7	65.8
1.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	15.8	43.4	29.4	7.9	3.4	59.2
1.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม	25.3	47.5	20.1	5.2	1.8	72.8
1.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	25.8	46.4	22.2	3.6	2.0	72.2
1.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	24.7	45.9	23.8	4.3	1.4	70.6
1.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	24.2	49.1	22.2	3.2	1.4	73.3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	26.7	48.6	19.0	4.1	1.6	75.3
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกันยายนมิตร	21.0	47.3	20.8	6.8	4.1	68.3
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	22.6	39.8	27.4	6.8	3.4	62.4
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจากที่สุภาพ	24.7	43.0	23.5	5.9	2.9	67.7
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	21.7	44.1	25.8	5.7	2.7	65.8
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการประสานงาน	21.9	43.4	25.3	5.4	3.8	65.3
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	25.1	43.4	24.0	5.2	2.3	68.5
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	41.6	39.1	14.5	2.9	1.8	80.7

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้นไม่แสดง ความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	22.6	42.1	23.3	6.1	5.9	64.7
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการ เดินทางมารับบริการ	23.1	48.6	22.6	3.8	1.8	71.7
3.2 ความสะดวกและเหมาะสมของจุด ประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ	20.1	51.8	21.3	4.5	2.3	71.9
3.3 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการ ให้บริการ	29.4	46.2	20.6	2.5	1.4	75.6
3.4 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ กู้ยืม	22.6	45.9	22.6	6.6	2.3	68.5
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ ในลักษณะต่าง ๆ	22.4	49.8	19.9	6.1	1.8	72.2
3.6 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	18.6	47.1	23.3	7.7	3.4	65.7
3.7 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	33.5	47.7	14.0	3.8	0.9	81.2
ภาพรวม	24.2	46.1	22.2	5.0	2.4	70.3

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.84	0.65	3.85	0.70	-0.18	0.86
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	0.80	3.83	0.87	-0.13	0.90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.69	3.88	0.78	-0.20	0.85
ภาพรวม	3.84	0.63	3.85	0.72	-0.18	0.85

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.74	3.91	0.56	3.84	0.69	0.61	0.54
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	0.94	3.92	0.65	3.81	0.85	0.33	0.72
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.79	3.85	0.67	3.87	0.75	0.49	0.61
ภาพรวม	3.95	0.75	3.89	0.56	3.84	0.70	0.43	0.65

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.68	3.92	0.69	-1.31	0.19
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	0.87	3.96	0.75	-2.13*	0.03
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.77	3.90	0.69	-0.41	0.68
ภาพรวม	3.82	0.71	3.93	0.65	-1.45	0.15

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.66	3.99	0.71	3.75	0.80	3.89	0.62	1.09	0.35
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	0.8	3.89	0.96	3.59	0.95	3.93	0.82	2.15	0.09
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.69	4.02	0.86	3.73	0.9	3.9	0.77	1.31	0.27
โดยรวม	3.86	0.66	3.97	0.76	3.69	0.82	3.91	0.66	1.69	0.17

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและจำนวนวงเงินที่อนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลการอนุมัติและการชำระหนี้ขาดความชัดเจนและครอบคลุม ระบบการยืนยันทางอินเทอร์เน็ตมักมีปัญหาและเข้าถึงเว็บไซต์ยาก และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการอนุมัติเงินกู้และการบริการที่สุภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.98 18.18 12.40 และ 12.40 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและจำนวนวงเงินที่อนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้	52	42.98
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลการอนุมัติและการชำระหนี้ขาดความชัดเจนและครอบคลุม	22	18.18
ระบบการยืนยันทางอินเทอร์เน็ตมักมีปัญหาและเข้าถึงเว็บไซต์ยาก	15	12.40

ตาราง 11 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการอนุมัติเงินกู้และการบริการที่ สุภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	15	12.40
การขอข้อมูลเดิม ๆ ทุกปีและมีเอกสารตกค้าง	6	4.96
สถานที่ในการให้บริการแออัด ไม่สะดวกต่อการให้บริการ	6	4.96
ความไม่เหมาะสมในการอนุมัติเงินกู้	5	4.13
รวม	121	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การ
เพิ่มช่องทางและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด
ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ได้รับอนุมัติเงินกู้ การปรับปรุงสถานที่ ระบบการให้บริการ และเพิ่ม
จำนวนผู้ให้บริการที่มีความสุภาพและเป็นมิตร การเพิ่มวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กับผู้กู้ และโอนเงินกู้เข้า
บัญชีของผู้กู้ในระยะเวลาที่กำหนด โดยทั้ง 4 ประเด็นมีร้อยละของข้อเสนอแนะเท่ากันคิดเป็นร้อยละ
18.46 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
การเพิ่มช่องทางและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร	12	18.46
การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวน ผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	12	18.46
การปรับปรุงสถานที่ ระบบการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้ ให้บริการที่มีความสุภาพและเป็นมิตร	12	18.46
การเพิ่มวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กับผู้กู้ และโอนเงินกู้เข้าบัญชีของผู้กู้ใน ระยะเวลาที่กำหนด	12	18.46
การให้ข้อมูลการอนุมัติกู้และการชำระเงินอย่างเป็นขั้นตอน	9	13.85
การลดการส่งเอกสารเดิม ๆ	5	7.69
การขยายระยะเวลาในการสมัครขอกู้เงินและการชำระเงิน	2	3.08
การติดตามการชำระหนี้ที่มีความเคร่งครัด	1	1.54
รวม	65	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 406 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.2) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 85.5) และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 36.7) รองลงมาคือรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 31.3) ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	113	27.8
	หญิง	293	72.2
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	13	3.2
	ปวช. / ปวส.	46	11.3
	ปริญญาตรี	347	85.5
อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	127	31.3
	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	18	4.4
	รับจ้าง	32	7.9
	พนักงานบริษัท	149	36.7
	อยู่ระหว่างการศึกษา	20	4.9
	อื่น ๆ	60	14.8

