

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



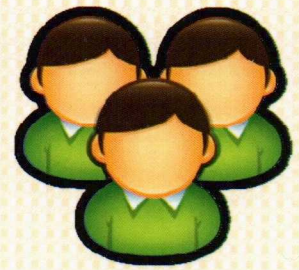
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม



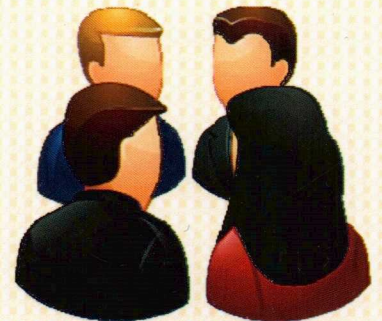
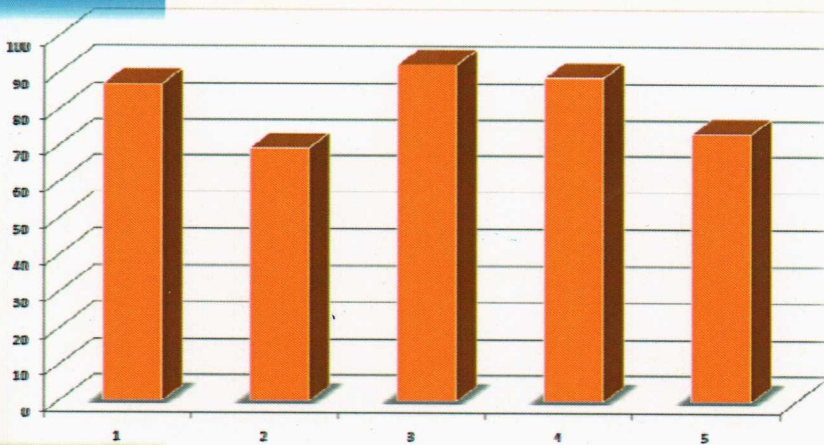
ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้



ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ
สถานศึกษา



ผู้ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้



ประชาชนทั่วไป

โดย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สิงหาคม 2558



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ) การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	จำนวน 632 คน
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	จำนวน 400 คน
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	จำนวน 453 คน
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	จำนวน 400 คน
5) ประชาชนทั่วไป	จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยใช้เทคนิคการสอบถามในรูปแบบการสำรวจออนไลน์ และการสอบถามด้วยแบบสำรวจ (สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน (T-test for independent samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 86.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 97.3 95.2 และ 89.0 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของเกณฑ์ ในการกู้ยืมเงินกองทุน คิดเป็นร้อยละ 93.8 90.6 และ 89.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.1 93.6 และ 91.8 ตามลำดับ

4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ คิดเป็นร้อยละ 93.9 93.3 และ 90.9 ตามลำดับ

5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.3 83.9 และ 82.9 ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน/ นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 37.7

1.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิสโซเซียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 43.8 17.3 และ 11.7 ตามลำดับ

1.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานมีความล่าช้า ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีน้อย ไม่ครอบคลุม และไม่เรียลไทม์ (Real-Time) เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่นๆ นอกเหนือจาก IE คิดเป็นร้อยละ 28.0 18.1 และ 14.7 ตามลำดับ

1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น โดยใช้โซเซียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์ ควรดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 26.4 16.7 และ 16.4 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 81.1 74.6 และ 73.0 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณา จากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความคล่องตัวของขั้นตอน และวิธีการใช้บริการ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ ความชัดเจนของเกณฑ์ ในการกู้ยืมเงินกองทุน คิดเป็นร้อยละ 74.5 73.5 และ 72.1 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 74.3 73.3 และ 70.3 ตามลำดับ

4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 72.3 70.0 และ 68.0 ตามลำดับ

5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมการเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.5 69.3 และ 66.8 ตามลำดับ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.83 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 31.2

2.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หักอัตโนมัติเป็นรายเดือน จากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงินคิดเป็นร้อยละ 48.7 29.3 และ 7.6 ตามลำดับ

2.7 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาไม่สามารถชำระหนี้ได้ 3 ลำดับ ได้แก่ ฐานเงินเดือนน้อย รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงปัญหาจากการว่างงานจิตสำนึกและความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 50.2 22.3 และ 9.2 ตามลำดับ

2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสารต่างๆ รวมถึงช่องทางการชำระหนี้ สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืม มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ สร้างแรงจูงใจให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลา คิดเป็นร้อยละ 21.0 15.6 15.6 และ 9.2 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการ และมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสารตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร คิดเป็นร้อยละ 99.3 96.5 และ 95.6 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน คิดเป็นร้อยละ 95.8 95.8 และ 95.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 93.1 93.0 และ 91.1 ตามลำดับ

4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 91.4 90.5 และ 89.2 ตามลำดับ

5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 95.6 92.1 และ 91.8 ตามลำดับ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปี และในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปี

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาเห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีบางส่วนที่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 0.9

3.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาเตอร์เซอร์วิสในการให้บริการและชำระหนี้ ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันสามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.7 26.3 และ 10.8 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ โทรติดต่อยากรอสายนาน การส่งเอกสารต่าง ๆ ช้าซ้อน ระบบ e-studentloan ควรรองรับเบรดาเซอร์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 29.2 12.3 และ 9.5 ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้โซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน จัดให้มีการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติในส่วนภูมิภาค เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 18.8 14.5 และ 11.8

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.8 94.8 และ 94.3 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.8 92.0 และ 89.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 95.3 94.8 และ 90.8 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.3 90.8 และ 89.0 ตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และในภาพรวม พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอุดมศึกษา

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษารัฐบาลมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเอกชน

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในทุกภูมิภาค มีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในภูมิภาคกลางและกรุงเทพมหานคร

4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 38.3

4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส บริการแจ้งข่าวสารผ่านมือถือ เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ต แบงก์กึ่ง หักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 43.5 16.2 และ 14.1 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานมีความล่าช้า เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่นๆ ความล่าช้าของการส่งเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 30.4 29.0 และ 18.7 ตามลำดับ

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นควรดำเนินงานด้วยความรวดเร็วมีช่องทางประชาสัมพันธ์ตามสื่อโฆษณา ข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 21.6 20.0 และ 16.7 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

5.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 73.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 80.8 77.0 และ 76.8 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกักเงินกองทุน ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการคิดเป็นร้อยละ 78.3 76.8 และ 75.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 75.8 75.6 และ 75.0 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 77.6 74.5 และ 73.8 ตามลำดับ

5.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปเพศหญิง

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 16-20 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 10-15 ปี

5.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

5.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ.

5.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า กลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 25.0

5.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิตระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ (e-mail) และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 31.6 26.3 และ 13.2 ตามลำดับ

5.9 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การแจ้งข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง การดำเนินงานมีความล่าช้า ชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 35.0 30.0 และ 10.0 ตามลำดับ

5.10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจน ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกู้ยืมเงินจนถึงการชำระหนี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงอนุมัติเงินกู้ยืมให้เร็วขึ้น มีการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 19.1 19.1 14.3 14.3 และ 9.5 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 กลุ่ม เมื่อพิจารณาจากค่า Top-Two-Box สามารถสรุปได้ว่า ภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 กลุ่มมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 82.2 เมื่อถ่วงน้ำหนักคะแนนของภาพรวมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 กลุ่ม พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 82.7

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	86.9	26.1
2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	69.4	20.8
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	92.3	27.7
4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	88.8	4.4
5) ประชาชนทั่วไป	73.6	3.7
ภาพรวม	82.2	82.7

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

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. กยศ. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงให้ครอบคลุมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ โซเชียลมีเดีย (เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ระบบ e-studentloan) และควรปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ รวมถึงการเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน และควรให้บริการทุกขั้นตอนเป็นแบบเรียลไทม์ (Real-Time)

2. กยศ. ควรเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง การหักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ระบบตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay และกำหนดให้สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน เพื่อให้ผู้กู้ยืมเงินสามารถชำระหนี้ได้ตามความเหมาะสม

3. กยศ. ควรเพิ่มระบบการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระ มีการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระ

4. กยศ. อาจปรับเงื่อนไขการชำระหนี้สำหรับกรณีที่มีฐานเงินเดือนน้อยซึ่งรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น และพิจารณาผู้กู้ที่ประสบปัญหาจากการว่างงาน หรือปรับรูปแบบการชำระหนี้ให้ผู้กู้สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืม

5. กยศ. ควรมีการเสริมแรงให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลา

6. กยศ. อาจลดความซ้ำซ้อนในการส่งเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

