

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



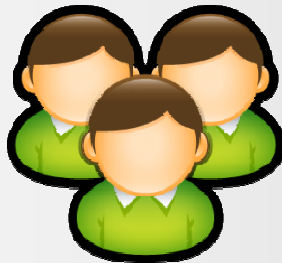
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม



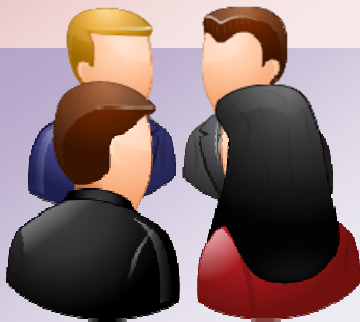
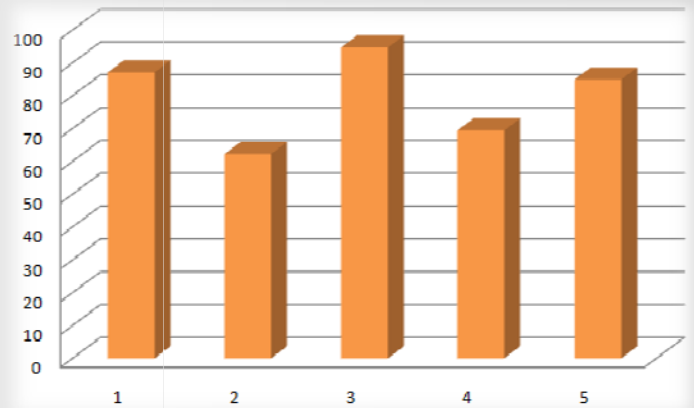
ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้



ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ  
สถานศึกษา



ผู้ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

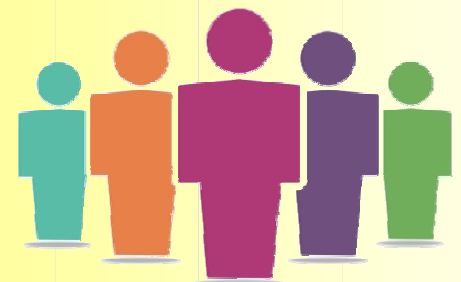


ประชาชนทั่วไป

โดย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กันยายน 2559



## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุนฯ (ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan) ด้านการสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ) การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการ อนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน และ 5) ประชาชนทั่วไป จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่ง ออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ สถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และ ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยใช้เทคนิคการสอบถามในรูปแบบการสำรวจออนไลน์ และการ สอบถามด้วยแบบสำรวจ (สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า ที่แบบอิสระต่อกัน (T-test for independent samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง เดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 77.9 เมื่อถ่วงน้ำหนักมีความพึงพอใจภาพรวมคิด เป็นร้อยละ 78.3 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 78.7 เมื่อถ่วงน้ำหนักมีความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อย ละ 23.6 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึง พอใจคิดเป็นร้อยละ 62.7 เมื่อถ่วงน้ำหนักมีความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 18.8 (ถ่วงน้ำหนัก ร้อยละ 30) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อถ่วง น้ำหนักมีความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.1 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 71.1 เมื่อถ่วงน้ำหนักมี

ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 3.6 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5) และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 83.3 เมื่อถ่วงน้ำหนักก็มีความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.2 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

#### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	78.7	23.6
2) นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	62.7	18.8
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	93.6	28.1
4) นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	71.1	3.6
5) ประชาชนทั่วไป	83.3	4.2
<b>ภาพรวม</b>	<b>77.9</b>	<b>78.3</b>

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

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77.0	64.7	95.5	71.9	92.2
2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	80.1	64.0	93.4	68.2	82.1
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.7	62.4	92.2	75.7	87.3
4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	82.9	63.9	94.1	X	X
5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ	76.4	58.7	92.5	70.0	70.0
5.1) ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)	79.7	62.6	89.3	72.9	73.0
5.2) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ	73.9	55.8	94.8	67.9	67.8

เมื่อพิจารณารายกลุ่มเป้าหมายมีผลการสำรวจดังนี้

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 97.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 86.2)

1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 78.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้คิดเป็นร้อยละ 84.9 84.6 และ 78.1 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.7 และความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเท่ากับกับความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 83.63 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 86.5 82.1 และ 80.1ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 83.6 82.8 และ 82.3 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 84.7 79.9 และ 77.6 ตามลำดับ

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนและภาพรวม กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 49.20 24.40 และ 8.80 ตามลำดับ

1.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการดำเนินงานและการจ่ายเงินมีความล่าช้า ปัญหาเว็บไซต์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ครอบคลุม และไม่ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 45.30 22.10 และ 11.60 ตามลำดับ

1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ควรดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ปรับลดเกณฑ์การทำกิจกรรมอาสาให้น้อยลง และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 20.09 12.15 และ 11.21 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์ / โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 75.5) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.6) ได้รับทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้จากเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) (ร้อยละ 76.3) ช่องทางการชำระหนี้ด้วยตนเองที่ธนาคาร (ร้อยละ 84.1) และยังสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ (ร้อยละ 81.0)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่ง

กายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจากที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 71.8 66.2 และ 65.9 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็วความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 67.7 65.9 และ 65.6 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 62.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 66.6 64.1 และ 62.5 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 63.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 64.8 63.8 และ 63.1 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 58.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 63.6 62.7 และ 61.5 ตามลำดับ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส การหักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต e-payment และสามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 41.67 18.23 และ 12.50 ตามลำดับ

2.7 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูง ปัญหาจากการว่างงาน และความรับผิดชอบของผู้กู้ คิดเป็นร้อยละ 34.40 20.58 และ 9.50 ตามลำดับ

2.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจ้งยอดชำระหนี้ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกันของธนาคารและช่องทาง กยศ Call Center ติดต่อยาก และไม่มีบริการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 22.38 18.18 และ 13.99 ตามลำดับ

2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แจ้งรายละเอียดการชำระหนี้ ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ความหลากหลาย และมีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ คิดเป็นร้อยละ 16.67 12.50 และ 10.71 ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 99.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 98.9)

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการ

และมีความเป็นกัลยาณมิตรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 99.1 98.6 และ 97.5 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืมความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 97.7 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 94.4 94.1 และ 92.9 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ 94.9 94.4 และ 92.9 ตามลำดับและ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 97.1 95.5 และ 95.2 ตามลำดับ

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และเพิ่มคู่สาย Call Center คิดเป็นร้อยละ 44.75 11.19 และ 10.51 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่



ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ปัญหาเว็บไซต์ และความล่าช้าในการแจ้งข่าวสาร ตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 55.28 18.70 และ 10.57 ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center ลดขั้นตอนในการเข้าระบบให้สะดวกยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.35 19.19 และ 12.50 ตามลำดับ

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 93.8) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.3)

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 71.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 71.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพคิดเป็นร้อยละ 78.7 78.4 ตามลำดับ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรมีค่าเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 72.7 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 73.00 71.9 ตามลำดับและความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีค่าเท่ากับกับความโปร่งใสและความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.6 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 81.5 78.4 และ 75.5 ตามลำดับและ 4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3

ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจน และเหมาะสมของข่าวสารการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 78.4 72.1 และ 71.1 ตามลำดับ

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในราย ด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับ มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับ การอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความ พึงพอใจในรายด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจ สูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมี ความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 37.69 19.23 และ 18.46 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่ม นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาเว็บไซต์ การดำเนินงานและการแจ้งผลการอนุมัติมีความล่าช้า และการแจ้งข่าวสารที่ไม่ ครบคลุม คิดเป็นร้อยละ 32.39 27.27 และ 12.50 ตามลำดับ

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบ

พิจารณาการอนุมัติเงินกู้จากราย ๆ ด้าน และปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น  
ทันสมัย รองรับได้ทุก เบราเซอร์ คิดเป็นร้อยละ 50.73 15.94 และ 15.22 ตามลำดับ

## 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม  
ประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโทรทัศน์ (ร้อยละ 52.1)  
และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 65.6) และ  
เคยกู้ยืมเงินจาก กยศ. (ร้อยละ 85.2)

5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า  
ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 83.3 เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึง  
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มี  
ค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นร้อยละ 95.0  
94.3 และ 93.8 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
82.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดยกเว้นความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศ  
ผลอนุมัติเงินกู้ยืมและความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์ มีระดับความพึง  
พอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก  
ได้แก่ ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืมความเสมอภาคตามลำดับก่อน-  
หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็น  
ร้อยละ 86.2 85.4 และ 85.2 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.3  
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า  
รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและ  
เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้  
น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 92.5 91.1 และ 87.2 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
การดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุก  
รายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ  
ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบ  
สารสนเทศการให้กู้ยืมการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ  
77.1 71.6 และ 73.0 ตามลำดับ

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป  
จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกัน  
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และภาพรวมประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่ากลุ่มผู้ปกครอง นักเรียนนักศึกษา บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงกว่านักเรียนนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุน มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนกับผู้กู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้ และพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ การพัฒนาระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สอดคล้องกับยุคสมัยคิดเป็นร้อยละ 42.86 28.57 และ 17.86 ตามลำดับ

5.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการใหม่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคนเตอร์เซอร์วิส ระบบ Call Center และใช้บริการได้ทุกสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 36.36 22.73 และ 15.91 ตามลำดับ

5.9 ผลการวิเคราะห์แนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า แนวทางการกระตุ้นที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ชำระหนี้ มาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่อง และร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือนคิดเป็นร้อยละ 42.86 34.29 และ 14.29 ตามลำดับ

5.10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยากให้มีกองทุนนี้ต่อไปเพื่อเพิ่มโอกาส