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ และช่องทางการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ 66.0) รองลงมาคือ เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา และสื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์ (ร้อยละ 45.6 และร้อยละ 42.9 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบหลักเกณฑ์ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th มากที่สุด (ร้อยละ 56.7) รองลงมาคือเอกสาร / จดหมายของ กยศ. และการประชุมชี้แจงของสถานศึกษา (ร้อยละ 55.9 และร้อยละ 30.1) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาชำระเงินด้วยตนเองที่ธนาคารมากที่สุด (ร้อยละ 79.1) รองลงมาคือชำระผ่านตู้ ATM (ร้อยละ 5.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ และ ช่องทางการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	เอกสารประชาสัมพันธ์ใน สถานศึกษา	185	45.6
	โทรทัศน์	142	35.0
	วิทยุ	8	0.0
การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา (ต่อ)	เว็บไซต์	266	66.0
	หนังสือพิมพ์	35	8.6
	แผ่นพับ / ใบปลิว	31	7.6
	สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์	174	42.9
การรับทราบหลักเกณฑ์ชำระ หนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา	การประชุมชี้แจงของ สถานศึกษา	123	30.1
	เพื่อน	69	17.0
	เอกสาร / จดหมายของ กยศ.	227	55.9
	ธนาคารกรุงไทย / ธนาคาร อิสลาม	112	27.6
	เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	230	56.7
	อื่น ๆ	9	2.2
ช่องทางการชำระหนี้กองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก	14	3.4
	ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	321	79.1
	ชำระผ่านตู้ ATM	24	5.9
	ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต	6	1.5
	อื่น ๆ	20	4.9

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 66.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระเงินกู้ยืม สะดวก รวดเร็ว ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม ความชัดเจนของเกณฑ์ในการชำระเงินกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.4 70.7 และ 68.5 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี

ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจากที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 76.6 73.9 และ 70.4 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงินได้หลายช่องทาง ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 74.4 73.7 73.7 และ 63.8 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม	22.2	48.5	23.2	4.2	2.0	70.7
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม	18.0	45.6	29.3	5.7	1.5	63.6
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการชำระเงินกู้ยืม	25.6	42.9	26.4	2.2	3.0	68.5
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระเงินกู้ยืม สะดวก รวดเร็ว	25.6	45.8	22.4	4.4	1.7	71.4
1.5 ความเหมาะสมของขั้นตอนการชำระเงินเป็นระบบ เช่น ช่วงแจ้งยอดหนี้ ระยะเวลาปลอดหนี้ ระบบติดตามทางหนี้	17.5	43.3	28.3	6.4	4.4	60.8
1.6 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการชำระหนี้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ	19.5	35.7	33.3	7.4	4.2	55.2
1.7 ความครอบคลุม / ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	15.0	43.8	31.8	6.2	3.2	58.8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	26.6	47.3	22.9	2.5	0.7	73.9

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	22.9	47.5	25.1	2.5	2.0	70.4
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	25.1	42.6	27.6	3.0	1.7	67.7
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	25.6	44.8	24.1	3.7	1.7	70.4
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	20.7	42.6	28.8	5.4	2.5	63.3
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	20.9	42.6	27.1	6.7	2.7	63.5
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	19.5	42.4	29.6	5.4	3.2	61.9
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน / สินบน	36.7	39.9	21.4	1.2	0.7	76.6
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	23.2	43.3	27.8	3.4	2.2	66.5
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกในการชำระเงินได้หลายช่องทาง	32.5	41.9	18.7	5.2	1.7	74.4
3.2 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	21.7	42.1	29.3	5.7	1.2	63.8
3.3 ความสะดวกและเหมาะสมของจุดประชาสัมพันธ์ / ติดต่อสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ	18.0	41.6	31.5	6.7	2.2	59.6
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	24.4	49.3	23.9	1.7	0.7	73.7
3.5 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระเงิน	18.5	44.6	28.8	5.9	2.2	63.1
3.6 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ	17.7	41.9	32.3	5.9	2.2	59.6
3.7 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	17.5	43.3	32.3	4.9	2.0	60.8
3.8 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	23.9	49.8	23.4	2.0	1.0	73.7
ภาพรวม	22.5	43.9	27.1	4.5	2.1	66.4

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามตัวแปรเพศ

ประเด็นการพิจารณา	ชาย		หญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.56	0.86	3.80	0.70	-2.68*	0.01
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	0.85	3.90	0.74	-1.75	0.08
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	0.83	3.85	0.72	-2.38*	0.02
ภาพรวม	3.65	0.77	3.85	0.66	-2.62*	0.01

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		ปวช./ปวส.		ปริญญาตรี		F	Sig.	หมายเหตุ
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.44	3.40	0.86	3.78	0.74	5.39*	0.01	ป.ตรี > ปวช./ปวส.
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	0.51	3.66	0.92	3.88	0.76	1.76	0.17	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.61	3.53	0.73	3.83	0.76	3.17*	0.04	ป.ตรี > ปวช./ปวส.
ภาพรวม	3.81	.45	3.53	.76	3.83	.68	3.85*	0.02	ป.ตรี > ปวช./ปวส.