7. กยศ. ควรจัดการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่าง ๆ และชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อรองรับจำนวนผู้กู้ที่เพิ่มมากขึ้น

8. กยศ. ควรเพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้ยืม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	4
ประชากรและตัวอย่าง	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม	11
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการ ชำระหนี้	19
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา.....	27
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการ อนุมัติเงินกู้	35
ตอนที่ 5 ประชาชนทั่วไป	43
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	38
สรุปผลการวิจัย	52
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	63
คณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	85

สารบัญญัตราสาร

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย	5
2	ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย	6
3	การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม	10
4	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม	11
5	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับ การอนุมัติกู้ยืม	12
6	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ	14
7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา	15
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา	16
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค	16
10	ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	17
11	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่ม นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	17
12	ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	18
13	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	18
14	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่าง การชำระหนี้	19
15	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้กู้ยืม	20
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา	23
18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานศึกษาจำแนกตามสถานะการชำระหนี้	24
19	ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้	24
20	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้	25
21	ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ ไม่สามารถชำระหนี้ได้	25
22	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้	26
23	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	27
24	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	28
25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ	30
26	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ	31
27	ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	32
28	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	33
29	ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	33
30	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	35
32 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	36
33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ	38
34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา	39
35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา	39
36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค	40
37 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	41
38 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	41
39 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	42
40 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	42
41 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป	43
42 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป	44
43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ	46
44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามอายุ	46
45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามประเภทผู้ตอบ	48
47	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ.	48
48	ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป	49
49	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่ม บุคคลและประชาชนทั่วไป	49
50	ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป	50
51	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป	50

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
2	ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย	7

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 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน หรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา

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

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการเงินกองทุนและผู้ให้บริการ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปี 2558 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) คุณภาพของสินค้า/บริการ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- 5) ประชาชนทั่วไป

ตัวแปร / ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ
- 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) คุณภาพของสินค้า/บริการ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ) โดยวิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 787,533 คน
(ข้อมูลผู้กู้การศึกษา 2557 ข้อมูล ณ วันที่ 18 มีนาคม 2558)
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 2,948,780 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558)
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 4,449 แห่ง แห่งละ 2 คน รวม 8,898 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 14 มกราคม 2558)
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 88,197 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 18 มีนาคม 2558)
- 5) ประชาชนทั่วไป (ไม่จำกัดจำนวน)

1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ควบคู่ไปกับการใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน
- 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 368 คน
- 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน
- 5) ประชาชนทั่วไป จำนวน 384 คน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนของตัวอย่างเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ไม่เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง จึงได้เพิ่มการสอบถามร้อยละ 10-20 จากจำนวนตัวอย่าง ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ครบตามที่กำหนด โดยคิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 100 โดยมีจำนวนตัวอย่างที่แท้จริง ดังนี้

- 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 632 คน
- 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 453 คน
- 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 400 คน
- 5) ประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน

โดยจำนวนประชากรและตัวอย่างแสดงดังตาราง 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตาราง 1 ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	ตัวอย่างขั้นต่ำ (คน)	ตัวอย่างใน การสำรวจ
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	787,533	384	632
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	2,948,780	384	400
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	8,898	368	453
นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	88,197	384	400
ประชาชนทั่วไป	ไม่จำกัด	384	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป

แบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check List) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้าน

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ) ยกเว้นในฉบับที่ 5 แบบสำรวจสำหรับประชาชนทั่วไป ไม่มีการศึกษาในด้านที่ 4 คือ ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (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 ผู้วิจัยกำหนดให้คะแนนแต่ละช่วงเท่ากันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดให้มาตราประมาณค่านี้ให้อยู่ในมาตราการวัดระดับอันตรภาค (interval scale) เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานได้

ตอนที่ 3 การสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบของช่องทางการให้บริการใหม่ 2) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของ กยศ. และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ. โดยเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

แบบสำรวจในการทั้ง 5 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาการวิจัยมีอันจำกัด ผู้วิจัยจึงนำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้นในกลุ่มของประชาชนทั่วไปใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสำรวจควบคู่ไปกับการใช้แบบสำรวจออนไลน์ โดยแบบสำรวจออนไลน์มีลิงค์และหน้าเพจ ดังตาราง 2 และภาพ 1

ตาราง 2 ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย

ฉบับที่	กลุ่มเป้าหมาย	URL
1	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	https://goo.gl/5k8cxm
2	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	https://goo.gl/PYVqZT
3	สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	https://goo.gl/ywoht6
4	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	https://goo.gl/qzGT5r
5	สำหรับประชาชนทั่วไป	https://goo.gl/ri1Sfv

แบบสำรวจชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และจะไม่มีการระบุชื่อใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม *

1. เพศ

1) ชาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม *

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 10 - 15 ปี

2) 16 - 20 ปี

3) 21 - 25 ปี

4) 26 ปีขึ้นไป

3. กำลังศึกษาระดับ

1) มัธยมศึกษา

2) อาชีวศึกษา

3) อุดมศึกษา

4. ประเภทสถานศึกษา

1) รัฐบาล

2) เอกชน

5. ผลการเรียนเฉลี่ย

1) 2.00-2.50

2) 2.51-3.00

3) 3.01-3.50

4) 3.51-4.00

ภาพ 2 ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย

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)

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่*

	5	4	3	2	1
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรลักษณะและ การแต่งกายสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับ บริการและมีความ เป็นกันเองมีมิตร เป็นกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ริชาวางตัวสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำ แนะนำชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแล ใส่ใจกระตือรือร้นในการ ประสานงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเดอรัชอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด*

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง*

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.*

ภาพ 1 ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย (ต่อ)

3. การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสำรวจโดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา และปรับข้อความบางส่วนจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2557) และดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ

การศึกษาและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตรวจสอบความเหมาะสมและความครอบคลุมของข้อคำถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2557 โดยดำเนินการดังนี้

1) สร้างแบบสำรวจออนไลน์และแบบสำรวจจากการปรับแก้จากผลการประเมินของกรรมการ

2) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และข้อความทางโทรศัพท์ (sms) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากการสุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา กลุ่มที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป โดยส่งลิงค์แบบสำรวจแนบพร้อมกับข้อความ ในส่วนของกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการสำรวจทางออนไลน์

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) การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำกับแรกที่ผู้ตอบตอบในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดน้ำหนักความสำคัญ โดยกลุ่มที่ 1 นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5 และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5 โดยการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่มสรุปดังตาราง 3

ตาราง 3 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	30
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	30
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	30
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	5
5) ประชาชนทั่วไป	5
รวม	100

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

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน จำแนกตามกลุ่มที่ทำการศึกษา ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ 5) ประชาชนทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำนวน 632 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.8) ศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 96.5) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 96.7) โดยอยู่ในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 48.7) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	229	36.2
	หญิง	403	63.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	17	2.7
	อาชีวศึกษา	5	0.8
	อุดมศึกษา	610	96.5
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	611	96.7
	เอกชน	21	3.3
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	308	48.7
	ภาคเหนือ	22	3.5
	ภาคใต้	17	2.7
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	285	45.1

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 86.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า

รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 97.3 95.2 และ 89.0 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกักเงินกองทุน คิดเป็นร้อยละ 93.8 90.6 และ 89.5 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 95.1 93.6 และ 91.8 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ 93.9 93.3 และ 90.9 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารการเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 93.3 83.9 และ 82.9 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	41.6	53.6	4.4	0.3	0.0	95.2
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	33.9	53.2	11.6	0.9	0.5	87.1
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	27.2	48.4	21.5	2.1	0.8	75.6
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ	33.7	54.0	11.1	1.1	0.2	87.7

ตาราง 5 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	37.3	49.8	11.1	1.4	0.3	87.1
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	30.1	54.6	14.1	1.1	0.2	84.7
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	34.7	54.3	11.1	0.0	0.0	89.0
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	56.5	40.8	2.7	0.0	0.0	97.3
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	30.7	51.3	15.2	1.9	0.9	82.0
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	34.7	55.9	8.7	0.8	0.0	90.6
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	29.0	54.0	16.1	0.8	0.2	83.0
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกักเงินกองทุน	40.0	49.5	9.8	0.6	0.0	89.5
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	32.4	46.0	19.1	2.2	0.2	78.4
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	28.2	49.7	19.6	1.7	0.8	77.9
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	38.0	51.3	9.7	0.8	0.3	89.3
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	41.9	51.9	6.0	0.0	0.2	93.8
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	32.8	54.0	11.1	1.9	0.3	86.8
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	29.7	57.3	12.2	0.8	0.0	87.0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	39.1	52.7	7.4	0.6	0.2	91.8
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	45.7	47.9	6.2	0.2	0.0	93.6
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	31.2	54.1	13.3	1.1	0.3	85.3
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	27.7	52.5	16.8	2.5	0.5	80.2
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	45.9	49.2	4.6	0.3	0.0	95.1