ทางการศึกษาแก่เยาวชน และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบบริหารจัดการและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 59.57 17.02 และ 12.77 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. กยศ.ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส การหักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม การหักผ่านบัญชีอัตโนมัติ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัตรเครดิต e-payment และให้สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันการเงิน
2. กยศ.ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้กู้รวมถึงผู้ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ที่ครอบคลุมและทันเวลาทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ
3. กยศ.ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ รายละเอียดการชำระหนี้ ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน รวมถึงการมีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ และควรมีการแจ้งยอดชำระหนี้ที่ชัดเจนและให้สอดคล้องกับข้อมูลของธนาคาร
4. กยศ.ควรสร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนกับผู้กู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้
5. การพิจารณาการชำระหนี้ควรคำนึงถึงเงื่อนไขรายได้ของนักศึกษาที่ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น หรือการประสบปัญหาจากการว่างงาน
6. กยศ.ควรพัฒนาระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ซึ่งติดต่อก่อนข้างยาก รวมถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ
7. กยศ.ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทันสมัย รองรับได้ทุกเบราว์เซอร์
8. กยศ.อาจมีการสร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระหนี้ เพิ่มมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่องโดยร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือน
9. จากผลการสำรวจความพึงพอใจในช่วง 3 ปีย้อนหลัง พบว่า กลุ่มที่มีความผลการสำรวจพึงพอใจค่อนข้างน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้กู้ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้และกลุ่มผู้กู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติการกู้ทางกยศ.อาจมีระบบกลไกเสริมการให้บริการกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 กลุ่มนี้เพื่อให้การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ข้อสังเกตจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนในกลุ่มของประชาชนนั้นอาจทำให้เกิดภาพที่ไม่ชัดเจน เนื่องจากประชาชนไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง และไม่ได้มีบทบาทชัดเจนในการใช้บริการของกยศ. ทั้งนี้รวมถึงกลุ่มผู้กู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติซึ่งผู้ตอบอาจไม่ได้สัมผัสกับกระบวนการที่ชัดเจนจึงทำให้ข้อมูลที่ได้มาในการสำรวจเป็นเพียงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น ดังนั้น ผลการสำรวจความพึงพอใจจึงอาจเป็นเพียงการรับรู้จากการดำเนินงานของกยศ. แต่ไม่ได้เป็นผลที่เกิดจากการใช้บริการโดยแท้จริง การศึกษาครั้งต่อไปอาจเป็นลักษณะของสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกยศ. ในทัศนะของประชาชน หรือการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของภาคประชาชน สถานศึกษา นายจ้าง ผู้ประกอบการในการร่วมดำเนินงานกับกยศ. ในการติดตามการชำระหนี้หรือมาตรการต่าง ๆ เป็นต้น

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร .....	ก
สารบัญ .....	๗
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและที่มาของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	2
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>3</b>
ประชากรและตัวอย่าง .....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	4
การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย .....	7
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	8
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	8
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>10</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม .....	10
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการ ชำระหนี้ .....	19
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา.....	28
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการ อนุมัติเงินกู้ .....	36
ตอนที่ 5 ประชาชนทั่วไป .....	45
<b>บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย .....</b>	<b>54</b>
สรุปผลการวิจัย .....	54
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา .....	63
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการ ดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา .....	64

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย .....	65
คณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา .....	87



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย .....	4
2	ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย .....	5
3	การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม .....	9
4	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม .....	10
5	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม .....	11
6	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับ การอนุมัติกู้ยืม .....	12
7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ .....	15
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา .....	15
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา .....	16
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค .....	16
11	ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่ม นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติการกู้.....	17
12	ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติการกู้.....	18
13	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม .....	18
14	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่าง การชำระหนี้ .....	19
15	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม .....	20
16	ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้กู้ยืม .....	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ .....	24
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา .....	25
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานศึกษาจำแนกตามสถานะการ ชำระหนี้ .....	25
20 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่ม นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ .....	26
21 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระ หนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ .....	26
22 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ .....	27
23 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ .....	28
24 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา .....	29
25 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา .....	29
26 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ สถานศึกษา .....	31
27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ .....	33
28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ .....	34
29 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา .....	35
30 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา .....	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา .....	36
32 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	36
33 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	37
34 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	38
35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ .....	41
36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา .....	41
37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา .....	42
38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค .....	42
39 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	43
40 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	44
41 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ .....	44
42 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	45
43 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	45
44 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	47
45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ .....	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ .....	50
47 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา .....	50
48 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามประเภทผู้ตอบ .....	51
49 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ กลุ่มประชาชนทั่วไป .....	51
50 ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระ หนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ .....	52
51 ความถี่และร้อยละของแนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	52
52 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	53

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย .....	6

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

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

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 โดยให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี กองทุนนับเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนการขยายโอกาสและพัฒนาศึกษาของประเทศ เพื่อให้เยาวชนไทยได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีวิสัยทัศน์ "เป็นองค์การที่ให้โอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้ยั่งยืน" และมีพันธกิจสำคัญ คือ 1) ให้กู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ หรือศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ และ 2) การพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการโดยใช้หลักบริหารจัดการที่ดี โดยในปัจจุบัน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนฯ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2558 ไปแล้วกว่า 4.5 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 4.7 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายการยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนฯ

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการเงินกองทุนและผู้ให้บริการ ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนประจำปี 2559 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)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯในด้านต่าง 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 699,402 คน  
(ข้อมูลผู้กู้ปีการศึกษา 2558 ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2559)
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,329,070 คน  
(ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2559)
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 4,483 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 4,483 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 30 มีนาคม 2559)
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 123,699 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2559)
- 5) ประชาชนทั่วไป (ไม่จำกัดจำนวน)

##### 1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

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



โดยจำนวนประชากรและตัวอย่างแสดงดังตาราง 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตาราง 1 ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	ตัวอย่างในการ สำรวจ (คน)
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	699,402	384
นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,329,070	384
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,483	354
นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	123,699	384
ประชาชนทั่วไป	ไม่จำกัด	384

## 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 (checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 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 การกำหนดมาตรฐานประมาณค่าโดยเทียบกับคะแนน 0-100 คะแนน ผู้วิจัยกำหนดให้คะแนนแต่ละช่วงเท่ากันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดให้มาตรฐานประมาณค่านี้ให้อยู่ในมาตราการวัดระดับอันตรภาค (interval scale) เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานได้

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

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

**ตาราง 2** ลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย

ฉบับ	กลุ่มเป้าหมาย	URL
1	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	<a href="http://goo.gl/forms/GAqe1IE7vWG6Ys482">http://goo.gl/forms/GAqe1IE7vWG6Ys482</a>
2	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	<a href="http://goo.gl/forms/DsBQ7uydpd8mk7nAt1">http://goo.gl/forms/DsBQ7uydpd8mk7nAt1</a>
3	สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	<a href="http://goo.gl/forms/8hSeFZ0fkXkex3eE2">http://goo.gl/forms/8hSeFZ0fkXkex3eE2</a>
4	สำหรับนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	<a href="http://goo.gl/forms/UMXEoPZzmoMwDkr03">http://goo.gl/forms/UMXEoPZzmoMwDkr03</a>
5	สำหรับประชาชนทั่วไป	<a href="http://goo.gl/forms/DU4JcvhuZLDjAjQE3">http://goo.gl/forms/DU4JcvhuZLDjAjQE3</a>

← → [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPy\\_CPL4DtXJADnkz8xjEtMpsFCQLrmd9hTfCdryLYxn\\_T3g/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPy_CPL4DtXJADnkz8xjEtMpsFCQLrmd9hTfCdryLYxn_T3g/viewform?c=0&w=1)



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

คำชี้แจง

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะนำไปเสนอต่อกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลจากแบบสอบถาม นี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีการระบุชื่อใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความ สنجใจตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

\*จำเป็น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ \*

← → [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPy\\_CPL4DtXJADnkz8xjEtMpsFCQLrmd9hTfCdryLYxn\\_T3g/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPy_CPL4DtXJADnkz8xjEtMpsFCQLrmd9hTfCdryLYxn_T3g/viewform?c=0&w=1)

### 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 \*

ภาพ 1 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 กยศ. (สำนักงานใหญ่) \*

	5	4	3	2	1
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแผนผังใส	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวัจจาที่สุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ครอบคลุมและให้คำแนะนำชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนเดอรัชอร์ริส หรือท่านต้องการให้ กยศ. มีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใด \*

คำตอบของคุณ

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการของ กยศ. มีอะไรบ้าง \*

คำตอบของคุณ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านต่อการดำเนินงานของ กยศ. \*

คำตอบของคุณ

ส่ง

ท่านส่งข้อมูลผ่าน Google ฟอร์ม

ภาพ 1 ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ในการวิจัย (ต่อ)

### 3. การสร้างและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสำรวจโดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา และปรับข้อความบางส่วนจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2558) และ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2557) แล้ว

ดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตรวจสอบความเหมาะสมและความครอบคลุมของข้อคำถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2559 โดยดำเนินการ ดังนี้

1) สร้างแบบสำรวจออนไลน์และแบบสำรวจจากการปรับแก้จากผลการประเมินของ คณะกรรมการ

2) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และข้อความทางโทรศัพท์ (sms) ไปยังหมายเลข โทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากการสุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการ อนุมัติกู้ยืม กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา กลุ่มที่ 4 นักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป โดยส่งลิงก์แบบสำรวจแนบพร้อมกับข้อความ ในส่วนของกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการสำรวจทางออนไลน์

3) ติดตามผลการสำรวจเป็นระยะ ๆ และเพิ่มการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ ข้อความทางโทรศัพท์ (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 เทียบกับ จำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดน้ำหนัก ความสำคัญ โดยกลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5 และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5 โดยการกำหนดน้ำหนักความสำคัญ ของผลการสำรวจแต่ละกลุ่มสรุปดังตาราง 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
<b>รวม</b>	<b>100</b>

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 5) ประชาชนทั่วไปโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำนวน 384 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.2) อายุ 21-25 ปี (ร้อยละ 85.9) ศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 97.1) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 76.8) ซึ่งมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 (ร้อยละ 33.1) โดยอาศัยอยู่ในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 78.6) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 4