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การติดต่อผู้กู้ยืมนั้นกระทำได้ยาก ความล่าช้าในการส่งเอกสาร และระบบการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยากและไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 67.74 12.90 และ 9.68 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การติดต่อผู้กู้ยืมนั้นกระทำได้ยาก	21	67.74
ความล่าช้าในการส่งเอกสาร	4	12.90
ระบบการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยากและไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน	3	9.68
ผู้กู้ขาดความเข้าใจในรายละเอียดการกู้กองทุน กยศ.	2	6.45
จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการติดต่อประสานงาน	1	3.23
รวม	31	100.00

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า สาเหตุหลัก คือ ผู้กู้จบการศึกษาแล้วไม่มีงานทำ /ว่างงาน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ ผู้กู้ขาดความเข้าใจรายละเอียด เงื่อนไข

และหลักเกณฑ์ในการกู้และการชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 24.19 20.97 และ 14.52 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ผู้กู้จบการศึกษาแล้วไม่มีงานทำ /ว่างงาน	15	24.19
ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้	13	20.97
ผู้กู้ขาดความเข้าใจรายละเอียด เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ในการกู้และการชำระเงินกู้	9	14.52
บทลงโทษของผู้กู้ที่ไม่ชำระหนี้ขาดความเด็ดขาด	7	11.29
การขาดความต่อเนื่องในกระบวนการติดตาม / เร่งรัดผู้กู้ และไม่มีฝ่ายเร่งรัดหนี้สินโดยตรง	7	11.29
ผู้กู้ย้ายถิ่นฐานใหม่และไม่ได้แจ้งที่อยู่ใหม่	5	8.06
ขั้นตอนการทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดการประสานงานระหว่างกองทุน กับผู้กู้ และสถานศึกษา	3	4.84
ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	2	3.23
ผู้กู้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลยอดหนี้ของตนเองได้	1	1.61
รวม	62	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การแนะนำ / ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย และการพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 29.63 22.22 และ 14.81 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การแนะนำ / ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน	8	29.63
การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย	6	22.22
การพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน	4	14.81

ตาราง 20 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมประจำปีให้ชัดเจนเป็นปัจจุบันและเหมาะสม	2	7.41
การขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ออกไป	2	7.41
การเพิ่มจำนวนเงินที่ต้องชำระต่อเดือน	2	7.41
การอบรมพนักงานและบุคคลที่รับผิดชอบกองทุน กยศ. ในสถานศึกษาให้เข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้กู้	2	7.41
การจัดพิมพ์เอกสารเพื่อชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในการกู้ / ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ / การผ่อนผัน / บทลงโทษเมื่อไม่ชำระหนี้ตามที่กำหนด เป็นต้น	1	3.70
รวม	27	100.00

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำนวน 549 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.5) เป็นผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา (ร้อยละ 58.1) และเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารกรุงไทย (ร้อยละ 41.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	23.5
	หญิง	420	76.5
ประเภทผู้ปฏิบัติงาน	สถานศึกษา	319	58.1
	ธนาคารกรุงไทย	230	41.9

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 79.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้เงินและการชำระเงินกู้ยืม ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของกยศ. และความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของกยศ. คิดเป็นร้อยละ 80.6 80.3 และ

72.7 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน / สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.2 86.9 และ 86.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ และความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 82.2 78.1 และ 74.3 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของกยศ.	29.5	50.8	16.2	50.8	29.5	80.3
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของ กยศ.	22.6	50.1	22.6	4.2	0.5	72.7
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้เงินและการชำระเงินกู้ยืม	39.3	41.3	16.4	2.6	0.4	80.6
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการติดต่อกับกยศ.	23.0	43.7	25.9	4.9	2.6	66.7
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	39.7	46.8	12.4	0.9	0.2	86.5
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	40.8	46.1	10.2	1.6	1.3	86.9
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	39.0	46.1	12.8	1.3	0.9	85.1
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	42.6	43.7	11.1	2.2	0.4	86.3
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	37.0	42.3	16.8	2.7	1.3	79.3
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	35.3	40.8	18.9	3.3	1.6	76.1

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	35.2	43.5	16.2	3.5	1.6	78.7
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	60.8	30.4	7.5	0.9	0.4	91.2
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	38.8	44.8	13.1	1.8	1.5	83.6
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	24.4	49.7	21.3	3.3	1.3	74.1
3.2 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน	26.2	48.1	21.3	3.3	1.1	74.3
3.3 ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับผู้ใช้บริการ	25.7	48.3	20.6	4.4	1.1	74.0
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการปฏิบัติงาน	31.7	50.5	16.0	1.6	0.2	82.2
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ	30.2	47.9	18.6	2.7	0.5	78.1
ภาพรวม	34.5	45.3	16.6	5.3	2.6	79.8

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามตัวแปรเพศ

ประเด็นการพิจารณา	ชาย		หญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.63	3.97	0.72	0.77	0.44
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.61	4.19	0.72	1.32	0.19
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.65	4.0	0.73	0.50	0.62
ภาพรวม	4.10	0.56	4.05	0.65	0.98	0.33

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นการพิจารณา	สถานศึกษา		ธนาคารกรุงไทย		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.72	3.93	0.68	0.14	0.71
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.74	4.25	0.64	2.52	0.11
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.71	4.12	0.70	0.34	0.56
ภาพรวม	4.03	0.65	4.10	0.61	0.69	0.41