ตาราง 5 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	36.7	53.3	9.7	0.0	0.3	90.0
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ						
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	32.8	61.1	6.2	0.0	0.0	93.9
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ	36.6	54.3	9.0	0.2	0.0	90.9
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	32.9	60.4	6.3	0.3	0.0	93.3
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)						
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	29.0	52.8	15.7	1.7	0.8	81.8
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	32.6	50.3	14.2	1.9	0.9	82.9
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	38.9	54.4	6.3	0.3	0.0	93.3
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ						
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	28.5	55.4	15.0	0.9	0.2	83.9
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	27.7	54.7	15.7	1.7	0.2	82.4
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	27.4	51.1	18.4	2.7	0.5	78.5
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	26.6	48.6	21.0	3.3	0.5	75.2
ภาพรวม	34.5	52.4	11.8	1.1	0.3	86.9

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.23	0.56	4.21	0.49	0.47	0.64
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.50	4.16	0.49	1.81	0.07
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.51	4.24	0.51	0.98	0.33

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.32	0.54	4.24	0.53	1.78	0.08
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.11	0.57	4.09	0.56	0.48	0.63
ภาพรวม	4.24	0.43	4.19	0.42	1.34	0.18

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.56	4.51	0.39	4.22	0.52	1.04	0.36
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.39	3.98	0.28	4.19	0.50	0.84	0.43
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.53	4.50	0.50	4.26	0.51	0.58	0.56
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.39	0.47	4.40	0.55	4.26	0.54	0.66	0.52
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.09	0.61	4.37	0.42	4.10	0.57	0.58	0.56
ภาพรวม	4.19	0.40	4.35	0.33	4.21	0.43	0.31	0.74

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.21	0.52	4.37	0.54	-1.32	0.19
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.50	4.28	0.48	-0.82	0.41
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.51	4.33	0.44	-0.69	0.49
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.26	0.54	4.40	0.43	-1.14	0.25
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.09	0.57	4.24	0.49	-1.19	0.23
ภาพรวม	4.20	0.43	4.32	0.39	-1.28	0.20

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	0.54	4.37	0.39	4.26	0.47	4.25	0.51	1.60	0.19
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.50	4.17	0.41	4.35	0.37	4.17	0.51	0.69	0.56
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.50	4.20	0.45	4.23	0.67	4.27	0.50	0.13	0.94
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.26	0.52	4.45	0.52	4.29	0.56	4.25	0.55	0.99	0.40
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.12	0.54	4.17	0.52	4.27	0.43	4.06	0.60	1.14	0.33
ภาพรวม	4.20	0.42	4.27	0.39	4.28	0.43	4.20	0.43	0.37	0.77

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 37.7 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่เพราะเป็นทางเลือกที่สะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินการต่าง ๆ	86	62.3
พึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิมเพราะสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอต่อการรับบริการอยู่แล้ว	52	37.7
รวม	138	100.0

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสโซเซียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 43.8 17.3 และ 11.7 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	172	43.8
โซเซียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	68	17.3
การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ	46	11.7
ระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่	31	7.9
ศูนย์บริการครบวงจร (One Stop Service) ประจำจังหวัด อำเภอ และสถานศึกษา	27	6.9
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต	26	6.6
ไปรษณีย์และแฟกซ์	9	2.3
คอลเซ็นเตอร์ (Call Center)	8	2.0
สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	6	1.5
รวม	393	100.0

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานมีความล่าช้าช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีน้อยไม่ครอบคลุม และไม่เรียลไทม์ (Real-Time) เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ นอกเหนือจาก IE คิดเป็นร้อยละ 28.0 18.1 และ 14.7 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การดำเนินงานมีความล่าช้า	133	28.0
ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีน้อยไม่ครอบคลุม และไม่เรียลไทม์ (Real-Time)	86	18.1
เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ นอกเหนือจาก IE	70	14.7
การเข้าระบบ e-studentloan มักมีปัญหาระบบล่ม ลงทะเบียนไม่ได้	56	11.8
การชี้แจงรายละเอียดระเบียบการขั้นตอนการทำเรื่องกู้ยืม และการชำระหนี้ไม่ชัดเจน	38	8.0
เอกสารที่ต้องส่งมีจำนวนมาก	35	7.4
ระยะเวลาในการเปิดระบบน้อยเกินไป	12	2.5
การสะสมชั่วโมงจิตอาสามากเกินไปและมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาเรียน	11	2.3
การขอเอกสารของผู้กู้ยืมซ้ำซ้อนกับเอกสารเดิมที่เคยกู้ยืม	10	2.1
จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ	10	2.1
ขั้นตอนการดำเนินการทำเรื่องกู้ยืมมีมากเกินไป	9	1.9
เมื่อมีข้อสงสัยซักถามมักไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน	3	0.6
ไม่มีการแจ้งถึงขั้นตอนการดำเนินงานเมื่อมีการส่งเรื่องไปแล้ว	2	0.4
รวม	475	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นโดยใช้โซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์ ควรดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 26.4 16.7 และ 16.4 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นโดยใช้โซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน	87	26.4

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์	55	16.7
ควรดำเนินงานอย่างรวดเร็ว	54	16.4
ลดเอกสารที่ต้องใช้ลง เพิ่มความสะดวกในการจัดส่งเอกสาร หรือจัดส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	30	9.1
ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงเกณฑ์การคัดเลือกผู้กู้ยืมให้มีความชัดเจน	27	8.2
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	21	6.4
เพิ่มจำนวนวงเงินที่อนุมัติให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	20	6.1
ควรมีมาตรการในการเรียกชำระหนี้ให้เด็ดขาด รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ พร้อมทั้งมีเอกสารแนะนำ	14	4.2
ปรับลดเกณฑ์และชั่วโมงการทำกิจกรรมจิตอาสาให้น้อยลง	13	3.9
ยืดระยะเวลาในการชำระหนี้ออกไป	9	2.7
รวม	330	100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.8) สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 85.0) โดยปัจจุบันสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ (ร้อยละ 70.0) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	105	26.3
	หญิง	295	73.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	18	4.5
	อาชีวศึกษา	42	10.5
	อุดมศึกษา	340	85.0
สถานะการชำระหนี้	ชำระหนี้ได้ตามปกติ	280	70.0
	ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	120	30.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 81.1 74.6 และ 73.0 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 74.5 73.5 และ 72.1 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 74.3 73.3 และ 70.3 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 72.3 70.0 และ 68.0 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมการเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.50 69.30 และ 66.80 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้กู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	29.8	44.8	24.8	0.5	0.3	74.6
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	26.3	46.5	25.3	1.5	0.5	72.8
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	24.5	45.0	28.5	1.3	0.8	69.5
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	27.0	46.0	25.8	1.3	0.0	73.0

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	28.8	39.3	29.0	3.0	0.0	68.1
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	25.3	40.0	30.8	4.0	0.0	65.3
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	23.8	42.5	32.3	1.5	0.0	66.3
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	40.8	40.3	18.5	0.5	0.0	81.1
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	26.8	43.8	27.8	1.3	0.5	70.6
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	24.0	45.0	28.0	2.8	0.3	69.0
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	21.5	46.0	31.0	1.3	0.3	67.5
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกั๊ยมีเงินกองทุน	28.8	43.3	24.8	2.8	0.5	72.1
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	24.0	46.0	28.3	1.5	0.3	70.0
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	21.3	47.5	28.5	2.3	0.5	68.8
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	25.3	45.5	25.8	3.3	0.3	70.8
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	25.0	48.5	25.3	1.0	0.3	73.5
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	24.5	50.0	23.0	2.0	0.5	74.5
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	25.0	45.8	26.5	2.5	0.3	70.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	24.0	42.3	31.0	2.5	0.3	66.3
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	25.3	48.0	26.3	0.5	0.0	73.3
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	23.3	46.8	28.0	1.8	0.3	70.1
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	20.3	48.0	29.5	1.8	0.5	68.3

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	26.3	48.0	25.8	0.0	0.0	74.3
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	22.8	47.5	29.5	0.3	0.0	70.3
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ						
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	24.0	44.0	31.3	0.5	0.3	68.0
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ	24.3	48.0	27.0	0.5	0.3	72.3
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	25.0	45.0	29.3	0.5	0.3	70.0
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)						
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	22.5	46.8	26.0	4.0	0.8	69.3
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	22.3	44.5	28.3	4.3	0.8	66.8
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	25.0	45.5	27.5	1.8	0.3	70.5
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ						
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	19.8	42.5	33.8	4.0	0.0	62.3
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	19.3	42.0	34.3	4.3	0.3	61.3
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	20.0	40.3	34.8	4.8	0.3	60.3
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	19.3	39.8	35.8	4.3	1.0	59.1
ภาพรวม	24.6	44.8	28.3	2.1	0.3	69.4