#### ตาราง 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	99	25.8
	หญิง	285	74.2
อายุ	16-20 ปี	48	12.5
	21-25 ปี	330	85.9
	26 ปีขึ้นไป	6	1.6
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	2	0.5
	อาชีวศึกษา	9	2.3
	อุดมศึกษา	373	97.1
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	295	76.8
	เอกชน	89	23.2
ผลการเรียนเฉลี่ย	2.00-2.50	77	20.1
	2.51-3.00	127	33.1
	3.01-3.50	126	32.8
	3.51-4.00	54	14.1
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	302	78.6
	ภาคเหนือ	21	5.5
	ภาคใต้	6	1.6
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	55	14.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 97.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 86.2) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 5

**ตาราง 5** จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	190	49.5
	วิทยุ	36	9.4
	หนังสือพิมพ์	79	20.6
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	364	94.8
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	272	70.8
	แผ่นพับ/ใบปลิว	82	21.4
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	374	97.4
	สื่ออื่นๆ	15	3.9
หัวข้อข่าวสาร	โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ	221	57.6
	นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่	210	54.7
	การชำระหนี้	331	86.2
	เรื่องอื่นๆ	35	9.1

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 78.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้คิดเป็นร้อยละ 84.9 84.6 และ 78.1 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.7 และความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเท่ากับกับความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 83.63 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ



หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 86.5 82.1 และ 80.1ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 83.6 82.8 และ 82.3 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 84.7 79.9 และ 77.6 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 6

**ตาราง 6** ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						<b>77.0</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	29.7	<b>54.9</b>	14.6	0.5	0.3	84.6
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	19.8	<b>57.8</b>	18.5	2.6	1.3	77.6
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	17.7	<b>52.9</b>	24.0	3.6	1.8	70.6
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	20.1	<b>56.3</b>	19.3	3.1	1.3	76.4
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	21.4	<b>55.5</b>	20.8	1.8	0.5	76.9
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	19.3	<b>55.5</b>	20.8	3.4	1.0	74.8
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	22.1	<b>56.0</b>	19.3	2.1	0.5	78.1
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	37.2	<b>47.7</b>	12.2	1.8	1.0	84.9

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	16.9	52.6	22.9	3.1	4.4	69.5
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>80.1</b>
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	21.1	62.5	14.8	1.3	0.3	83.6
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	17.7	57.0	22.7	2.3	0.3	74.7
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกั๊ยเงินกองทุน	28.4	55.5	14.1	1.8	0.3	83.9
2.4 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้	28.4	54.4	14.8	1.8	0.5	82.8
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	18.0	56.8	19.5	4.4	1.3	74.8
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	16.9	52.1	22.1	7.3	1.6	69.0
2.7 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	25.0	58.3	14.1	1.8	0.8	83.3
2.8 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	25.8	59.9	12.5	0.5	1.3	85.7
2.9 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	19.5	59.9	15.4	4.2	1.0	79.4
2.10 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์	21.1	62.5	15.1	0.5	0.8	83.6
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>79.7</b>
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	21.6	56.5	20.8	0.5	0.5	78.1
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	26.3	60.2	12.8	0.8	0.0	86.5
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	21.4	55.2	20.8	1.8	0.8	76.6
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	19.5	54.7	22.1	2.6	1.0	74.2
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	29.2	52.9	16.7	0.8	0.5	82.1
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	24.2	56.3	16.9	1.8	0.8	80.5

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>						<b>82.9</b>
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	22.4	<b>60.4</b>	16.7	0.5	0.0	82.8
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ	24.0	<b>59.6</b>	16.1	0.3	0.0	83.6
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	22.4	<b>59.9</b>	17.4	0.3	0.0	82.3
<b>5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กองทุน</b>						<b>76.4</b>
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>						<b>79.7</b>
5.1 ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ การให้กู้ยืม	18.0	<b>59.6</b>	19.0	2.3	1.0	77.6
5.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความ สะดวกรวดเร็ว	17.4	<b>59.4</b>	20.6	1.6	1.0	76.8
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้ งานของระบบสารสนเทศ	25.8	<b>58.9</b>	14.6	0.8	0.0	84.7
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของ กองทุนฯ</b>						<b>73.9</b>
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	16.1	<b>63.8</b>	18.5	1.6	0.0	79.9
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	15.6	<b>58.3</b>	24.5	1.6	0.0	73.9
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	12.8	<b>58.6</b>	25.5	2.9	0.3	71.4
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	16.1	<b>54.4</b>	24.2	4.7	0.5	70.5
<b>ภาพรวม</b>	21.7	<b>57.1</b>	18.4	2.1	0.8	78.7

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 7

**ตาราง 7** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	0.65	3.94	0.60	0.42	0.68
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.61	3.97	0.59	0.36	0.72
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.62	3.99	0.58	0.97	0.33
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.14	0.60	4.03	0.60	1.61	0.11
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.89	0.51	3.91	0.50	-0.38	0.71
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.45</b>	<b>3.97</b>	<b>0.41</b>	<b>0.85</b>	<b>0.39</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 8

**ตาราง 8** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.71	4.01	0.86	3.94	0.61	0.88	0.42
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.21	4.16	0.68	3.98	0.53	0.61	0.54
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.24	3.70	0.65	4.01	0.59	1.29	0.28
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	3.50	0.71	4.00	0.87	4.06	0.59	0.90	0.41
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.00	0.00	4.16	0.45	3.90	0.50	1.19	0.31
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.09</b>	<b>4.01</b>	<b>0.53</b>	<b>3.98</b>	<b>0.42</b>	<b>0.06</b>	<b>0.94</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่าด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนและภาพรวม กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 9

**ตาราง 9** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	0.61	4.05	0.61	-1.81	0.07
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.52	4.14	0.53	-3.25*	0.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.60	4.10	0.55	-1.71	0.09
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.04	0.60	4.12	0.62	-1.17	0.24
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.87	0.50	4.03	0.51	-2.54*	0.01
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.41</b>	<b>4.09</b>	<b>0.45</b>	<b>-2.78*</b>	<b>0.01</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 10

**ตาราง 10** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	0.62	3.89	0.62	4.02	0.56	4.08	0.56	1.13	0.34
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.53	3.98	0.49	4.08	0.37	3.98	0.54	0.08	0.97
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.59	3.77	0.77	4.36	0.45	4.03	0.53	1.90	0.13
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.05	0.60	3.79	0.65	4.33	0.52	4.18	0.55	2.55	0.06

ตาราง 10 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลาง และกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุน	3.90	0.50	3.87	0.59	4.12	0.19	3.96	0.49	0.67	0.57
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.42</b>	<b>3.86</b>	<b>0.54</b>	<b>4.18</b>	<b>0.32</b>	<b>4.05</b>	<b>0.40</b>	<b>1.54</b>	<b>0.20</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 49.20 24.40 และ 8.80 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติการกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
แคนเตอร์เซอร์วิส	123	49.20
โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	61	24.40
การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ	22	8.80
ใช้บริการได้ทุกธนาคาร	13	5.20
ระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์	12	4.80
ศูนย์ให้บริการประจำสถานศึกษา	6	2.40
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต	5	2.00
คอลเซ็นเตอร์ (Call Center)	4	1.60
ไปรษณีย์	3	1.20
สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	1	0.40
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการดำเนินงานและการจ่ายเงินมีความล่าช้า ปัญหาเว็บไซต์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ครอบคลุมและไม่ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 45.30 22.10 และ 11.60 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 12

**ตาราง 12** ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติการกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
กระบวนการดำเนินงานและการจ่ายเงินมีความล่าช้า	164	45.30
เว็บไซต์ เช่น เข้าใช้งานยาก, ไม่สามารถใช้ได้ 24 ชั่วโมง, ล่มบ่อย, ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ, ระยะเวลาในการเข้าเว็บมีน้อย	80	22.10
การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ครอบคลุม และไม่ทันเวลา	42	11.60
เอกสารที่ต้องส่งมีจำนวนมาก ซ้ำซ้อน และหายบ่อย	17	4.70
การชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	16	4.42
ข้อจำกัดในการสะสมกิจกรรมจิตอาสา	15	4.14
ขั้นตอนการดำเนินการทำเรื่องกู้ยืมมีมากเกินไป	9	2.49
พนักงานตอบข้อสงสัยไม่ชัดเจน	8	2.21
การพัฒนาระบบไม่มีประสิทธิภาพ	7	1.93
สถานที่บริการคับแคบ	2	0.55
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	1	0.28
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	1	0.28
<b>รวม</b>	<b>362</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ปรับลดเกณฑ์การทำกิจกรรมอาสาให้น้อยลง และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 20.09 12.15 และ 11.21 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 13

**ตาราง 13** ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ควรดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว	43	20.09
ปรับลดเกณฑ์การทำกิจกรรมอาสาให้น้อยลง	26	12.15
แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์	24	11.21
เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น อีเมลล์, SMS, สมาร์ทโฟน	22	10.28
ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกเบราว์เซอร์	20	9.35
มีกำหนดการจ่ายเงินกู้ที่แน่นอน	17	7.94
ลดขั้นตอนในการดำเนินการให้เข้าใจง่ายและรวดเร็ว	15	7.01

ตาราง 13 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
กระตุ้นการชำระหนี้ของผู้ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ เพื่อให้มีกองทุนสำหรับผู้รายใหม่	14	6.54
เพิ่มจำนวนวงเงินที่อนุมัติให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและระยะเวลาที่ศึกษา	12	5.61
ชี้แจงรายละเอียด เช่น ข้อปฏิบัติ การต่อสัญญา เงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน	9	4.21
ชี้แจงเกณฑ์ การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ให้ชัดเจน	8	3.74
เปิดช่องทางให้ติดตามเอกสารที่ส่งไปแล้ว	3	1.40
มีหน้าเพจที่รวบรวมแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย ๆ	1	0.47
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.8) อายุ 26 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 91.1) ระดับการศึกษาอุดมศึกษา (ร้อยละ 87.8) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 46.9) ซึ่งมีระดับรายได้ในปัจจุบัน 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 34.9) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	112	29.2
	หญิง	272	70.8
อายุ	16-20 ปี	5	1.3
	21-25 ปี	29	7.6
	26 ปีขึ้นไป	350	91.1
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	11	2.9
	อาชีวศึกษา	36	9.4
	อุดมศึกษา	337	87.8
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	82	21.4
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	5.5
	รับจ้าง	27	7.0
	พนักงานบริษัท	180	46.9
	อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ	21	5.5
	อื่นๆ	53	13.8



ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ระดับรายได้ในปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	124	32.3
	15,001-20,000 บาท	134	34.9
	20,001-25,000 บาท	57	14.8
	25,001-30,000 บาท	37	9.6
	มากกว่า 30,000 บาท	32	8.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์ / โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 75.5) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.6) ได้รับทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้จากเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) (ร้อยละ 76.3) ช่องทางการชำระหนี้ด้วยตนเองที่ธนาคาร (ร้อยละ 84.1) และยังสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ (ร้อยละ 81.0) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ที่ได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	238	62.0
	วิทยุ	54	14.1
	หนังสือพิมพ์	101	26.3
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	290	75.5
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	101	26.3
	แผ่นพับ/ใบปลิว	41	10.7
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	243	63.3
	สื่ออื่นๆ	44	11.5
หัวข้อข่าวสาร	โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ	132	34.4
	นโยบายการควบคุมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่	124	32.3
	การชำระหนี้	298	77.6
	เรื่องอื่นๆ	86	22.4
ช่องทางรับทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้	การประชุมชี้แจงของสถานศึกษา	146	38.0
	เพื่อน	171	44.5
	เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	231	60.2
	ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม	200	52.1
	เว็บไซต์ <a href="http://www.studentloan.or.th">www.studentloan.or.th</a>	293	76.3

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ช่องทางการชำระหนี้	โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก	16	4.2
	ชำระด้วยตัวเองที่ธนาคาร	323	84.1
	ชำระผ่านตู้ ATM	19	4.9
	ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต	8	2.1
	ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	6	1.6
	ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	0	0.0
	อื่นๆ	12	3.1
สถานะการชำระหนี้	ชำระหนี้ได้ตามปกติ	311	81.0
	ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	73	19.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 71.8 66.2 และ 65.9 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็วความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 67.7 65.9 และ 65.6 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 62.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 66.6 64.1 และ 62.5 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 63.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 64.8 63.8 และ 63.1ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 58.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก

ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 63.6 62.7 และ 61.5 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 16

**ตาราง 16** ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้กู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						<b>64.7</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	25.3	<b>40.9</b>	27.6	4.4	1.8	66.2
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	21.4	<b>43.2</b>	27.9	5.2	2.3	64.6
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	22.4	<b>42.4</b>	26.6	6.5	2.1	64.8
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	23.2	<b>42.7</b>	25.5	6.8	1.8	65.9
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	22.7	<b>41.1</b>	26.8	6.5	2.9	63.8
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	22.4	<b>37.8</b>	28.4	8.9	2.6	60.2
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	21.1	<b>40.4</b>	28.4	6.8	3.4	61.5
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	32.0	<b>39.8</b>	22.7	4.2	1.3	71.8
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	21.9	<b>41.7</b>	27.6	6.0	2.9	63.6
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>64.0</b>
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	25.0	<b>42.7</b>	21.1	8.3	2.9	67.7
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	24.2	<b>40.1</b>	24.2	8.1	3.4	64.3
2.3 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้	26.8	<b>38.8</b>	20.8	10.4	3.1	65.6
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	25.3	<b>40.6</b>	24.0	7.6	2.6	65.9
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระหนี้	25.3	<b>39.1</b>	27.1	5.7	2.9	64.4

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.6 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	24.0	36.7	27.9	6.5	4.9	60.7
2.7 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของรายละเอียดการชำระหนี้ที่นำเสนอบนเว็บไซต์	22.4	37.2	26.0	8.9	5.5	59.6
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>62.4</b>
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	22.1	40.4	28.9	5.7	2.9	62.5
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	24.2	42.4	27.6	3.9	1.8	66.6
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	20.3	41.7	30.7	4.9	2.3	62.0
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	21.4	37.8	31.8	6.5	2.6	59.2
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	25.3	38.8	29.7	4.7	1.6	64.1
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	20.1	39.6	31.8	6.8	1.8	59.7
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>						<b>63.9</b>
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	23.2	40.6	29.2	5.7	1.3	63.8
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ	20.8	44.0	28.9	4.9	1.3	64.8
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	21.4	41.7	30.5	5.7	0.8	63.1
<b>5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>						<b>58.7</b>
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>						<b>62.6</b>
5.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้	22.1	40.6	26.6	6.0	4.7	62.7
5.2 การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว	25.8	35.7	28.4	6.0	4.2	61.5
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	25.3	38.3	27.9	5.2	3.4	63.6

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>						<b>55.8</b>
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	18.8	<b>37.8</b>	30.5	9.4	3.6	56.6
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	17.4	<b>38.5</b>	31.0	9.1	3.9	55.9
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	18.2	<b>37.0</b>	29.7	10.2	4.9	55.2
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	18.8	<b>36.7</b>	28.6	10.2	5.7	55.5
<b>ภาพรวม</b>	22.8	<b>39.9</b>	27.6	6.7	2.9	62.7

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 17

**ตาราง 17** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.80	0.90	3.76	0.84	0.41	0.68
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.91	3.75	0.90	-0.34	0.74
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	0.82	3.74	0.88	0.23	0.82
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	3.74	0.85	3.80	0.87	-0.65	0.52
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.54	0.94	3.67	0.89	-1.28	0.20
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.74</b>	<b>3.74</b>	<b>0.76</b>	<b>-0.39</b>	<b>0.70</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 18

**ตาราง 18** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.39	1.17	3.81	1.06	3.78	0.82	1.13	0.32
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.39	1.03	3.76	1.01	3.74	0.88	0.85	0.43
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.12	1.22	4.04	0.78	3.73	0.85	5.07*	0.01
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	3.18	0.89	3.96	0.95	3.78	0.84	3.52*	0.03
5. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.13	1.15	3.66	1.08	3.64	0.88	1.72	0.18
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.98</b>	<b>3.85</b>	<b>0.81</b>	<b>3.74</b>	<b>0.73</b>	<b>2.77</b>	<b>0.06</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 19

**ตาราง 19** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานศึกษาจำแนกตามสถานะการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	ชำระได้ตามปกติ		ไม่สามารถชำระได้ตามปกติ		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	0.85	3.74	0.89	0.35	0.73
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.77	0.88	3.60	0.97	1.43	0.15
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.83	3.67	1.00	0.77	0.44
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	3.80	0.85	3.69	0.91	0.94	0.35
5. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.64	0.90	3.58	0.96	0.52	0.60
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.73</b>	<b>3.66</b>	<b>0.83</b>	<b>0.96</b>	<b>0.34</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส การหักชำระหนี้ผ่านระบบ

เอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต e-payment และสามารถชำระหนี้ได้  
ทุกสถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 41.67 18.23 และ 12.50 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดัง  
ตาราง 20

**ตาราง 20** ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/  
นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	80	41.67
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตร เครดิต e-payment	35	18.23
ชำระหนี้ได้ทุกสถาบันการเงิน	24	12.50
แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	23	11.98
การส่งข้อความทางอีเมล, SMS	14	7.29
มีใบแจ้งการชำระหนี้ส่งถึงผู้กู้หรือสามารถพิมพ์ใบชำระหนี้ผ่านเว็บไซต์	13	6.77
ไปรษณีย์	3	1.56
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถ  
ชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้  
ได้ มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูง ปัญหาจากการว่างงาน และ  
ความรับผิดชอบของผู้กู้ คิดเป็นร้อยละ 34.40 20.58 และ 9.50 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูล  
แสดงดังตาราง 21

**ตาราง 21** ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่  
สามารถชำระหนี้ได้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูง	130	34.30
ปัญหาจากการว่างงาน	78	20.58
ความรับผิดชอบของผู้กู้	36	9.50
ไม่ทราบวันและเวลาในการชำระหนี้ที่แน่นอน	31	8.18
ขาดการบริหารจัดการเงินที่ดีหรือมีหนี้สินอื่นที่ต้องผ่อนชำระ	31	8.18
ยอดในการชำระหนี้ที่มียอดจ่ายสูงในครั้งเดียว	20	5.28
ขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจัง	14	3.69
มีภาระดูแลครอบครัว	13	3.43
การติดตามทวงถามหนี้ที่ขาดความต่อเนื่อง	11	2.90

ตาราง 21 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ช่องทางการชำระหนี้มีน้อยไม่สะดวกที่จะต้องชำระหนี้ที่ธนาคารเท่านั้น	6	1.58
ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอนในการชำระหนี้	4	1.06
การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้กู้	3	0.79
ออกนอกระบบการศึกษา	2	0.53
รวม	379	100.00

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจ้งยอดชำระหนี้ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกันของธนาคารและช่องทาง กยศ Call Center ติดต่อยาก และไม่มี การแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 22.38 18.18 และ 13.99 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
การแจ้งยอดชำระหนี้ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกันของธนาคารและช่องทาง กยศ	32	22.38
Call Center ติดต่อยาก	26	18.18
ไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้	20	13.99
การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ไม่ทั่วถึงครอบคลุม ช่องทางการสื่อสารมีน้อย	16	11.19
เว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ยากและล่าช้า	14	9.79
การตรวจสอบยอดหนี้และการชำระหนี้ทำได้ไม่สะดวก	12	8.39
ไม่เข้าใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย	7	4.90
ช่องทางในการชำระหนี้มีน้อย	6	4.20
เอกสารแจ้งต่าง ๆ ส่งล่าช้า	5	3.50
ช่วงเวลาในการชำระหนี้ที่ต้องชำระในช่วงเดียวกัน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการจึงทำให้รอนาน	3	2.10
ได้รับใบทวงถามหนี้ทั้ง ๆ ที่ชำระหนี้ตามปกติ	2	1.40
รวม	143	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แจ้งรายละเอียดการชำระหนี้ ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน เพิ่มช่องทางใน



การติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และมีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ คิดเป็นร้อยละ 16.67 12.50 และ 10.71 ตามลำดับ โดยรายละเอียดแสดงดังตาราง 23