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ทำได้ยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย ใช้เวลารอนาน 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่รับผิดชอบงาน ตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ ช้าหรือไม่ประสานงานกลับมา บริการไม่สุภาพในขณะปฏิบัติงาน และ 3) การเรียกส่งเอกสารมีความซ้ำซ้อนและเอกสารที่ส่งกลับมาไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 54.94 18.97 และ 6.72 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ทำได้ยาก / สายไม่ว่าง / ไม่มีผู้รับสาย / ใช้เวลารอนาน	139	54.94
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน / ไม่รับผิดชอบงาน / ตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ ช้าหรือไม่ประสานงานกลับมา / บริการไม่สุภาพในขณะปฏิบัติงาน	48	18.97
การเรียกส่งเอกสารมีความซ้ำซ้อนและเอกสารที่ส่งกลับมาไม่ถูกต้อง	17	6.72
ระยะเวลาในการดำเนินการน้อย / ไม่เหมาะสม	11	4.35
การพิจารณาจัดสรรเงินล่าช้า	9	3.56

ตาราง 25 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ระบบในการดำเนินการส่งข้อมูลมีขั้นตอนมากเกินไป / ไม่เป็นปัจจุบัน / แจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน	8	3.16
การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความล่าช้า	8	3.16
กรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ไม่แจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบ	4	1.58
การเปิด-ปิดระบบไม่สอดคล้องกับวันและเวลาในการปฏิบัติงาน	4	1.58
ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำภาคได้	3	1.19
ไม่ได้รับแจ้งจากทางเจ้าหน้าที่เมื่อเว็บไซต์มีปัญหา	2	0.79
รวม	253	100.00

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า สาเหตุหลัก คือ ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ การขาดบทลงโทษที่เด็ดขาด และผู้กู้ไม่มีงานทำ / เรียนต่อ / ศึกษาในสาขาที่ไม่เป็นที่ต้องการของการจ้างงานในตลาดงาน คิดเป็นร้อยละ 31.20 18.12 และ 11.40 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้	93	31.20
การขาดบทลงโทษที่เด็ดขาด	54	18.12
ผู้กู้ไม่มีงานทำ/เรียนต่อ/ศึกษาในสาขาที่ไม่เป็นที่ต้องการของการจ้างงานในตลาดงาน	34	11.40
รายได้ของผู้กู้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้	26	8.73
การเปลี่ยนที่อยู่ของผู้กู้ใหม่/ผู้กู้จบการศึกษาไปแล้ว/ไม่สามารถติดต่อกู้ได้	25	8.38
ความต่อเนื่องในการติดตามทวงหนี้	20	6.71
ผู้กู้ไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการชำระเงินคืน	12	4.03
การประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาการชำระหนี้ หลักเกณฑ์ให้กับผู้กู้ไม่ชัดเจน	12	4.03
ระยะเวลาในการพักชำระหนี้ยาวนานเกินไป	7	2.35
ขาดการคัดกรองคุณสมบัติของผู้กู้อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนอนุมัติ	7	2.35

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ที่ทำสัญญาแล้วไม่ได้ศึกษาต่อ / นักเรียนนักศึกษาออกเรียนกลางคัน	3	1.01
ขาดเจ้าหน้าที่ในการติดตามทวงหนี้	2	0.67
ระยะเวลาการชำระหนี้สั้นเกินไป	1	0.34
ไม่ได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการในการติดตามทวงหนี้	1	0.34
ผู้ปฏิบัติงานยกยศ.ในสถานศึกษาขาดประสิทธิภาพ ส่งเอกสารให้กับผู้กู้ล่าช้า	1	0.34
รวม	298	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด / ระดับสถานศึกษา และการจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย / ลำดับการกู้ / ความจำเป็นของผู้กู้ รวมถึงการประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 16.11 10.56 และ 7.22 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น	29	16.11
การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด/ระดับสถานศึกษา	19	10.56
การจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย/ลำดับการกู้/ความจำเป็นของผู้กู้	13	7.22
การประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	13	7.22
การจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเพื่อให้เข้าใจรายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการกู้ยืม	11	6.11
การมีเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมาประสานงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดและรับทราบปัญหาที่แท้จริง	11	6.11
การมีการจัดอบรมผู้กู้ในสถานศึกษาเพื่อชี้แจงรายละเอียดและระยะเวลาในการชำระหนี้	9	5.00

ตาราง 27 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มบทลงโทษกับผู้ที่ไม่ชำระเงิน เช่น ตัดสิทธิ์การทำธุรกรรมทางการเงิน จัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น	9	5.00
ขอความร่วมมือกับสถานประกอบการ/สำนักงานประกันสังคม/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8	4.44
การจัดพิมพ์เอกสารเพื่อชี้แจงขั้นตอน ประกาศต่าง ๆ และจัดลำดับการส่งเอกสารที่ต้องส่งให้กับกยศ. ให้ชัดเจน	6	3.33
การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	6	3.33
การลดขั้นตอนในการจัดสรรผู้กู้ยืมให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น	6	3.33
การขยายเวลาในการเปิดระบบหรือกำหนดการเข้าระบบให้เร็วขึ้น	6	3.33
ไม่ควรจัดสรรเงินกู้ให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เนื่องจากมีนโยบายเรียนฟรี	5	2.78
การแบ่งระยะเวลาในการชำระหนี้ออกเป็นงวด ๆ หรือให้ผู้กู้ชำระได้ทุกเดือน	5	2.78
การส่งเอกสารการทวงหนี้ไปยังผู้ค้ำประกันและผู้กู้ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดข้อมูลของผู้กู้ให้ชัดเจน	5	2.78
ควรใช้ข้อมูลรหัสบัตรประชาชนในการติดตามทวงหนี้	4	2.22
เว็บไซต์ของกองทุนกยศ.ควรรองรับ Browser อื่น ๆ นอกเหนือจาก Internet Explorer หรืออาจมีระบบที่รองรับกับสมาร์ตโฟน เช่น Android หรือ iOS	3	1.67
การจัดเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำในช่วงเวลาเปิดระบบ	3	1.67
การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้กู้ที่ชำระหนี้ได้ตรงเวลา เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย	3	1.67
การจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ให้สถานศึกษาสามารถนำข้อมูลจากระบบไปใช้ได้ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง	2	1.11
การอนุมัติการปล่อยเงินกู้ตามจำนวนเปอร์เซ็นต์การชำระหนี้ในแต่ละสถาบันหรือแต่ละปี	2	1.11
การมีระบบตรวจสอบการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุลของผู้กู้	1	0.56
การเพิ่มการรายงานการพ้นสภาพของนักเรียนนักศึกษาในระบบ	1	0.56
รวม	180	100.00