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	0.66	3.93	0.69	2.05*	0.04
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.71	3.91	0.64	0.54	0.59
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.71	3.90	0.66	1.13	0.26
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.01	0.73	3.91	0.73	1.17	0.24
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.81	0.78	3.80	0.70	0.03	0.98
ภาพรวม	3.97	0.65	3.89	0.61	1.09	0.28

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.71	4.14	0.65	3.96	0.68	1.59	0.20
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.59	4.11	0.64	3.89	0.66	2.61	0.07
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.61	4.00	0.67	3.92	0.67	0.32	0.73
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.04	0.71	4.04	0.75	3.92	0.73	0.72	0.49
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.02	0.67	4.05	0.75	3.76	0.72	3.88*	0.02
ภาพรวม	3.99	0.57	4.07	0.64	3.89	0.62	1.74	0.18

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานศึกษาจำแนกตามสถานะการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	ชำระได้ตามปกติ		ไม่สามารถชำระได้ตามปกติ		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	0.69	3.99	0.67	-0.25	0.80
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.66	3.91	0.67	0.24	0.81
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.67	3.88	0.68	0.90	0.37
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	3.94	0.72	3.93	0.74	0.08	0.94
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.81	0.71	3.78	0.76	0.41	0.68
ภาพรวม	3.92	0.62	3.90	0.64	0.30	0.76

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 31.2 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ เพราะสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล	53	68.8
พึงพอใจกับการให้บริการในแบบเดิมอยู่แล้ว	24	31.2
รวม	77	100.0

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หักอัตโนมัติเป็นราย

เดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงินคิดเป็นร้อยละ 48.7 29.3 และ 7.6 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	128	48.7
เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay	77	29.3
สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน	20	7.6
ใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน	15	5.7
มีการส่งข้อความ (SMS) แจ้งเตือนการชำระหนี้ทางโทรศัพท์	9	3.4
มีศูนย์บริการประจำจังหวัด อำเภอ	8	3.0
ไปรษณีย์ จดหมาย	5	1.9
สื่อประชาสัมพันธ์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	1	0.4
รวม	263	100.0

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาไม่สามารถชำระหนี้ได้ 3 ลำดับ ได้แก่ ฐานเงินเดือนน้อย รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงปัญหาจากการว่างงานจิตสำนึกและความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 50.2 22.3 และ 9.2 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ฐานเงินเดือนน้อย รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูง	236	50.2
ปัญหาจากการว่างงาน	105	22.3
จิตสำนึกและความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม	43	9.2
ไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงระยะเวลาการชำระหนี้	29	6.2
ขาดมาตรการการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจัง	21	4.5
ไม่สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำได้	15	3.2
ดอกเบี้ยและเบี้ยปรับมีค่าสูง	10	2.1
ผู้กู้ยืมไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การชำระหนี้	6	1.3

ตาราง 21 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
ช่องทางการชำระหนี้มีน้อยไม่สะดวกที่จะต้องไปชำระหนี้ที่ธนาคารเท่านั้น	5	1.1
รวม	470	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงช่องทางการชำระหนี้สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืมมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้สร้างแรงจูงใจให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลาคิดเป็นร้อยละ 21.0 15.6 15.6 และ 9.2 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงช่องทางการชำระหนี้	50	21.0
สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืม	37	15.6
มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้	37	15.6
ลดเบี้ยปรับลงในกรณีชำระหนี้ไม่ตรงเวลา ไม่เกิน 3 ครั้ง	26	10.9
ให้ผู้ที่มีรายได้น้อยขยายเวลาชำระหนี้ออกไป	23	9.7
สร้างแรงจูงใจให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลา	22	9.2
พัฒนาระบบที่สามารถตรวจสอบยอดหนี้ของผู้กู้ยืม	10	4.2
เพิ่มจำนวนคู่สายและจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ	7	2.9
จัดทำโครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับผู้กู้ยืม	7	2.9
เพิ่มมาตรการสำหรับผู้กู้ยืมที่ไม่ชำระหนี้อย่างเด็ดขาดจริงจัง	7	2.9
ร่นระยะเวลาการอนุมัติการกู้ให้เร็วขึ้น	5	2.1
สามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อมูลในระบบ e-studentloan	3	1.3
ให้มีการลงทะเบียนสำหรับผู้กู้ยืมที่ยังว่างงาน	2	0.8
เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้	1	0.4
ปรับปรุงระบบ e-studentloan ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	0.4
รวม	238	100.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำนวน 453 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.0) ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี (ร้อยละ 18.8) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	86	19.0
	หญิง	367	81.0
อายุ	20-25 ปี	19	4.2
	26-30 ปี	65	14.3
	31-35 ปี	85	18.8
	36-40 ปี	84	18.5
	41-45 ปี	66	14.6
	46-50 ปี	45	9.9
	51-55 ปี	61	13.5
	56-60 ปี	28	6.2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรคิดเป็นร้อยละ 99.3 96.0 และ 95.6 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 95.8 95.8 และ 95.6 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุก

รายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 93.1 93.0 และ 91.1 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.4 90.5 และ 89.2 ตามลำดับและ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 95.6 92.1 และ 91.8 ตามลำดับโดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	45.9	48.3	5.5	0.0	0.2	94.2
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	51.0	44.6	4.4	0.0	0.0	95.6
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	44.6	49.4	6.0	0.0	0.0	94.0
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจากที่สุภาพ	51.2	45.3	3.3	0.2	0.0	96.5
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	49.9	43.7	6.2	0.2	0.0	93.6
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	46.6	45.7	7.1	0.4	0.2	92.3
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	44.6	49.0	5.5	0.4	0.4	93.6
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	66.2	33.1	0.7	0.0	0.0	99.3
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	46.4	47.9	5.5	0.2	0.0	94.3

ตาราง 24 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	40.8	54.1	4.6	0.4	0.0	94.9
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	36.4	53.6	8.8	0.9	0.2	90.0
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	51.0	44.6	4.2	0.2	0.0	95.6
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	38.0	52.3	9.1	0.7	0.0	90.3
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	32.0	52.1	14.3	1.3	0.2	84.1
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม	47.2	47.5	4.4	0.7	0.2	94.7
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	47.5	48.3	3.8	0.4	0.0	95.8
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	44.6	47.9	6.8	0.2	0.4	92.5
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	41.7	54.1	3.8	0.4	0.0	95.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	26.9	57.0	14.1	1.5	0.4	83.9
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	36.6	56.5	6.8	0.0	0.0	93.1
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	31.3	57.8	10.2	0.4	0.2	89.1
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	30.7	59.2	9.3	0.7	0.2	89.9
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	38.9	54.1	6.8	0.2	0.0	93.0
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	33.3	57.8	8.6	0.2	0.0	91.1
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ						
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	30.9	59.6	9.5	0.0	0.0	90.5
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ	34.0	57.4	8.6	0.0	0.0	91.4
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	31.8	57.4	10.8	0.0	0.0	89.2
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)						
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	36.9	52.1	9.9	0.9	0.2	89.0

ตาราง 24 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	38.6	52.1	8.2	0.9	0.2	90.7
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	44.4	51.2	4.0	0.4	0.0	95.6
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ						
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	39.3	52.8	7.3	0.7	0.0	92.1
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	37.1	54.5	8.2	0.2	0.0	91.6
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	36.4	54.3	8.8	0.4	0.0	90.7
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	38.6	53.2	7.9	0.2	0.0	91.8
ภาพรวม	40.9	51.4	7.1	0.4	0.1	92.3

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.49	0.44	4.43	0.47	1.18	0.24
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.45	4.33	0.48	0.60	0.55
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.49	4.20	0.54	1.51	0.13
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.24	0.52	4.22	0.58	0.33	0.74
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.31	0.47	4.30	0.52	0.17	0.87
ภาพรวม	4.34	0.37	4.30	0.42	1.01	0.31

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปีและ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปี โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ

ประเด็นการพิจารณา	ค่าสถิติ	20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean	4.36	4.41	4.30	4.38	4.60	4.55	4.52	4.47	3.20*	0.00
	SD	0.46	0.46	0.44	0.48	0.39	0.42	0.52	0.44		
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	Mean	4.29	4.33	4.21	4.37	4.44	4.36	4.43	4.20	2.10*	0.04
	SD	0.47	0.45	0.42	0.45	0.56	0.44	0.49	0.44		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	4.21	4.25	4.09	4.18	4.38	4.20	4.28	4.21	1.78	0.09
	SD	0.50	0.46	0.53	0.53	0.60	0.47	0.57	0.54		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าสถิติ	20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	F	Sig.
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	Mean	4.16	4.28	4.11	4.19	4.36	4.27	4.27	4.10	1.47	0.17
	SD	0.57	0.53	0.57	0.60	0.56	0.52	0.60	0.56		
5. ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	Mean	4.26	4.27	4.19	4.31	4.42	4.36	4.31	4.24	1.31	0.25
	SD	0.55	0.51	0.50	0.49	0.52	0.46	0.54	0.49		
ภาพรวม	Mean	4.25	4.31	4.18	4.29	4.44	4.35	4.36	4.25	2.54*	0.01
	SD	0.44	0.40	0.38	0.41	0.44	0.35	0.45	0.39		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาเห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินกู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีบางส่วนที่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 0.9 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นด้วยเพราะเป็นการเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารทำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้รวดเร็วขึ้น	76	66.1
ช่องทางการให้บริการเดิมสะดวกและเพียงพออยู่แล้ว แต่อาจจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	38	33.0
ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่	1	0.89
รวม	115	100.00

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคนันเตอร์เซอร์วิสในการให้บริการและชำระหนี้ช่องทางติดต่อสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์, แอปพลิเคชันสามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.7 26.3 และ 10.8 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษา

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิสในการให้บริการและชำระหนี้	92	39.7
ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน	61	26.3
มีกลุ่มงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในส่วนของภูมิภาค จังหวัด เขตพื้นที่การศึกษา	25	10.8
สามารถชำระหนี้ได้ผ่านธนาคารทุกสถาบัน	11	4.7
เปิดช่องทางการชำระหนี้ผ่านตู้ฝากเงินอัตโนมัติ, อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หักบัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay	11	4.7
มีเบอร์สายด่วนคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) และเพิ่มคู่มือโดยแยกหมายเลขการให้บริการเป็นส่วน ๆ ตามปัญหา	11	4.7
ใช้ช่องทางไปรษณีย์ในการจัดส่งเอกสาร และชำระหนี้ผ่านธนาณัติ	6	2.6
ให้บริการตรวจเยี่ยมเพื่อสอบถามปัญหาการดำเนินงานโดยตรง	6	2.6
มีกระดานข้อความ (Web Board) ให้แสดงความคิดเห็น สอบถาม แล้วรวบรวมปัญหา แนวทางแก้ไข จำแนกเป็นหมวดหมู่	5	2.2
อีเมลล์และเบอร์โทรติดต่อโดยตรงของเจ้าหน้าที่กองทุน	4	1.7
รวม	232	100.0

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ โทรติดต่อยาก รอสาย นาน การส่งเอกสารต่าง ๆ ซ้ำซ้อน ระบบ e-studentloan ควรรองรับเบรเซอร์อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.2 12.3 และ 9.5 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
โทรติดต่อยาก รอสายนาน	83	29.2
การส่งเอกสารต่าง ๆ ซ้ำซ้อน	35	12.3
ระบบ e-studentloan ควรรองรับเบรเซอร์อื่น ๆ	27	9.5
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้	21	7.4
การแจ้งอนุมัติผู้กู้รายใหม่ล่าช้า	19	6.7
การเข้าถึงระบบ e-studentloan ทำได้ยากและมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน	19	6.7
การจัดสรรวงเงินมายังโรงเรียนหรือหน่วยงานต้นสังกัดล่าช้า	16	5.6
การชี้แจงขั้นตอนเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	13	4.6
ระยะเวลาในการเปิดระบบน้อยเกินไป	10	3.5

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การแจ้งข่าวสารจาก กยศ. ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	8	2.8
เงินที่จัดสรรให้กับผู้กู้ยืมไม่ทั่วถึงและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้ยืม	7	2.5
เมื่อส่งข้อมูลแก้ไขต่าง ๆ แล้วไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามที่แจ้งไว้	6	2.1
ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อระบบ e-studentloan ไม่สามารถใช้งานได้	5	1.8
การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินงาน	5	1.8
การประสานงานและความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน	4	1.41
การดำเนินงานขาดช่วงเนื่องจากเปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย	3	1.1
ไม่สามารถตรวจสอบขั้นตอนหรือติดตามเรื่องที่ส่งไปได้	3	1.1
รวม	284	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน จัดให้มีการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติในส่วนภูมิภาคเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.8 14.5 และ 11.8 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชัน	35	18.8
จัดให้มีการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติในส่วนภูมิภาค	27	14.5
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่าง ๆ	22	11.8
แจ้งผลการจัดสรรยอดเงินกู้ อนุมัติผู้กู้ยืมรายใหม่ให้เร็วกว่านี้	19	10.2
จัดสรรกองทุนให้กับผู้กู้ยืมอย่างทั่วถึง รวมทั้งโรงเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจากสมศ.	15	8.1
อนุมัติเพิ่มเงินกองทุนกู้ยืมให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายจริงของผู้กู้ยืม	9	4.8
มีการติดต่อประสานงานที่สะดวกรวดเร็ว	9	4.8
ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถรองรับเบราว์เซอร์ต่าง ๆ ได้	9	4.8
เพิ่มคู่มือหมายเลขโทรศัพท์และขยายระยะเวลาให้บริการ	8	4.3
ขยายเวลาการเปิดระบบ e-studentloan ให้มากขึ้น	8	4.3
ควรมีศูนย์บริการประจำจังหวัดเพื่อความสะดวกในการบริการ	5	2.7
เพิ่มรายชื่อคณะ สาขาวิชา ที่ให้กู้ยืมบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	5	2.7

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ลดขั้นตอนการใช้ระบบ e-studentloan ลงและชี้แจงขั้นตอนการใช้งานระบบแบบขั้นต่อขั้น (Step by Step)	3	1.6
มีการแจ้งข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงก่อนล่วงหน้าเพื่อให้สถานศึกษาได้เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบ	3	1.6
มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารของผู้กู้ยืมให้เสร็จภายในภาคเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทัน	3	1.6
ลงทะเบียนผู้กู้ยืมที่ว่างงาน	3	1.6
มีข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบและติดตามถึงขั้นตอนการดำเนินงาน	3	1.6
รวม	186	100.0

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.5) ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 54.0) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 94.0) โดยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 52.3) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	110	27.5
	หญิง	290	72.5
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	216	54.0
	อาชีวศึกษา	59	14.8
	อุดมศึกษา	125	31.3
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	376	94.0
	เอกชน	24	6.0
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	75	18.8
	ภาคเหนือ	91	22.8
	ภาคใต้	25	6.3
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	209	52.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่

ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 96.8 94.8 และ 94.3 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.8 92.0 และ 89.8 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 95.3 94.8 และ 90.8 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 94.3 90.8 และ 89.0 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	45.5	49.3	5.0	0.3	0.0	94.8
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	41.0	51.0	8.0	0.0	0.0	92.0
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	44.5	46.0	9.3	0.3	0.0	90.5
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ	47.3	47.0	5.8	0.0	0.0	94.3

ตาราง 32 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	44.0	47.8	7.8	0.5	0.0	91.8
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	37.5	46.5	15.0	0.8	0.3	84.0
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	37.0	48.8	13.3	0.5	0.5	85.8
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	62.3	34.5	3.3	0.0	0.0	96.8
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	38.3	54.5	7.0	0.0	0.3	92.8
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	40.0	49.8	9.5	0.8	0.0	89.8
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	33.5	52.3	14.0	0.0	0.3	85.8
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	48.5	43.5	7.5	0.3	0.3	92.0
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	34.8	45.0	17.3	2.8	0.3	79.8
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	29.0	49.8	17.8	3.5	0.0	78.8
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	33.8	46.3	15.0	4.3	0.8	80.1
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	40.3	45.8	13.5	0.5	0.0	86.1
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	40.3	47.0	11.8	1.0	0.0	87.3
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	40.5	52.3	7.0	0.3	0.0	92.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	35.8	52.5	10.8	1.0	0.0	88.3
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	45.5	49.3	5.3	0.0	0.0	94.8
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	38.5	47.8	13.5	0.3	0.0	86.3
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	37.3	51.5	10.0	1.3	0.0	88.8
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	47.8	47.5	4.8	0.0	0.0	95.3

ตาราง 32 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	38.8	52.0	9.0	0.3	0.0	90.8
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)						
4.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	31.3	51.8	16.3	0.8	0.0	83.1
4.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	35.3	47.5	16.5	0.8	0.0	82.8
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	50.3	44.0	5.8	0.0	0.0	94.3
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ						
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	37.3	53.5	8.3	1.0	0.0	90.8
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	37.5	51.5	10.5	0.5	0.0	89.0
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	37.5	48.3	13.3	1.0	0.0	85.8
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	38.5	48.0	12.5	1.0	0.0	86.5
ภาพรวม	40.3	48.5	10.5	0.8	0.1	88.8