**ตาราง 23** ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
แจ้งรายละเอียดการชำระหนี้ ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน	28	16.67
เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย	21	12.50
มีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ	18	10.71
ลดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ให้กับผู้ที่มิประวัติการชำระหนี้ที่ดี	15	8.93
แจ้งข้อมูลข่าวสารทางอีเมลหรือSMS	14	8.33
สามารถแบ่งจ่ายหนี้เป็นรายเดือนได้	12	7.14
เพิ่มมาตรการที่เด็ดขาดและจริงจังกับผู้ที่ไม่ชำระหนี้	9	5.36
เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้	7	4.17
สามารถชำระหนี้ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบคั่งหักจากบัญชีเงินเดือน	6	3.57
ติดตามผู้กู้อย่างต่อเนื่อง	5	2.98
ทำแอปพลิเคชันของ กยศ	5	2.98
จัดส่งเอกสารให้ผู้กู้ตามที่อยู่ปัจจุบัน	5	2.98
ปรับปรุงและพัฒนาระบบ Call Center	5	2.98
รวมหนี้ กยศ และ กรอ เป็นยอดหนี้เดียว	4	2.38
เปิดระบบให้สามารถเข้าใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3	1.78
ประชาสัมพันธ์ทางทีวีและสื่อต่าง ๆ	3	1.78
สามารถตรวจสอบยอดหนี้ได้สะดวก	3	1.78
มีหลักฐานในการชำระหนี้	2	1.19
พัฒนาเว็บไซต์รองรับทุกเบราว์เซอร์	2	1.19
จัดตั้งศูนย์ประจำจังหวัด	1	0.60
<b>รวม</b>	<b>168</b>	<b>100.00</b>

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำนวน 354 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 85.0) ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี (ร้อยละ 24.9) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	53	15.0
	หญิง	301	85.0
อายุ	20-25 ปี	13	3.7
	26-30 ปี	47	13.3
	31-35 ปี	88	24.9
	36-40 ปี	68	19.2
	41-45 ปี	55	15.5
	46-50 ปี	38	10.7
	51-55 ปี	28	7.9
	56-60 ปี	17	4.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 99.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 98.9) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	279	78.8
	วิทยุ	117	33.1
	หนังสือพิมพ์	211	59.6
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	352	99.4
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	316	89.3
	แผ่นพับ/ใบปลิว	239	67.5
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	335	94.6
	สื่ออื่นๆ	13	3.7
หัวข้อข่าวสาร	โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ	310	87.6
	นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่	303	85.6
	การชำระหนี้	350	98.9
	เรื่องอื่น ๆ	20	5.6

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการ และมีความเป็นกัลยาณมิตรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 99.1 98.6 และ 97.5 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืมความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 97.7 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 94.4 94.1 และ 92.9 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ 94.9 94.4 และ 92.9 ตามลำดับและ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 97.1 95.5 และ 95.2 ตามลำดับโดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง

ตาราง 26 ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						<b>95.5</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	39.3	56.5	4.2	0.0	0.0	95.8
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	42.7	55.9	1.4	0.0	0.0	98.6
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	40.7	55.4	4.0	0.0	0.0	96.1
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	48.6	48.9	2.5	0.0	0.0	97.5
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	47.2	46.3	5.6	0.8	0.0	93.5
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	41.8	49.2	7.3	1.1	0.6	91.0
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	42.7	50.6	5.9	0.3	0.6	93.3
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	63.8	35.3	0.8	0.0	0.0	99.1
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	43.2	51.1	5.1	0.0	0.6	94.3
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>93.4</b>
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	35.3	60.7	3.7	0.0	0.3	96.0
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	29.7	59.3	9.0	1.4	0.6	89.0
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกั๊ยืมเงินกองทุน	49.7	47.2	2.8	0.3	0.0	96.9
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	35.6	55.1	8.8	0.6	0.0	90.7
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	35.3	56.5	7.1	1.1	0.0	91.8
2.6 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม	50.6	46.9	2.3	0.0	0.3	97.5
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	46.3	51.4	2.3	0.0	0.0	97.7
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	38.1	47.7	12.1	1.4	0.6	85.8

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์	41.0	54.5	4.2	0.3	0.0	95.5
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>92.2</b>
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	29.1	59.0	11.0	0.8	0.0	88.1
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	32.8	61.3	5.9	0.0	0.0	94.1
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	31.9	61.0	6.8	0.3	0.0	92.9
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	31.9	59.6	8.2	0.3	0.0	91.5
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	36.2	58.2	5.6	0.0	0.0	94.4
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	32.5	59.6	7.3	0.3	0.3	92.1
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>						<b>94.1</b>
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	29.9	63.0	6.8	0.3	0.0	92.9
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ตามระเบียบข้อบังคับ	32.8	61.6	5.4	0.3	0.0	94.4
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม	30.5	64.4	4.5	0.6	0.0	94.9
<b>5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>						<b>92.5</b>
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>						<b>89.3</b>
5.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	30.2	54.2	14.7	0.8	0.0	84.4
5.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว	33.3	54.8	11.3	0.6	0.0	88.1
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	43.8	51.7	4.5	0.0	0.0	95.5
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>						<b>94.8</b>
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	39.8	57.3	2.8	0.0	0.0	97.1
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	35.6	57.6	6.5	0.0	0.3	93.2
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	35.9	57.9	5.6	0.3	0.3	93.8

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	41.5	53.7	4.8	0.0	0.0	95.2
ภาพรวม	38.8	54.8	5.9	0.4	0.1	93.6

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	0.43	4.40	0.46	0.64	0.53
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.44	4.34	0.46	-1.12	0.26
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.51	4.24	0.53	0.47	0.64
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	4.28	0.45	4.24	0.55	0.43	0.67
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานของกองทุน	4.20	0.41	4.31	0.46	-1.53	0.13
ภาพรวม	4.29	0.37	4.30	0.38	-0.23	0.82

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 28

**ตาราง 28** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ

ประเด็นการพิจารณา	ค่าสถิติ	20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean	4.44	4.33	4.39	4.39	4.40	4.39	4.57	4.48	0.81	0.58
	SD	0.42	0.42	0.48	0.41	0.48	0.51	0.46	0.39		
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	Mean	4.30	4.29	4.29	4.31	4.44	4.29	4.40	4.31	0.76	0.63
	SD	0.46	0.40	0.50	0.43	0.42	0.44	0.50	0.53		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	4.27	4.22	4.23	4.24	4.35	4.23	4.16	4.19	0.46	0.86
	SD	0.53	0.49	0.51	0.60	0.46	0.50	0.64	0.55		
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ	Mean	4.26	4.23	4.21	4.28	4.34	4.18	4.20	4.27	0.44	0.88
	SD	0.60	0.42	0.48	0.58	0.56	0.58	0.67	0.43		
5. ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	Mean	4.34	4.23	4.25	4.30	4.34	4.28	4.39	4.30	0.54	0.80
	SD	0.51	0.46	0.45	0.46	0.41	0.44	0.50	0.45		
ภาพรวม	Mean	<b>4.32</b>	<b>4.26</b>	<b>4.28</b>	<b>4.30</b>	<b>4.37</b>	<b>4.28</b>	<b>4.34</b>	<b>4.31</b>	<b>0.50</b>	<b>0.83</b>
	SD	<b>0.38</b>	<b>0.35</b>	<b>0.38</b>	<b>0.39</b>	<b>0.38</b>	<b>0.39</b>	<b>0.44</b>	<b>0.32</b>		

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และเพิ่มคู่มือ Call Center คิดเป็นร้อยละ 44.75 11.19 และ 10.51 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 29

**ตาราง 29** ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน  
กองทุนของสถานศึกษา

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	132	44.75
ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา	33	11.19
เพิ่มคู่สาย Call Center	31	10.51
แอปพลิเคชัน กยศ	30	10.17
โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	25	8.47
การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ	16	5.42
หักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตร เครดิต	14	4.75
ระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์	5	1.69
ไปรษณีย์	5	1.69
ใช้บริการได้ทุกธนาคาร	4	1.36
<b>รวม</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ปัญหาเว็บไซต์ และความล่าช้าในการแจ้งข่าวสาร ตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 55.28 18.70 และ 10.57 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 30

**ตาราง 30** ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ  
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	204	55.28
เว็บไซต์ เช่น เข้าใช้งานยาก, ล่มบ่อย, ขั้นตอนซับซ้อนมากขึ้น,ไม่รองรับ เบราว์เซอร์อื่น ๆ, ระยะเวลาในการเข้าเว็บมีน้อย,	69	18.70
ความล่าช้าในการแจ้งข่าวสาร ตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติเงินกู้	39	10.57
การเข้ารหัส OTP ขั้นตอนซับซ้อน	36	9.76
เอกสารที่ต้องส่งมีจำนวนมาก ช้าซ้อน และหายบ่อย	9	2.44
การคัดเลือกและจัดสรรวงเงินกู้ไม่เพียงพอกับผู้กู้ และการตัดสิทธิ์โรงเรียนที่ไม่ผ่าน การประเมิน	12	3.25
<b>รวม</b>	<b>369</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่เพิ่ม



ช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center ลดขั้นตอนในการเข้าระบบให้สะดวกยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.35 19.19 และ 12.50 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 31

**ตาราง 31** ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	70	20.35
พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center	66	19.19
ลดขั้นตอนในการเข้าระบบให้สะดวกยิ่งขึ้น	43	12.50
เพิ่มวงเงินและการจัดสรรจำนวนผู้กู้เพิ่มขึ้น	41	11.92
ปรับปรุงและพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร	34	9.88
ส่งรหัส OTP ให้ทางอีเมลหรือSMS	29	8.43
จัดอบรมให้กับกระบวนการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติ	29	8.43
จัดอบรมเพื่อชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงานและให้ความรู้แก่ผู้กู้	24	6.98
ชี้แจงรายละเอียด เช่น ข้อปฏิบัติ การต่อสัญญา เงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน	5	1.45
เพิ่มจำนวนวงเงินที่อนุมัติให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและระยะเวลาที่ศึกษา	3	0.87
<b>รวม</b>	<b>344</b>	<b>100.00</b>