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.8) ศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 73.2) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 78.0) ในเขตภาคกลางและกทม. (ร้อยละ 59.6) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	32.2
	หญิง	271	67.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	79	19.9
	อาชีวศึกษา	27	6.8
	อุดมศึกษา	290	73.2
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	309	78.0
	เอกชน	87	22.0
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	236	59.6
	ภาคเหนือ	43	10.9
	ภาคใต้	33	8.3
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	84	21.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางสื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์มากที่สุด (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือ เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาและเว็บไซต์ (ร้อยละ 64.0 และ 54.0 ตามลำดับ) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ช่องทางข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ
สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์	273	68.00
เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา	255	64.00
เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	217	54.00
โทรทัศน์	41	10.00
หนังสือพิมพ์	14	4.00
แผ่นพับ/ใบปลิว	12	3.00
วิทยุ	5	1.00

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม / ครอบคลุมของเนื้อหาที่นำเสนอในเว็บไซต์ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 66.4 65.1 และ 62.9 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน / สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 74.5 74.2 และ 64.9 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 70.4 และ 65.7 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	18.9	46.2	26.5	4.8	3.5	65.1
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	12.6	43.4	30.8	9.3	3.8	56.0
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	24.5	38.1	27.0	5.1	5.3	62.6
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	15.2	37.9	30.6	10.4	6.1	53.1
1.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	14.1	38.6	28.5	13.4	5.3	52.7
1.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	17.7	35.6	24.5	11.9	10.4	53.3

ตาราง 30 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	20.7	39.4	24.5	9.6	5.8	60.1
1.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	22.7	40.2	25.8	7.3	4.0	62.9
1.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	22.7	43.7	24.0	6.8	2.8	66.4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	24.5	49.7	19.4	4.5	1.8	74.2
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	20.5	42.4	25.5	6.8	4.8	62.9
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	19.9	37.1	28.5	9.6	4.8	57.0
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ	22.5	40.4	26.5	5.8	4.8	62.9
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	22.7	42.2	23.5	7.3	4.3	64.9
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการประสานงาน	18.7	37.9	29.5	7.8	6.1	56.6
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	18.2	42.4	27.5	6.6	5.3	60.6
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	37.6	36.9	19.2	3.8	2.5	74.5
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้นไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	21.2	39.1	25.8	8.1	5.8	60.3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	20.2	45.5	27.0	4.5	2.8	65.7
3.2 ความสะดวกและเหมาะสมของจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ	19.4	43.9	29.0	5.3	2.3	63.3
3.3 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	23.7	46.7	25.3	3.3	1.0	70.4
3.4 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการกู้ยืม	18.9	42.2	28.8	8.3	1.8	61.1

ตาราง 30 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ	18.7	44.2	28.5	5.80	2.8	62.9
3.6 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	19.7	42.4	29.8	5.8	2.3	62.1
3.7 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	29.0	46.0	20.5	3.0	1.5	75.0
ภาพรวม	21.0	41.7	26.3	7.0	4.1	62.7

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD.	Mean	SD.		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.55	0.83	3.61	0.84	-0.69	0.50
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.68	0.87	3.72	0.91	-0.48	0.63
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.71	3.80	0.81	-0.92	0.36
ภาพรวม	3.65	0.72	3.71	0.78	-0.75	0.45

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.67	3.82	0.9	3.54	0.87	1.97	0.14
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	0.68	3.84	0.76	3.63	0.94	4.64*	0.01
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	0.58	4.05	0.57	3.73	0.83	2.45	0.09
ภาพรวม	3.83	0.56	3.9	0.66	3.64	0.81	3.15*	0.04

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับสถานศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig
	Mean	SD.	Mean	SD.		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.6	0.82	3.55	0.9	0.52	0.60
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	0.85	3.56	1.04	1.61	0.11
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.74	3.73	0.91	0.65	0.52
ภาพรวม	3.72	0.73	3.61	0.89	1.02	0.31

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอ กู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการ อนุมัติเงินกู้ในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย รายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.84	3.51	0.83	3.75	0.89	3.71	0.81	1.41	0.24
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	0.92	3.72	0.86	3.73	0.86	3.93	0.82	2.38	0.07
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	0.76	3.87	0.74	3.74	0.9	3.91	0.78	1.51	0.21
ภาพรวม	3.63	0.76	3.7	0.75	3.74	0.86	3.85	0.73	1.78	0.15