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้าน และภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดัง ตาราง 33

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.50	4.33	0.47	1.19	0.24
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.53	4.19	0.54	1.59	0.11
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.53	4.29	0.50	0.94	0.35
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.29	0.52	4.23	0.53	1.04	0.30
ภาพรวม	4.33	0.46	4.26	0.45	1.36	0.18

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และในภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	0.46	4.30	0.47	4.26	0.51	4.26*	0.02
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.54	4.14	0.51	4.19	0.53	1.33	0.27
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.50	4.27	0.54	4.24	0.51	2.13	0.12
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.31	0.52	4.20	0.54	4.18	0.52	2.80	0.06
ภาพรวม	4.33	0.44	4.23	0.45	4.22	0.45	3.12*	0.05

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชน โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.36	0.48	4.20	0.56	1.54	0.12
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.53	3.91	0.46	2.92*	0.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.51	4.10	0.52	2.02*	0.04

ตาราง 35 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.27	0.52	3.96	0.49	2.82*	0.01
ภาพรวม	4.30	0.45	4.04	0.44	2.68*	0.01

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในภูมิภาคกลางและกรุงเทพมหานคร โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.49	4.37	0.47	4.28	0.51	4.38	0.48	1.55	0.20
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.50	4.25	0.50	4.10	0.52	4.26	0.56	2.32	0.08
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.52	4.30	0.53	4.29	0.52	4.35	0.50	1.81	0.14
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.09	0.50	4.29	0.49	4.11	0.57	4.31	0.53	4.13*	0.01
ภาพรวม	4.16	0.43	4.30	0.44	4.19	0.45	4.33	0.46	3.01*	0.03

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินกู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็น

ร้อยละ 61.7 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 38.3 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่เพราะเป็นทางเลือกที่สะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินการต่างๆ	58	61.7
พึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิมเพราะสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอต่อการรับบริการอยู่แล้ว	36	38.3
รวม	94	100.00

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส บริการแจ้งข่าวสารผ่านมือถือ เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง หักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 43.5 16.2 และ 14.1 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	83	43.5
บริการแจ้งข่าวสารผ่านมือถือ	31	16.2
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต	27	14.1
ธนาคารทุกสถาบัน	16	8.4
ประชาสัมพันธ์ทาง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	12	6.3
โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	11	5.8
เปิดศูนย์บริการประจำจังหวัด อำเภอ	9	4.7
ไปรษณีย์ จดหมาย	2	1.1
รวม	191	100.0

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานมีความล่าช้า เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ ความซ้ำซ้อนของการส่งเอกสารคิดเป็นร้อยละ 30.4 29.0 และ 18.7 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การดำเนินงานมีความล่าช้า	65	30.4
เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ	62	29.0
ความซ้ำซ้อนของการส่งเอกสาร	40	18.7
แจ้งข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป	27	12.6
โควตาผู้กู้รายใหม่มีจำนวนน้อย	20	9.4
รวม	214	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นควรดำเนินงานด้วยความรวดเร็วมีช่องทางประชาสัมพันธ์ตามสื่อโฆษณา ข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 21.6 20.0 และ 16.7 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้น	53	21.6
ควรดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว	48	19.6
มีช่องทางประชาสัมพันธ์ตามสื่อโฆษณา ข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือ	41	16.7
พิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกผู้กู้ยืมให้มีความครอบคลุม	31	12.7
ลดขั้นตอนและจำนวนเอกสารลง	27	11.0
จัดสรรวงเงินกู้เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ได้รับการอนุมัติให้มากขึ้น	20	8.2
ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์	15	6.1
ลดดอกเบี้ยและสามารถชำระหนี้เป็นรายเดือน	5	2.0
ให้บริการได้ทุกธนาคาร	3	1.2
ควรมีมาตรการในการเรียกชำระหนี้ให้เด็ดขาด	2	0.8
รวม	245	100.0

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.8) ที่มีอายุอยู่ในช่วง 16-20 ปี (ร้อยละ 47.0) ศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 64.8) ซึ่งเป็นนักเรียนนักศึกษา (ร้อยละ 66.0) และไม่ต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. (ร้อยละ 66.3) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 41

ตาราง 41 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	117	29.3
	หญิง	283	70.8
อายุ	10-15 ปี	74	18.5
	16-20 ปี	188	47.0
	21-25 ปี	53	13.3
	มากกว่า 26 ปี	85	21.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	259	64.8
	ปริญญาตรี	116	29.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.3
ประเภทผู้ตอบ	นักเรียนนักศึกษา	264	66.0
	บุคคลทั่วไป	136	34.0
ความต้องการกู้ยืม	ต้องการกู้ยืมเงิน	135	33.8
	ไม่ต้องการกู้ยืมเงิน	265	66.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 73.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 80.80 77.00 และ 76.80 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการคิดเป็นร้อยละ 78.30 76.80 และ 75.30 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสารความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 75.80 75.60 และ 75.00 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 77.60 74.50 และ 73.80 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 42

ตาราง 42 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	27.3	53.5	18.8	0.3	0.3	80.8
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	24.3	50.3	24.8	0.8	0.0	74.6
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	24.5	45.8	28.0	1.8	0.0	70.3
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ	27.8	49.0	21.5	1.8	0.0	76.8
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	26.5	50.5	20.5	2.3	0.3	77.0
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	22.0	48.0	25.8	4.3	0.0	70.0
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	24.8	44.8	27.5	3.0	0.0	69.6
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน	38.5	36.3	23.5	1.3	0.5	74.8
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	26.8	46.5	24.8	1.5	0.5	73.3
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	26.0	52.3	20.3	1.5	0.0	78.3
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	23.5	49.0	24.8	2.8	0.0	72.5
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	26.0	50.8	20.8	2.3	0.3	76.8

ตาราง 42 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	23.5	46.3	26.8	3.0	0.5	69.8
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	22.8	49.3	26.0	1.8	0.3	72.1
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม	26.8	46.3	23.3	3.0	0.8	73.1
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	24.0	51.3	23.5	1.0	0.3	75.3
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	29.3	42.3	26.3	2.0	0.3	71.6
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	29.5	45.5	23.3	1.8	0.0	75.0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	23.3	48.0	25.8	3.0	0.0	71.3
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	29.0	44.0	26.0	1.0	0.0	73.0
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	24.3	51.3	22.8	1.8	0.0	75.6
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	24.0	51.8	22.3	1.5	0.5	75.8
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	28.5	46.5	23.8	1.3	0.0	75.0
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	28.0	40.3	29.5	1.8	0.5	68.3
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)						
4.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	28.3	45.5	24.3	1.5	0.5	73.8
4.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	25.3	44.8	27.0	2.5	0.5	70.1
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	22.0	52.5	24.5	1.0	0.0	74.5
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ						
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	28.3	49.3	21.0	1.5	0.0	77.6
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	21.8	47.8	28.3	2.3	0.0	69.6
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	28.0	43.0	25.8	3.0	0.3	71.0
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	30.5	42.3	25.0	2.0	0.3	72.8
ภาพรวม	26.3	47.3	24.4	2.0	0.2	73.6

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนและในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปเพศหญิง โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 43

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.63	3.96	0.55	1.60	0.11
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.58	3.93	0.58	2.12*	0.03
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.63	3.94	0.58	1.55	0.12
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.08	0.63	3.92	0.58	2.55*	0.01
ภาพรวม	4.06	0.55	3.94	0.50	2.22*	0.03

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 16-20 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 10-15 ปี โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามอายุ

ประเด็นการพิจารณา	10-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		>26ปี		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	0.47	4.05	0.53	3.96	0.62	3.93	0.70	1.61	0.19

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	10-15 ปี		16-20 ปี		21-25 ปี		>26ปี		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.48	4.08	0.52	3.92	0.68	3.87	0.69	4.38*	0.01
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.54	4.01	0.57	4.08	0.62	3.87	0.68	1.93	0.12
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.97	0.62	4.00	0.57	3.97	0.67	3.88	0.61	0.81	0.49
ภาพรวม	3.91	0.47	4.04	0.48	3.98	0.58	3.89	0.61	2.08	0.10

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.03	0.54	3.89	0.63	4.00	0.66	2.22	0.11
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.54	3.80	0.64	4.11	0.62	7.33*	0.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.58	3.86	0.63	4.13	0.62	3.35*	0.04
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.02	0.59	3.81	0.61	4.18	0.49	6.76*	0.00
ภาพรวม	4.02	0.50	3.84	0.55	4.11	0.51	5.79*	0.00

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 46

ตาราง 46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ตอบ

ประเด็นการพิจารณา	นักเรียนนักศึกษา		บุคคลทั่วไป		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.98	0.54	4.01	0.65	-0.56	0.58
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.53	3.94	0.67	0.74	0.46
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.58	3.96	0.64	0.31	0.76
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.98	0.58	3.94	0.63	0.62	0.54
ภาพรวม	3.98	0.49	3.96	0.58	0.33	0.74

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 47

ตาราง 47 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ.