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.1) อายุ 21-25 ปี (ร้อยละ 63.8) ศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 89.6) ในสถานศึกษารัฐบาล (ร้อยละ 84.1) มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 (ร้อยละ 34.6) โดยอยู่ในภาคกลางและกทม. (ร้อยละ 44.5) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 32

**ตาราง 32** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	115	29.9
	หญิง	269	70.1
อายุ	10-15 ปี	0	0.0
	16-20 ปี	120	31.3
	21-25 ปี	245	63.8
	26 ปีขึ้นไป	19	4.9

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	21	5.5
	อาชีวศึกษา	19	4.9
	อุดมศึกษา	344	89.6
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	323	84.1
	เอกชน	61	15.9
ผลการเรียนเฉลี่ย	2.00-2.50	108	28.1
	2.51-3.00	133	34.6
	3.01-3.50	103	26.8
	3.51-4.00	40	10.4
ภูมิภาค	ภาคกลางและกทม.	171	44.5
	ภาคเหนือ	113	29.4
	ภาคใต้	33	8.6
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	67	17.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 93.8) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.3) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 33

**ตาราง 33** จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	192	50.0
	วิทยุ	49	12.8
	หนังสือพิมพ์	89	23.2
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	352	91.7
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	250	65.1
	แผ่นพับ/ใบปลิว	85	22.1
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	360	93.8
	สื่ออื่นๆ	32	8.3
หัวข้อข่าวสาร	โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ	214	55.7
	นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่	190	49.5
	การชำระหนี้	297	77.3
	เรื่องอื่นๆ	77	20.1

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 71.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 71.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพคิดเป็นร้อยละ 78.7 78.4 ตามลำดับ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรมีค่าเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 72.7 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 73.00 71.9 ตามลำดับ และความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีค่าเท่ากับกับความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.6 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 81.5 78.4 และ 75.5 ตามลำดับและ 4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 78.4 72.1 และ 71.1 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 34

**ตาราง 34** ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						<b>71.9</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	33.1	<b>45.3</b>	19.8	1.3	0.5	78.4
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	26.3	<b>46.4</b>	22.7	3.1	1.6	72.7

ตาราง 34 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top-Two-Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	24.5	<b>44.3</b>	25.0	4.4	1.8	68.8
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ	28.1	<b>42.4</b>	24.0	3.9	1.6	70.5
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	27.6	<b>45.1</b>	21.9	3.9	1.6	72.7
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	23.7	<b>41.7</b>	25.5	7.0	2.1	65.4
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	22.9	<b>47.4</b>	21.9	6.3	1.6	70.3
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	35.7	<b>43.0</b>	17.2	3.4	0.8	78.7
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	25.0	<b>44.8</b>	20.6	6.5	3.1	69.8
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>68.2</b>
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	26.6	<b>46.4</b>	22.7	4.2	0.3	73.0
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	23.2	<b>41.9</b>	29.9	3.4	1.6	65.1
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	28.4	<b>43.2</b>	23.4	4.4	0.5	71.6
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	25.0	<b>35.9</b>	28.4	7.3	3.4	60.9
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	24.7	<b>35.9</b>	26.3	10.4	2.6	60.6
2.6 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม	28.9	<b>42.7</b>	19.0	6.8	2.6	71.6
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	28.4	<b>43.5</b>	20.6	4.9	2.6	71.9
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	27.3	<b>42.4</b>	22.4	4.9	2.9	69.7
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์	26.6	<b>43.0</b>	23.7	4.4	2.3	69.6
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>75.7</b>
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	28.9	<b>45.1</b>	22.4	3.1	0.5	74.0

ตาราง 34 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	33.1	<b>48.4</b>	16.1	1.8	0.5	81.5
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	28.6	<b>43.5</b>	25.0	2.1	0.8	72.1
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	28.4	<b>44.0</b>	21.1	6.0	0.5	72.4
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	34.6	<b>43.8</b>	19.0	2.1	0.5	78.4
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	28.9	<b>46.6</b>	20.8	2.9	0.8	75.5
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>						<b>70.0</b>
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>						<b>72.9</b>
4.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	24.5	<b>44.8</b>	23.4	5.7	1.6	69.3
4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว	26.6	<b>44.5</b>	22.4	4.4	2.1	71.1
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	33.6	<b>44.8</b>	17.2	4.2	0.3	78.4
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>						<b>67.9</b>
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	26.8	<b>45.3</b>	23.4	3.1	1.3	72.1
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	24.7	<b>42.2</b>	27.1	4.4	1.6	66.9
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	24.0	<b>41.7</b>	27.9	4.9	1.6	65.7
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	25.3	<b>41.4</b>	24.7	6.8	1.8	66.7
<b>ภาพรวม</b>	<b>27.5</b>	<b>43.6</b>	<b>22.8</b>	<b>4.6</b>	<b>1.5</b>	<b>71.1</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 35

**ตาราง 35** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	0.90	3.96	0.71	-1.38	0.17
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.87	3.87	0.74	-0.72	0.47
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.81	4.04	0.70	-0.96	0.34
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.84	0.81	3.91	0.75	-0.83	0.41
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.75</b>	<b>3.94</b>	<b>0.64</b>	<b>-1.07</b>	<b>0.29</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 36

**ตาราง 36** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.36	0.54	3.89	0.69	3.89	0.78	3.69*	0.03
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.77	3.67	0.82	3.84	0.78	2.73	0.07
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.50	3.96	0.68	4.00	0.74	3.30*	0.04
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.26	0.67	3.83	0.65	3.87	0.77	2.64	0.07
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.59</b>	<b>3.84</b>	<b>0.62</b>	<b>3.90</b>	<b>0.68</b>	<b>3.86*</b>	<b>0.02</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึง

พอใจในรายด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 37

**ตาราง 37** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	รัฐบาล		เอกชน		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	0.78	4.19	0.69	-2.99*	0.00
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.79	4.02	0.73	-1.88	0.06
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.73	4.14	0.74	-1.47	0.14
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	3.86	0.77	4.03	0.74	-1.58	0.11
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.68</b>	<b>4.10</b>	<b>0.63</b>	<b>-2.25*</b>	<b>0.03</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 38

**ตาราง 38** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลางและกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.76	3.97	0.79	3.78	0.82	3.97	0.75	0.74	0.53
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.79	3.92	0.77	3.77	0.81	3.92	0.76	0.99	0.40
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.72	4.03	0.75	4.03	0.84	4.10	0.66	0.44	0.72

ตาราง 38 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ภาคกลาง และกทม.		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		F	Sig.
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุน	3.81	0.81	3.93	0.71	3.97	0.87	3.97	0.70	1.06	0.37
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.67</b>	<b>3.96</b>	<b>0.68</b>	<b>3.89</b>	<b>0.73</b>	<b>3.99</b>	<b>0.64</b>	<b>0.81</b>	<b>0.49</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 37.69 19.23 และ 18.46 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	98	37.69
ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา	50	19.23
แอปพลิเคชัน	48	18.46
เพิ่มช่องทางชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต เพื่อติดตามการชำระหนี้ง่ายขึ้น	25	9.62
การส่งข้อความทางอีเมลล์หรือ SMS	19	7.31
โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	16	6.15
ระบบ e-studentloan ควรรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์	4	1.54
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาเว็บไซต์ การดำเนินงานและการแจ้งผลการอนุมัติมีความล่าช้า และการแจ้งข่าวสารที่ไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 32.39 27.27 และ 12.50 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 40



**ตาราง 40** ความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เว็บไซต์ เช่น เข้าใช้งานยาก, ไม่สามารถใช้ได้ 24 ชั่วโมง ล่มบ่อย ไม่รองรับเบราว์เซอร์อื่น ๆ ระยะเวลาในการเข้าเว็บมีน้อย	57	32.39
การดำเนินการและการแจ้งผลการอนุมัติล่าช้า	48	27.27
การแจ้งข่าวสารที่ไม่ครอบคลุม	22	12.50
การพิจารณาการอนุมัติทุนให้กับผู้ที่ไม่มีความจำเป็นจริง ๆ	16	9.09
การติดต่อทำได้ยาก	13	7.39
เอกสารมีจำนวนมากและซ้ำซ้อน	10	5.68
ความต่อเนื่องในการอนุมัติสำหรับผู้รายเก่า	7	3.98
การชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	3	1.70
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบพิจารณาการอนุมัติเงินกู้จากราย ๆ ด้าน และปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทันสมัย รองรับได้ทุก เบราว์เซอร์ คิดเป็นร้อยละ 50.73 15.94 และ 15.22 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 41

**ตาราง 41** ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	70	50.73
มีการตรวจสอบพิจารณาการอนุมัติเงินกู้จากราย ๆ ด้าน	22	15.94
ปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทันสมัย รองรับได้ทุก เบราว์เซอร์	21	15.22
ปรับลดชั่วโมงจิตอาสา	13	9.42
พิจารณาเพิ่มเงินทุนให้เพียงพอต่อความต้องการ	5	3.62
มีมาตรการที่ได้ตลาดจริงจังสำหรับผู้ที่ไม่ชำระหนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับผู้กู้รายใหม่	4	2.90
ลดขั้นตอนในการเข้าระบบให้สะดวกยิ่งขึ้น	3	2.17
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.00</b>

### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.8) ที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี (ร้อยละ 49.0) ศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.2) ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 87.8) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 42

ตาราง 42 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	42.2
	หญิง	222	57.8
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.0
	16-25 ปี	13	3.4
	26-35 ปี	158	44.5
	36-45 ปี	188	49.0
	46-55 ปี	15	3.9
	55 ปีขึ้นไป	10	2.6
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	32.6
	ปริญญาตรี	235	61.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.3
ประเภทผู้ตอบ	ผู้ประกอบการ	22	5.7
	นักเรียนนักศึกษา	25	6.5
	บุคคลทั่วไป	337	87.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโทรทัศน์ (ร้อยละ 52.1) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 65.6) และเคยกู้ยืมเงินจาก กยศ. (ร้อยละ 85.2) โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 43

ตาราง 43 จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	200	52.1
	วิทยุ	35	9.1
	หนังสือพิมพ์	38	9.9
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	190	49.5