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและมีจำนวนเงินน้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการกู้ยืมไม่ครอบคลุมและมีความล่าช้า ความไม่เหมาะสมในการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 17.46 17.46 และ 15.08 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้า	22	17.46
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการกู้ยืมไม่ครอบคลุมและมีความล่าช้า	22	17.46
ความไม่เหมาะสมในการอนุมัติเงินกู้	19	15.08
ขาดการชี้แจงเหตุผลสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติ	16	12.70
การโอนเงินเข้าบัญชีผู้กู้ล่าช้า	12	9.52
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ	12	9.52
ระยะเวลาในการยื่นเอกสารและยืนยันระบบน้อยเกินไป	9	7.15
จำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินน้อยเกินไป	6	4.76
ระบบการยืนยันทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาและเข้าถึงเว็บไซต์ได้ยากมีข้อจำกัด	6	4.76
ระยะเวลาในการเริ่มชำระหนี้เร็วเกินไป	2	1.59
รวม	126	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 39.18 20.62 และ 9.28 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้	38	39.18
มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง	20	20.62
การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน	9	9.28
การเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้	8	8.25
การเพิ่มระยะเวลาในการยื่นเอกสาร และลดการส่งเอกสารเดิม ๆ ที่มีความซับซ้อน	5	5.16
การชี้แจงถึงเหตุผลการที่ไม่ได้รับอนุมัติเงินกู้	4	4.12
การเพิ่มวงเงินกู้ให้มากขึ้น	4	4.12
ความเคร่งครัดในการติดตามการชำระหนี้	4	4.12
การปรับปรุงระบบ และลดข้อจำกัดของการเข้าเว็บไซต์	3	3.09
การลดอัตราดอกเบี้ยในการชำระหนี้ และเพิ่มระยะเวลาการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ที่มีการชำระหนี้ได้ตรงเวลา	2	2.06
รวม	97	100.00

จากการวิเคราะห์ผลภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม เมื่อพิจารณาจากค่า Top-Two-Box สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.8 ซึ่งเป็นผลเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติเงินกู้ที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 70.3 กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 66.4 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 79.8 และกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 62.7

เมื่อถ่วงน้ำหนักคะแนนของภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 70.2 โดยกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมถ่วงน้ำหนัก ร้อยละ 30 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 21.1 กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 16.6 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 20 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยรายละเอียดแสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	70.3	21.1
2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	66.4	16.6
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย	79.8	20.0
4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	62.7	12.5
ภาพรวม	69.8	70.2

หมายเหตุ ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30 25 25 และ 20 ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษ ได้แก่ 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 70.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 78.1 76.0 และ 73.3 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 80.7 75.3 และ 68.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความชัดเจนของการบริการ ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 81.2 75.6 และ 72.2 ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและจำนวนวงเงินที่อนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลการอนุมัติและการชำระหนี้ขาดความชัดเจนและครอบคลุม ระบบการยืนยันทางอินเทอร์เน็ตมักมีปัญหาและเข้าถึงเว็บไซต์ยาก และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการอนุมัติเงินกู้และการบริการที่สุภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.98 18.18 12.40 และ 12.40 ตามลำดับ

1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบคุณสมบัติผู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ การปรับปรุงสถานที่ ระบบการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการที่มีความสุภาพและเป็นมิตร การเพิ่มวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กับผู้กู้ และโอนเงินกู้เข้าบัญชีของผู้กู้ในระยะเวลาที่กำหนด โดยทั้ง 4 ประเด็นมีร้อยละของข้อเสนอแนะเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 18.46

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 66.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระเงินกู้ยืม สะดวก รวดเร็ว ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม ความ

ชัดเจนของเกณฑ์ในการชำระเงินกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.4 70.7 และ 68.5 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 76.6 73.9 และ 70.4 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงินได้หลายช่องทาง ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 74.4 73.7 73.7 และ 63.8 ตามลำดับ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในโดยรวมมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพศหญิงมีความพึงพอใจในโดยรวมมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. / ปวส. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช. / ปวส. ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การติดต่อผู้กู้ยืมนั้นกระทำได้ยาก ความล่าช้าในการส่งเอกสาร และระบบการเข้าถึงข้อมูลทำได้ยากและไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 67.74 12.90 และ 9.68 ตามลำดับ

2.5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า สาเหตุหลัก คือ ผู้กู้จบการศึกษาแล้วไม่มีงานทำ /ว่างงาน ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ ผู้กู้ขาดความเข้าใจ

รายละเอียด เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ในการกู้และการชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 24.19 20.97 และ 14.52 ตามลำดับ

2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การแนะนำ / ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย และการพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 29.63 22.22 และ 14.81 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 79.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้เงินและการชำระเงินกู้ยืม ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของกยศ. และความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของกยศ. คิดเป็นร้อยละ 80.6 80.3 และ 72.7 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกเก็บเงิน / สิ้นบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.2 86.9 และ 86.5 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ และความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 82.2 78.1 และ 74.3 ตามลำดับ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ทำได้ยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย ใช้เวลานาน 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่รับผิดชอบงาน ตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ ช้า หรือไม่ประสานงานกลับมา บริการไม่สุภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน และ 3) การเรียกส่งเอกสารมีความซ้ำซ้อนและเอกสารที่ส่งกลับมาไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 54.94 18.97 และ 6.72 ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า สาเหตุหลัก คือ ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของผู้กู้ การขาดบทลงโทษที่เด็ดขาด และผู้กู้ไม่มีงานทำ / เรียนต่อ / ศึกษาในสาขาที่ไม่เป็นที่ต้องการของการจ้างงานในตลาดงาน คิดเป็นร้อยละ 31.20 18.12 และ 11.40 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด / ระดับสถานศึกษา และการจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย / ลำดับการกู้ / ความจำเป็นของผู้กู้ รวมถึงการประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 16.11 10.56 และ 7.22 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนจากกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม / ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอในเว็บไซต์ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 66.4 65.1 และ 62.9 ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน / สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 74.5 74.2 และ 64.9 ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก

ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 70.4 และ 65.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกระดับสถานศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การอนุมัติเงินกองทุนล่าช้าและมีจำนวนเงินน้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการกู้ยืมไม่ครอบคลุมและมีความล่าช้า ความไม่เหมาะสมในการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 17.46 17.46 และ 15.08 ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด คือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 39.18 20.62 และ 9.28 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม เมื่อพิจารณาจากค่า Top-Two-Box สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.8 และเมื่อถ่วงน้ำหนักคะแนนของภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 70.2