ประเด็นการพิจารณา	ต้องการกู้ยืม		ไม่ต้องการกู้ยืม		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.56	3.95	0.58	1.87	0.06
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.52	3.91	0.60	3.03*	0.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.48	3.91	0.64	3.20*	0.00
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.06	0.53	3.92	0.63	2.44*	0.02
ภาพรวม	4.08	0.44	3.92	0.55	3.07*	0.00

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า กลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา พึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 25.0 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่เพราะเป็นทางเลือกที่สะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินการต่างๆ	6	75.0
พึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิมเพราะสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอต่อการรับบริการอยู่แล้ว	2	25.0
รวม	8	100.0

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไปพบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิตระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ (e-mail) และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 31.6 26.3 และ 13.2 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 49

ตาราง 49 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	12	31.6
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM), อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต	10	26.3
ระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ (e-mail) และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	5	13.2
ธนาคารทุกสถาบัน	3	7.9
บริการแจ้งข่าวสารผ่านมือถือ (SMS)	3	7.9
ศูนย์บริการ (One Stop Service)	1	2.6
มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตามสถานศึกษา	1	2.6
ประชาสัมพันธ์ทาง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	1	2.6
ไปรษณีย์ จดหมาย	2	5.3
รวม	38	100.0

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคล และประชาชนทั่วไปพบว่า ปัญหาที่พบบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การแจ้งข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง การดำเนินงานมีความล่าช้า ชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 35.0 30.0 และ 10.0 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 50

ตาราง 50 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป

ประเด็นปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
การแจ้งข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง	7	35.0
การดำเนินงานมีความล่าช้า	6	30.0
ชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	2	10.0
อนุมัติวงเงินกู้ยืมล่าช้า	2	10.0
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินกู้ไม่ชัดเจน	1	5.0
ระบบ e-Studentloan มักพบปัญหาในการใช้งาน	1	5.0
เอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานการกู้ยืมมีจำนวนมาก	1	5.0
รวม	20	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระ ชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจนทุกขั้นตอนตั้งแต่การกู้ยืมเงินจนถึงการชำระหนี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงอนุมัติเงินกู้ยืมให้เร็วขึ้น มีการติดตามหนี้ อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 19.1 19.1 14.3 14.3 และ 9.5 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 51

ตาราง 51 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระ	4	19.1
ชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจนทุกขั้นตอนตั้งแต่การกู้ยืมเงินจนถึงการชำระหนี้	4	19.1
มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	3	14.3
อนุมัติเงินกู้ยืมให้เร็วขึ้น	3	14.3
มีการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระ	2	9.5
เปิดโอกาสให้เงินกู้ยืมในระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	9.5
ควรสร้างแรงจูงใจและความตระหนักในการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ยืม	1	4.8
เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร	1	4.8

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
ควรมีการตรวจสอบประวัติผู้กู้ยืมอย่างรอบคอบ	1	4.8
รวม	21	100.00

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษ ได้แก่ 1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ 5) ประชาชนทั่วไป โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 86.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 97.3 95.2 และ 89.0 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน คิดเป็นร้อยละ 93.8 90.6 และ 89.5 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 95.1 93.6 และ 91.8 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ 93.9 93.3 และ 90.9 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ

ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของ
ข่าวสารการเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 93.3 83.9 และ 82.9 ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้
กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้าน
และภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้
กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับ
มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับ
การอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึง
พอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้
กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความ
พึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า กลุ่มนักเรียน/
นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมให้การศึกษา คิด
เป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 37.7

1.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ
ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิสเซียมมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนระบบ
e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ คิดเป็น
ร้อยละ 43.8 17.3 และ 11.7 ตามลำดับ

1.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่ม
นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การ
ดำเนินงานมีความล่าช้าช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีน้อยไม่ครอบคลุม และไม่เรียลไทม์ (Real-
Time) เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ นอกเหนือจาก IE คิดเป็นร้อยละ 28.0 18.1 และ 14.7
ตามลำดับ

1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3
ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นโดยใช้โซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์

แอปพลิเคชันปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์ ควรดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 26.4 16.7 และ 16.4 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ก้ำยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ก้ำยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 81.1 74.6 และ 73.0 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการก้ำยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 74.5 73.5 และ 72.1 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 74.3 73.3 และ 70.3 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 72.3 70.0 และ 68.0 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้ก้ำยืมการเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 70.5 69.3 และ 66.8 ตามลำดับ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ก้ำยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินกู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 31.2

2.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง, หักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงินคิดเป็นร้อยละ 48.7 29.3 และ 7.6 ตามลำดับ

2.7 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาไม่สามารถชำระหนี้ได้ 3 ลำดับ ได้แก่ ฐานเงินเดือนน้อย รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงปัญหาจากการว่างงาน จิตสำนึกและความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 50.2 22.3 และ 9.2 ตามลำดับ

2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงช่องทางชำระหนี้สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืมมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้สร้างแรงจูงใจให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลาคิดเป็นร้อยละ 21.0 15.6 15.6 และ 9.2 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ

92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรคิดเป็นร้อยละ 99.3 96.5 และ 95.6 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 95.8 95.8 และ 95.6 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 93.1 93.0 และ 91.1 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจนครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.4 90.5 และ 89.2 ตามลำดับและ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 95.6 92.1 และ 91.8 ตามลำดับ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 46-50 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปีและในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วง 56-60 ปี

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาเห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินกู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีบางส่วนที่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 0.9

3.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคนเตอร์เซอร์วิสในการให้บริการและชำระหนี้ช่องทางติดต่อสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์, แอปพลิเคชันสามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.7 26.3 และ 10.8 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ โทรติดต่อยากรอสาย นานการส่งเอกสารต่าง ๆ ช้าซ้อน ระบบ e-studentloan ควรรองรับเบราเซอร์อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.2 12.3 และ 9.5 ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันจัดให้มีการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติในส่วนภูมิภาคเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.8 14.5 และ 11.8

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 69.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 96.8 94.8 และ 94.3 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.8 92.0 และ 89.8 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 95.3 94.8 และ 90.8 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของ

ระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 94.3 90.8 และ 89.0 ตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และในภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอุดมศึกษา

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชน

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในภูมิภาคกลางและกรุงเทพมหานคร

4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 38.3

4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส บริการแจ้งข่าวสารผ่านมือถือ เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง, หักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 43.5 16.2 และ 14.1 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การ

ดำเนินงานมีความล่าช้า เว็บไซต์ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ ความซ้ำซ้อนของการส่งเอกสารคิดเป็นร้อยละ 30.4 29.0 และ 18.7 ตามลำดับ

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นควรดำเนินงานด้วยความรวดเร็วมีช่องทางประชาสัมพันธ์ตามสื่อโฆษณา ข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 21.6 19.6 และ 16.7 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

5.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 73.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 80.8 77.0 และ 76.8 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการคิดเป็นร้อยละ 78.3 76.8 และ 75.3 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสารความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 75.8 75.6 และ 75.0 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 77.6 74.5 และ 73.8 ตามลำดับ

5.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการ

หรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนและในภาพรวม พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปเพศหญิง

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้าน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 16-20 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วง 10-15 ปี

5.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจในรายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและในภาพรวม พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

5.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และในภาพรวม พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ.