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	11	2.9
	แผ่นพับ/ใบปลิว	11	2.9
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	90	23.4
	สื่ออื่นๆ	17	4.4
หัวข้อข่าวสาร	โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ	122	31.8
	นโยบายการควบคุมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่	67	17.4
	การชำระหนี้	252	65.6
	เรื่องอื่นๆ	17	4.4
เคยกู้ยืมเงินจาก กยศ.	เคยกู้ยืม	327	85.2
	ไม่เคยกู้ยืม	57	14.8

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 83.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นร้อยละ 95.0 94.3 และ 93.8 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดยกเว้นความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืมและความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืมความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.2 85.4 และ 85.2 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.3 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 92.5 91.1 และ 87.2 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบ

สารสนเทศการให้กู้ยืมการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 77.1 71.6 และ 73.0 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 44

**ตาราง 44** ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						<b>92.2</b>
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ	57.0	35.7	6.8	0.3	0.3	92.7
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร	60.4	34.6	4.4	0.3	0.3	95.0
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	59.9	33.9	5.7	0.3	0.3	93.8
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพ	64.1	30.2	5.2	0.3	0.3	94.3
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน	56.8	33.9	8.1	1.0	0.3	90.7
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน	54.4	34.4	10.4	0.5	0.3	88.8
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	48.2	39.6	10.4	1.3	0.5	87.8
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	67.2	26.3	6.0	0.5	0.0	93.5
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	61.2	32.0	5.5	1.0	0.3	93.2
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>82.1</b>
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	45.6	39.6	13.0	1.3	0.5	85.2
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	45.3	39.3	12.5	1.6	1.3	84.6
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน	44.3	39.8	13.5	1.8	0.5	84.1
2.4 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้	43.8	38.3	14.8	2.3	0.8	82.1
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	46.6	36.7	14.6	1.6	0.5	83.3
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม	40.1	44.0	14.3	1.0	0.5	84.1

ตาราง 44 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.7 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม	44.3	41.9	12.0	1.3	0.5	86.2
2.8 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ	45.3	40.1	13.0	1.0	0.5	85.4
2.9 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	36.7	35.7	16.7	4.4	6.5	72.4
2.10 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่น่าเสนอบนเว็บไซต์	35.9	37.2	16.7	7.3	2.9	73.1
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>87.3</b>
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	45.1	35.7	15.9	1.8	1.6	80.8
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	63.0	28.1	7.8	0.8	0.3	91.1
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ	51.8	35.4	10.4	1.8	0.5	87.2
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร	46.4	40.1	11.5	1.3	0.8	86.5
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	58.9	33.6	6.8	0.5	0.3	92.5
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	46.9	38.5	11.5	2.9	0.3	85.4
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>						<b>70.0</b>
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>						<b>73.0</b>
4.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	30.2	41.4	23.2	3.6	1.6	71.6
4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว	34.4	35.9	24.5	3.6	1.6	70.3
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ	36.2	40.9	19.5	2.3	1.0	77.1
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>						<b>67.8</b>
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร	31.3	38.5	24.7	4.4	1.0	69.8
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ	31.8	34.6	26.8	4.4	2.3	66.4

ตาราง 44 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					Top- Two- Box
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	31.8	<b>35.2</b>	22.9	7.6	2.6	67.0
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์	32.3	<b>35.7</b>	23.2	5.5	3.4	68.0
<b>ภาพรวม</b>	<b>46.8</b>	36.5	13.5	2.2	1.1	83.3

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ

ประเด็นการพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.50	4.47	0.64	1.08	0.28
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.63	4.19	0.78	0.24	0.81
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.59	4.34	0.68	0.86	0.39
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานของกองทุน	3.95	0.80	3.93	0.93	0.22	0.83
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.54</b>	<b>4.23</b>	<b>0.67</b>	<b>0.64</b>	<b>0.52</b>

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 46

**ตาราง 46** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามอายุ

ประเด็นการพิจารณา	ค่าสถิติ	16-25	26-35	36-45	46-55	>55	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean	4.50	4.44	4.54	4.66	4.48	0.98	0.42
	SD	0.63	0.59	0.58	0.50	0.68		
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	Mean	4.29	4.11	4.26	4.29	3.95	1.33	0.26
	SD	0.69	0.77	0.68	0.64	0.78		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	4.42	4.37	4.38	4.47	3.80	2.08	0.08
	SD	0.77	0.64	0.63	0.57	0.74		
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	Mean	3.91	3.91	4.00	4.01	3.27	1.80	0.13
	SD	1.07	0.93	0.81	0.75	0.95		
ภาพรวม	Mean	<b>4.28</b>	<b>4.21</b>	<b>4.30</b>	<b>4.36</b>	<b>3.87</b>	1.52	0.20
	SD	<b>0.67</b>	<b>0.64</b>	<b>0.60</b>	<b>0.50</b>	<b>0.66</b>		

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าด้านการให้บริการ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และภาพรวมประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 47

**ตาราง 47** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.52	4.44	0.61	4.43	0.57	3.74*	0.03
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.69	4.15	0.73	4.10	0.75	1.70	0.18
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.59	4.32	0.66	4.12	0.74	4.98*	0.01
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.13	0.87	3.85	0.88	3.83	0.82	4.46*	0.01
ภาพรวม	<b>4.38</b>	<b>0.57</b>	<b>4.19</b>	<b>0.63</b>	<b>4.12</b>	<b>0.65</b>	<b>4.60*</b>	<b>0.01</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่ากลุ่มผู้ปกครอง นักเรียนนักศึกษา บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงกว่านักเรียนนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 48

**ตาราง 48** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ตอบ

ประเด็นการพิจารณา	ผู้ปกครอง		นักเรียนนักศึกษา		บุคคลทั่วไป		F	Sig.
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	0.51	4.30	0.46	4.50	0.59	3.11*	0.05
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.68	4.00	0.42	4.20	0.74	1.86	0.16
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.75	4.19	0.47	4.38	0.65	1.02	0.36
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.15	1.04	3.94	0.61	3.93	0.88	0.65	0.52
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.67</b>	<b>4.11</b>	<b>0.38</b>	<b>4.25</b>	<b>0.63</b>	<b>1.43</b>	<b>0.24</b>

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไปพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุน มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนกับผู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้ และพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ การพัฒนาระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สอดคล้องกับยุคสมัยคิดเป็นร้อยละ 42.86 28.57 และ 17.86 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 49

**ตาราง 49** ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
สร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนกับผู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้ และพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้	12	42.86
การพัฒนาระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ	8	28.57
พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สอดคล้องกับยุคสมัย	5	17.86
ปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็ว	2	7.14
เพิ่มช่องทางในการชำระหนี้	1	3.57
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>



ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการใหม่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ระบบ Call Center และใช้บริการได้ทุกสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 36.36 22.73 และ 15.91 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 50

**ตาราง 50** ความถี่และร้อยละของสาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	16	36.36
ระบบ Call Center	10	22.73
ใช้บริการได้ทุกสถาบันการเงิน	7	15.91
หักจากบัญชีเงินเดือน	6	13.64
แอปพลิเคชัน	3	6.82
เพิ่มช่องทางในการติดต่อหลากหลาย เช่น อีเมลล์และ SMS	2	4.54
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์แนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า แนวทางการกระตุ้นที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระหนี้ มาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่อง และร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือนคิดเป็นร้อยละ 42.86 34.29 และ 14.29 ตามลำดับ โดยรายละเอียดข้อมูลแสดงดังตาราง 51

**ตาราง 51** ความถี่และร้อยละของแนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
สร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระหนี้ เช่น ปรับลดอัตราดอกเบี้ย จัดโปรโมชั่น	15	42.86
มาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่อง	12	34.29
ร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือน	5	14.29
มีเคาน์เตอร์เพื่อให้สะดวกต่อการชำระหนี้	3	8.57
<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยากรให้มีกองทุนนี้ต่อไปเพื่อเพิ่มโอกาสทาง

การศึกษาแก่เยาวชน และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบบริหารจัดการและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 59.57 17.02 และ 12.77 ตามลำดับ โดยรายละเอียดแสดงดังตาราง 52

**ตาราง 52** ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร	28	59.57
อยากให้มียกย่องทุนนี้ต่อไปเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน	8	17.02
ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบบริหารจัดการและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	6	12.77
มีระบบการติดตามทวงถามหนี้อย่างต่อเนื่อง	5	10.64
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

## บทที่ 4

### สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

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

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 97.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 86.2)

1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 78.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้คิดเป็นร้อยละ 84.9 84.6 และ 78.1 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.7 และความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเท่ากับกับความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 83.63 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 86.5 82.1 และ 80.1ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้า

หรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 83.6 82.8 และ 82.3 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความยาก-ง่ายในการเข้าถึงระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 84.7 79.9 และ 77.6 ตามลำดับ

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามสถานศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนและภาพรวม กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 49.20 24.40 และ 8.80 ตามลำดับ

1.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการดำเนินงานและการจ่ายเงินมีความล่าช้า ปัญหาเว็บไซต์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ครอบคลุม และไม่ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 45.30 22.10 และ 11.60 ตามลำดับ

1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ควรดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ปรับลดเกณฑ์การทำกิจกรรมอาสาให้น้อยลง และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 20.09 12.15 และ 11.21 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์ / โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 75.5) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.6) ได้รับทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้จากเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) (ร้อยละ 76.3) ช่องทางการชำระหนี้ด้วยตนเองที่ธนาคาร (ร้อยละ 84.1) และยังสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ (ร้อยละ 81.0)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 62.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 71.8 66.2 และ 65.9 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็วความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 67.7 65.9 และ 65.6 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 62.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการคิดเป็นร้อยละ 66.6 64.1 และ 62.5 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 63.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 64.8 63.8 และ 63.1 ตามลำดับ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 58.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 63.6 62.7 และ 61.5 ตามลำดับ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำแนกตามสถานะการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติและไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ มีความพึงพอใจในรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส การหักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม (ATM) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัญชีอัตโนมัติ บัตรเครดิต e-payment และสามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 41.67 18.23 และ 12.50 ตามลำดับ