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตามกลุ่มที่ทำการศึกษา ได้แก่ 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีดังนี้

1. กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ข้อเสนอแนะหลัก คือ การเพิ่มช่องทางและความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ การปรับปรุงสถานที่ ระบบการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการที่มีความสุภาพและเป็นมิตร การเพิ่มวงเงินกู้ที่อนุมัติให้กับผู้กู้ และโอนเงินกู้เข้าบัญชีของผู้กู้ ในระยะเวลาที่กำหนด

2. นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ข้อเสนอแนะหลัก คือ การแนะนำ / ชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองของผู้กู้ให้เข้าใจและครบถ้วน การเพิ่มช่องทางในการเรียกเก็บหนี้ให้มีความหลากหลาย และการพิจารณาอนุมัติเฉพาะผู้กู้ที่มีความจำเป็นจริง ๆ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย ข้อเสนอแนะหลัก คือ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น การจัดเจ้าหน้าที่มาประจำเป็นรายจังหวัด / ระดับสถานศึกษา และการจัดสรรและอนุมัติเงินกู้ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย / ลำดับการกู้ / ความจำเป็นของผู้กู้ รวมถึงการประสานงานควรทำให้รวดเร็ว ชัดเจน และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

4. กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ข้อเสนอแนะหลัก คือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้กู้ให้ละเอียด ครบถ้วน และเพิ่มจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดทำแผนและกรอบการพิจารณาการอนุมัติเพิ่มจำนวนผู้ได้รับเงินกู้หรือเพิ่มวงเงินให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้บนฐานของความเหมาะสมและจำเป็นในแต่ละกรณี โดยอาจพิจารณาจากสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงาน

2. การวางแผนไขการชำระหนี้ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ โดยพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้กู้ที่จบการศึกษาแต่ยังไม่มียานประจำหรือว่างงาน รวมถึงการชำระหนี้ของผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้

3. การวางกรอบการเพิ่มบทลงโทษกับผู้กู้ที่ไม่ชำระเงิน เช่น ตัดสิทธิการทำธุรกรรมทางการเงิน จัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นทั้งนี้ให้เป็นไปตามแต่ละกรณีของผู้กู้

4. การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมต่อปีอย่างชัดเจนเป็นปัจจุบัน และมีเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ
5. การเพิ่มความต่อเนื่องในกระบวนการติดตาม / เร่งรัดผู้กู้ และจัดให้มีฝ่ายเร่งรัดหนี้สินโดยตรง โดยเฉพาะกลุ่มผู้กู้ที่ย้ายถิ่นฐานใหม่และไม่ได้แจ้งที่อยู่ใหม่
6. การจัดเจ้าหน้าที่ประจำเป็นรายจังหวัดหรือเป็นกลุ่มตามภูมิภาคเพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากขึ้น หรือมีการจัดเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมาประสานงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดและรับทราบปัญหาที่แท้จริง
7. การเพิ่มศักยภาพความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เพื่อให้รองรับการใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ของกองทุนฯ ที่รองรับ Browser อื่น ๆ นอกเหนือจาก Internet Explorer หรืออาจมีระบบที่รองรับกับสมาร์ตโฟน เช่น Android หรือ iOS
8. การเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสาระสำคัญรวมถึงการดำเนินงานของกองทุน ในลักษณะการให้ข้อมูลหรือฝึกอบรมเป็นระยะ รวมถึงใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเป็นตัวอย่างในการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและแผนงาน

1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์และการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอกู้อย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส ในการอนุมัติเงินกู้ของผู้กู้แต่ละกรณี
2. ควรให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดการกู้ยืมเงิน เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ในการกู้และการชำระเงินกู้ให้แก่ผู้กู้และผู้ปกครองได้เข้าใจ
3. การขยายเวลาการรับสมัครในการขอกู้เงิน เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในการขอกู้เงินจำนวนมาก และการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงอาจทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า
4. การปรับระบบการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้การติดต่อประสานงานง่ายขึ้นและลดปัญหากรณีสายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย หรือใช้เวลารอนาน
5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวมถึงการเพิ่มช่องทางเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานกู้เงิน การประกาศผลการอนุมัติที่มีความชัดเจน ครอบคลุม และเป็นขั้นตอน
6. ควรมีการอบรมผู้ปฏิบัติงานกองทุนกยศ.ของสถานศึกษาเพื่อให้เข้าใจรายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการกู้ยืม
7. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างกองทุน ผู้กู้ และสถานศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ให้สถานศึกษาสามารถนำข้อมูลจากระบบไปใช้ได้ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง
8. การพัฒนาความเป็นกัลยาณมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ บุคลิกภาพ ปฏิสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

9. การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมากและแต่ละรายมีกรณีที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เท่ากันในแต่ละกรณี

10. ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบต่อ ใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมศึกษา 2) อาชีวศึกษา 3) อุดมศึกษา
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ภูมิภาค 1) ภาคกลางและกทม. 2) ภาคเหนือ
 3) ภาคใต้ 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
6. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนกยศ.ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา 2) โทรทัศน์ 3) วิทยุ
 - 4) เว็บไซต์ 5) หนังสือพิมพ์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 - 7) สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 5 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)
- 4 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)
- 3 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)
- 2 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)
- 1 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกั๊ยมเงินกองทุน					
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
1.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกั๊ยม					
1.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กั๊ยม					
1.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
1.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
1.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 ความสะดวกและเหมาะสมของจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ					
3.3 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.4 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการกู้ยืม					
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่างๆ					
3.6 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.7 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการกองทุน กยศ.มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....