5.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า กลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ของกองทุนเงินกู้ยืมให้การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาพึงพอใจกับการให้บริการแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 25.0

5.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสหักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิตระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ (e-mail) และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 31.6 26.3 และ 13.2 ตามลำดับ

5.9 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การแจ้งข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึงการดำเนินงานมีความล่าช้าชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 35.0 30.0 และ 10.0 ตามลำดับ

5.10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มบุคคลและประชาชนทั่วไป พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจนทุกขั้นตอนตั้งแต่การกู้ยืมเงินจนถึงการชำระหนี้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงอนุมัติเงินกู้ยืมให้เร็วขึ้นมีการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 19.1 19.1 14.3 14.3 และ 9.5 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. กยศ. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงให้ครอบคลุมในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ โซเชียลมีเดีย (เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ระบบ e-studentloan) และควรปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์ และทุกอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ รวมถึงการเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน และควรให้บริการทุกขั้นตอนเป็นแบบเรียลไทม์ (Real-Time)

2. กยศ. ควรเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง การหักอัตโนมัติเป็นรายเดือนจากบัญชีเงินเดือนของผู้กู้ยืม ระบบตู้ฝากเงินอัตโนมัติ บัตรเครดิต m-Pay และกำหนดให้สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันทางการเงิน เพื่อให้ผู้กู้ยืมเงินสามารถชำระหนี้ได้ตามความเหมาะสม

3. กยศ. ควรเพิ่มระบบการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ รวมถึงยอดค้างชำระ มีการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้กู้ยืมที่ยังค้างชำระ

4. กยศ. อาจปรับเงื่อนไขการชำระหนี้สำหรับกรณีที่มีผู้กู้มีฐานเงินเดือนน้อยซึ่งรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น และพิจารณาผู้กู้ที่ประสบปัญหาจากการว่างงาน หรือปรับรูปแบบการชำระหนี้ให้ผู้กู้สามารถชำระหนี้เป็นรายเดือนตามความสามารถในการชำระหนี้ขั้นต่ำของผู้กู้ยืม

5. กยศ. ควรมีการเสริมแรงให้กับผู้กู้ยืมที่ชำระหนี้ตรงตามเวลา

6. กยศ. อาจลดความซ้ำซ้อนในการส่งเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

7. กยศ. ควรจัดการประชุมสัมมนาให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานดูแลและตอบปัญหาต่าง ๆ และชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อรองรับจำนวนผู้กู้ที่เพิ่มมากขึ้น

8. กยศ. ควรเพิ่มโควตาผู้กู้รายใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้ยืม

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="radio"/> 1) ชาย | <input type="radio"/> 2) หญิง |
| 2. อายุ | <input type="radio"/> 1) 10 - 15 ปี | <input type="radio"/> 2) 16 - 20 ปี |
| | <input type="radio"/> 3) 21 - 25 ปี | <input type="radio"/> 4) 26 ปีขึ้นไป |
| 3. กำลังศึกษาระดับ | <input type="radio"/> 1) มัธยมศึกษา | <input type="radio"/> 2) อาชีวศึกษา |
| | <input type="radio"/> 3) อุดมศึกษา | |
| 4. ประเภทสถานศึกษา | <input type="radio"/> 1) รัฐบาล | <input type="radio"/> 2) เอกชน |
| 5. ผลการเรียนเฉลี่ย | <input type="radio"/> 1) 2.00-2.50 | <input type="radio"/> 2) 2.51-3.00 |
| | <input type="radio"/> 3) 3.01-3.50 | <input type="radio"/> 4) 3.51-4.00 |
| 6. ภูมิภาค | <input type="radio"/> 1) ภาคกลางและกทม. | <input type="radio"/> 2) ภาคเหนือ |
| | <input type="radio"/> 3) ภาคใต้ | <input type="radio"/> 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| 7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | | |
| <input type="radio"/> 1) โทรทัศน์ | <input type="radio"/> 6) แผ่นพับ/ใบปลิว | |
| <input type="radio"/> 2) วิทยุ | <input type="radio"/> 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | |
| <input type="radio"/> 3) หนังสือพิมพ์ | <input type="radio"/> 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ) | |
| <input type="radio"/> 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย | <input type="radio"/> 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย | |
| <input type="radio"/> 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | |

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โครงการณรงค์ชำระหนี้ (13 ธ.ค. 57-30 เม.ย. 58) เช่น สิทธิพิเศษที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับ เป็นต้น
- 2) การกู้ยืมกองทุน กยศ. และ กรอ. เช่น เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม 2.00, การควบรวมระหว่าง กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่ เป็นต้น
- 3) การชำระหนี้ก่อนวันครบกำหนด 5 กรกฎาคม

9. อีเมลล์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

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. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....

.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) 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. ระดับรายได้ในปัจจุบัน 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 25,000 บาท 4) 25,001 – 30,000 บาท
 5) มากกว่า 30,000 บาท
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="radio"/> 1) โทรทัศน์	<input type="radio"/> 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
<input type="radio"/> 2) วิทยุ	<input type="radio"/> 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
<input type="radio"/> 3) หนังสือพิมพ์	<input type="radio"/> 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ)
<input type="radio"/> 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	<input type="radio"/> 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
<input type="radio"/> 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โครงการรณรงค์ชำระหนี้ (13 ธ.ค. 57-30 เม.ย. 58) เช่น สิทธิพิเศษที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับ เป็นต้น
- 2) การกู้ยืมกองทุน กยศ. และ กรอ. เช่น เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม 2.00, การควรวมระหว่าง กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่ เป็นต้น
- 3) การชำระหนี้ก่อนวันครบกำหนด 5 กรกฎาคม

9. 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)

10. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5) อื่น ๆ (ระบุ)

11. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ

12. ท่านมีหนี้ค้างชำระจำนวนกี่งวด งวด (กรณีไม่มีหนี้ค้างชำระให้ระบุ 0 งวด)

13. อีเมลล์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

14. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

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. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกั้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขาที่จอดรถ					
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)					
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด

.....

.....

2. ท่านคิดว่าสาเหตุใดที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

.....

.....

3. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง

.....
.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....
.....

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ☺

ชุดที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 20 - 25 ปี 2) 26 - 30 ปี
 3) 31 - 35 ปี 4) 36 - 40 ปี
 5) 41 - 45 ปี 6) 46 - 50 ปี
 7) 51 - 55 ปี 8) 56 - 60 ปี
3. ชื่อสถานศึกษา
(ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
4. ระยะเวลาการรับผิดชอบงานกองทุน ปี
5. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ)
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
6. อีเมล *(ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)*
7. หมายเลขโทรศัพท์ *(ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)*

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. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)					
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
5.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....

.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

ชุดที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="radio"/> 1) ชาย | <input type="radio"/> 2) หญิง |
| 2. อายุ | <input type="radio"/> 1) 10 - 15 ปี | <input type="radio"/> 2) 16 - 20 ปี |
| | <input type="radio"/> 3) 21 - 25 ปี | <input type="radio"/> 4) 26 ปีขึ้นไป |
| 3. กำลังศึกษาระดับ | <input type="radio"/> 1) มัธยมศึกษา | <input type="radio"/> 2) อาชีวศึกษา |
| | <input type="radio"/> 3) อุดมศึกษา | |
| 4. ประเภทสถานศึกษา | <input type="radio"/> 1) รัฐบาล | <input type="radio"/> 2) เอกชน |
| 5. ผลการเรียนเฉลี่ย | <input type="radio"/> 1) 2.00-2.50 | <input type="radio"/> 2) 2.51-3.00 |
| | <input type="radio"/> 3) 3.01-3.50 | <input type="radio"/> 4) 3.51-4.00 |
| 6. ภูมิภาค | <input type="radio"/> 1) ภาคกลางและกทม. | <input type="radio"/> 2) ภาคเหนือ |
| | <input type="radio"/> 3) ภาคใต้ | <input type="radio"/> 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| 7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | <input type="radio"/> 1) โทรทัศน์ <input type="radio"/> 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
<input type="radio"/> 2) วิทยุ <input type="radio"/> 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
<input type="radio"/> 3) หนังสือพิมพ์ <input type="radio"/> 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ)
<input type="radio"/> 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย <input type="radio"/> 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
<input type="radio"/> 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | |
| 8. อีเมลล์ | (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ) | |
| 9. หมายเลขโทรศัพท์ | (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ) | |

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. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขาที่จอดรถ					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)					
4.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
4.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....
.....

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ☺

ชุดที่ 5 ประชาชนทั่วไป

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทผู้ตอบ 1) ผู้ปกครอง 2) นักเรียน/นักศึกษา
 3) บุคคลทั่วไป
5. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ)
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
6. ท่านมีความต้องการกู้ยืมเงินจาก กยศ. หรือไม่ 1) ต้องการ 2) ไม่ต้องการ
7. วงเงินที่ท่านต้องการกู้ยืม บาท
8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

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. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน/สินบน					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)					
4.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
4.2 การเข้าถึงมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานกองทุน กยศ.

.....
.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

**คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ผู้รับผิดชอบ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการ

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล | นักวิจัย |
| 2. นางสาวพรรณวิภา เพ็ชรสวัสดิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 3. นางสาวเพ็ญพรรณ ศิริวงษ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 4. จ.ส.ต.คทาวัธ พิมพ์สอาด | 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 สுவทันพรกุล
ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทร 08-9156-6519 อีเมล ittipaatresearch@gmail.com