.....

.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมศึกษา 2) ปวช./ปวส. 3)ปริญญาตรี
4. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ.
5. อาชีพ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 3) รับจ้าง 4) พนักงานบริษัท
 5) อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ 6) อื่น ๆ (ระบุ)
6. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนกยศ.ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา 2) โทรทัศน์ 3) วิทยุ
 - 4) เว็บไซต์ 5) หนังสือพิมพ์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 - 7) สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์
7. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) การประชุมชี้แจงของสถานศึกษา 2) เพื่อน
 - 3) เอกสาร/จดหมายของ กยศ. 4) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม
 - 5) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 6) อื่น ๆ (ระบุ)
8. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด
 - 1) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
 - 3) ชำระผ่านตู้ ATM 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต
 - 5) อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

5 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)

4 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)

3 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)

2 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)

1 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม					
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการ/ขั้นตอนในการชำระเงินกู้ยืม					
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการชำระเงินกู้ยืม					
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระเงินกู้ยืม สะดวก รวดเร็ว					
1.5 ความเหมาะสมของขั้นตอนการชำระเงินเป็นระบบ เช่น ช่วงแจ้งยอดหนี้ ระยะปลอดหนี้ ระบบติดตามทวงหนี้					
1.6 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการชำระหนี้ผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ					
1.7 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกในการชำระเงินได้หลายช่องทาง					
3.2 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.3 ความสะดวกและเหมาะสมของจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม สำหรับผู้รับบริการ					
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.5 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระเงิน					
3.6 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่างๆ					
3.7 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.8 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการชำระหนี้กองทุน กยศ.มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าสาเหตุใดที่ทำให้ กยศ. ไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....

.....

.....

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ☺

ชุดที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาและธนาคารกรุงไทย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบต่อ ใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. ระยะเวลาการรับผิดชอบงานกองทุน ปี
3. ประเภทผู้ปฏิบัติงาน 1) สถานศึกษา 2) ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 5 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)
- 4 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)
- 3 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)
- 2 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)
- 1 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของ กยศ.					
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของ กยศ.					
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้เงินและการชำระเงินกู้ยืม					
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการติดต่อกับ กยศ.					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
3.2 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน					
3.3 ความสะดวกและหลากหลายของช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับผู้ใช้บริการ					
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการปฏิบัติงาน					
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะต่าง ๆ					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการติดต่อประสานงานกับกองทุน กยศ.มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าสาเหตุใดที่ทำให้ กยศ. ไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้

.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....
.....
.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

ชุดที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบต่อ ใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมศึกษา 2) อาชีวศึกษา 3) อุดมศึกษา
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ภูมิภาค 1) ภาคกลางและกทม. 2) ภาคเหนือ
 3) ภาคใต้ 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
6. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนกยศ.ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) เอกสารประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา 2) โทรทัศน์ 3) วิทยุ
 - 4) เว็บไซต์ 5) หนังสือพิมพ์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 - 7) สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ครู อาจารย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 5 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80-100)
- 4 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 60-79)
- 3 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 40-59)
- 2 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อย (คิดเป็นร้อยละ 20-39)
- 1 หมายถึง ท่านพึงพอใจในระดับน้อยสุด (คิดเป็นร้อยละ 0-19)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
1.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกักเงินกองทุน					
1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
1.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
1.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม					
1.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
1.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
1.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
2.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 ความสะดวกและเหมาะสมของจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อ สอบถาม สำหรับผู้รับบริการ					
3.3 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.4 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการกู้ยืม					
3.5 ความชัดเจนของการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในลักษณะ ต่าง ๆ					
3.6 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.7 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการกองทุน กยศ.มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....

.....

.....

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ☺

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
(สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของธนาคารกรุงไทย)



ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๐.๐๑/พิเศษ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการสาขาและผู้ปฏิบัติงานกองทุนกยศ.ของธนาคารกรุงไทย

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๒ ชุด และซองไปรษณีย์ส่งกลับ จำนวน ๑ ซอง

ด้วยข้าพเจ้านายอิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัย การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวมีความสมบูรณ์และบรรลุ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาและ ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของธนาคารกรุงไทย โดยผลที่ได้จากการสอบถามนั้นจะเก็บเป็นความลับและ นำเสนอในภาพรวมเท่านั้น สารสนเทศที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผน ดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯได้รับความพึงพอใจ สูงสุดต่อไป โดยขอให้ท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้และส่งกลับภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ หรือท่านสามารถตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ได้ตามลิงค์ <http://goo.gl/bPwTzv> ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์จากท่านมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล)

หัวหน้าโครงการวิจัย

**คณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ผู้รับผิดชอบ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการ

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล | นักวิจัย |
| 2. นางสาวเพ็ญพรรณ ศิริวงษ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 3. จ.ส.ต.คทาวัธ พิมพ์สอาด | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 4. นางสาวพรรณวิภา เพ็ชรสวัสดิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 5. นายกฤษณะ หนูแสง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. นางสาวจันทร์เพ็ญ สิทธิพันธ์ | ผู้ประสานงานโครงการ (มศว) |
| 7. นางสาวเนตรชนก ทองอ่อน | ผู้ประสานงานโครงการ (กยศ.) |

สถานที่ติดต่อ

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ชั้น 15 อาคารบริการ ศาสตราจารย์หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ 02-259-5511 โทรสาร 02-259-2525

นักวิจัย

อาจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล
ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทร 08-9156-6519 อีเมล ittipaatresearch@gmail.com