2.7 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมอยู่ระหว่างการชำระหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูง ปัญหาจากการว่างงาน และความรับผิดชอบของผู้กู้ คิดเป็นร้อยละ 34.40 20.58 และ 9.50 ตามลำดับ

2.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจ้งยอดชำระหนี้ไม่ชัดเจนและไม่ตรงกันของธนาคารและช่องทาง กยศ Call Center ติดต่อยาก และไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 22.38 18.18 และ 13.99 ตามลำดับ

2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แจ้งรายละเอียดการชำระหนี้ ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และมีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ คิดเป็นร้อยละ 16.67 12.50 และ 10.71 ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 99.4) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 98.9)

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการ และมีความเป็นกัลยาณมิตรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพคิดเป็นร้อยละ 99.1 98.6 และ 97.5 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังของการให้บริการความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืมความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุนคิดเป็นร้อยละ 97.7 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 94.4 94.1 และ 92.9 ตามลำดับ 4) ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวมสินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ 94.9 94.4 และ 92.9 ตามลำดับและ 5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสารความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 97.1 95.5 และ 95.2 ตามลำดับ

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคนเตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และเพิ่มคู่สาย Call Center คิดเป็นร้อยละ 44.75 11.19 และ 10.51 ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ปัญหาเว็บไซต์ และความล่าช้าในการแจ้งข่าวสาร ตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 55.28 18.70 และ 10.57 ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center ลดขั้นตอนในการเข้าระบบให้สะดวกยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.35 19.19 และ 12.50 ตามลำดับ

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว (ร้อยละ 93.8) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 77.3)

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 71.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 71.9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพคิดเป็นร้อยละ 78.7 78.4 ตามลำดับ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตรมีค่าเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้



คำแนะนำชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 72.7 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 73.00 71.9 ตามลำดับและความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน มีค่าเท่ากับกับความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 71.6 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.7 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 81.5 78.4 และ 75.5 ตามลำดับและ 4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความชัดเจน และเหมาะสมของข่าวสารการให้บริการระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 78.4 72.1 และ 71.1 ตามลำดับ

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามสถานศึกษา พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในรายด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และภาพรวม พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษารัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จำแนกตามภูมิภาค พบว่ากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาในแต่ละภูมิภาคมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า รูปแบบการให้บริการใหม่ที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ แคนเตอร์เซอร์วิส ศูนย์ให้บริการประจำจังหวัด ภูมิภาค เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 37.69 19.23 และ 18.46 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาเว็บไซต์ การดำเนินงานและการแจ้งผลการอนุมัติมีความล่าช้า และการแจ้งข่าวสารที่ไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 32.39 27.27 และ 12.50 ตามลำดับ

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ข้อเสนอแนะที่เสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบพิจารณาการอนุมัติเงินกู้จากราย ๆ ด้าน และปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทันสมัย รองรับได้ทุก เบราเซอร์ คิดเป็นร้อยละ 50.73 15.94 และ 15.22 ตามลำดับ

## 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชาชนทั่วไป

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโทรทัศน์ (ร้อยละ 52.1) และในรอบปีที่ผ่านมาเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการชำระหนี้ (ร้อยละ 65.6) และเคยกู้ยืมเงินจาก กยศ. (ร้อยละ 85.2)

5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 83.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นร้อยละ 95.0 94.3 และ 93.8 ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดยกเว้นความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืมและความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืมความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.2 85.4 และ 85.2 ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.3 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า

รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือคิดเป็นร้อยละ 92.5 91.1 และ 87.2 ตามลำดับ และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของกองทุนพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 70.0 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุก รายการหากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบ สารสนเทศการให้กู้ยืมการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 77.1 71.6 และ 73.0 ตามลำดับ

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในรายด้านและใน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน และภาพรวม ประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนทั่วไปที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษาปริญญา ตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

5.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามประเภทผู้ตอบ พบว่ากลุ่มผู้ปกครอง นักเรียนนักศึกษา บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจใน รายด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงกว่านักเรียนนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชน ทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อกองทุน มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สร้างความเข้าใจระหว่าง กองทุนกับผู้กู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้ และพิจารณาความสามารถในการ ชำระหนี้ การพัฒนาระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ สอดคล้องกับยุคสมัยคิดเป็นร้อยละ 42.86 28.57 และ 17.86 ตามลำดับ

5.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการใหม่

มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ระบบ Call Center และใช้บริการได้ทุกสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 36.36 22.73 และ 15.91 ตามลำดับ

5.9 ผลการวิเคราะห์แนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า แนวทางการกระตุ้นที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระหนี้ มาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่อง และร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือนคิดเป็นร้อยละ 42.86 34.29 และ 14.29 ตามลำดับ

5.10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งอยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยากให้มียกย่องทุนนี้ต่อไปเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบบริหารจัดการและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 59.57 17.02 และ 12.77 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. กยศ.ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส การหักชำระหนี้ผ่านระบบเอทีเอ็ม การหักผ่านบัญชีอัตโนมัติ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บัตรเครดิต e-payment และให้สามารถชำระหนี้ได้ทุกสถาบันการเงิน

2. กยศ.ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้กู้รวมถึงผู้ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ที่ครอบคลุมและทันเวลาทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน การส่งข้อความ (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือ

3. กยศ.ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ รายละเอียดการชำระหนี้ยอดที่ต้องชำระ และหนี้ค้างชำระให้ชัดเจน รวมถึงการมีใบแจ้งการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ และควรมีการแจ้งยอดชำระหนี้ที่ชัดเจนและให้สอดคล้องกับข้อมูลของธนาคาร

4. กยศ.ควรสร้างความเข้าใจระหว่างกองทุนกับผู้กู้ให้ตรงกันในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้

5. การพิจารณาการชำระหนี้ควรคำนึงถึงเงื่อนไขรายได้ของนักศึกษาที่ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้น หรือการประสบปัญหาจากการว่างงาน

6. กยศ.ควรพัฒนาระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ซึ่งติดต่อก่อนข้างยาก รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาปรับปรุงระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพ

7. กยศ.ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทันสมัย รองรับได้ทุกเบราว์เซอร์

8. กยศ.อาจมีการสร้างแรงจูงใจในเพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระหนี้ เพิ่มมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดจริงจังและการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่องโดยร่วมมือกับองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้ เพื่อหักจากบัญชีเงินเดือน

9. จากผลการสำรวจความพึงพอใจในช่วง 3 ปีย้อนหลัง พบว่า กลุ่มที่มีความผลการสำรวจพึงพอใจค่อนข้างน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้กู้ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้และกลุ่มผู้กู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติการกู้ทางกยศ.อาจมีระบบกลไกเสริมการให้บริการกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 กลุ่มนี้เพื่อให้การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

### **ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ข้อสังเกตจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนในกลุ่มของประชาชนนั้นอาจทำให้เกิดภาพที่ไม่ชัดเจน เนื่องจากประชาชนไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริง และไม่ได้มีบทบาทชัดเจนในการใช้บริการของกยศ. ทั้งนี้รวมถึงกลุ่มผู้กู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติซึ่งผู้ตอบอาจไม่ได้สัมผัสกับกระบวนการที่ชัดเจนจึงทำให้ข้อมูลที่ได้มาในการสำรวจเป็นเพียงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น ดังนั้น ผลการสำรวจความพึงพอใจจึงอาจเป็นเพียงการรับรู้จากการดำเนินงานของกยศ.แต่ไม่ได้เป็นผลที่เกิดจากการใช้บริการโดยแท้จริง การศึกษาครั้งต่อไปอาจเป็นลักษณะของสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกยศ.ในทัศนะของประชาชน หรือการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของภาคประชาชน สถานศึกษา นายจ้าง ผู้ประกอบการในการร่วมดำเนินงานกับกยศ.ในการติดตามการชำระหนี้หรือมาตรการต่าง ๆ เป็นต้น

ภาคผนวก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

### ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

#### 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. กำลังศึกษาระดับ  1) มัธยมศึกษา  2) อาชีวศึกษา  
 3) อุดมศึกษา
  4. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
  5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
- (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
6. ผลการเรียนเฉลี่ย  1) 2.00-2.50  2) 2.51-3.00  
 3) 3.01-3.50  4) 3.51-4.00
  7. ภูมิภาค  1) ภาคกลางและกทม.  2) ภาคเหนือ  
 3) ภาคใต้  4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  8. 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	

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ
- 2) นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่
- 3) การชำระหนี้
- 4) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. อีเมลล์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

11. 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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กยศ. (สำนักงานใหญ่)</b>					
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 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					



ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกักเงินกองทุน					
2.4 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.7 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม					
2.8 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.9 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.10 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan)					
5.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
5.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ					
5.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
5.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					
5.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
5.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

### ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. เช่น แคนัลเตอร์เซอร์วิส 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. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
5. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. ....
6. อาชีพ  1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 3) รับจ้าง  4) พนักงานบริษัท  
 5) อยู่ระหว่างการศึกษาต่อ  6) อื่น ๆ (ระบุ).....
7. 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
8. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โทรทัศน์  6) แผ่นพับ/ใบปลิว  
 2) วิทยู  7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว  
 3) หนังสือพิมพ์  8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ
- 2) นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่
- 3) การชำระหนี้
- 4) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) การประชุมชี้แจงของสถานศึกษา       2) เพื่อน
- 3) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
- 4) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม       5) เว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th)
- 6) อื่น ๆ (ระบุ).....

11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก       5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร       6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM       7) อื่น ๆ (ระบุ).....
- 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ       2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ

13. ท่านมีหนี้ค้างชำระจำนวนกี่งวด ..... งวด (กรณีไม่มีหนี้ค้างชำระให้ระบุ 0 งวด)

14. อีเมลล์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

15. 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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กยศ. (สำนักงานใหญ่)</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อนในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการการชำระหนี้</b>					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการชำระหนี้					
2.6 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.7 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของรายละเอียดการชำระหนี้ที่นำเสนอบนเว็บไซต์					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม มุมหนังสือ					
3.4 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น การบริการสำเนาเอกสาร					
3.5 ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.6 ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบ ข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					
<b>5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>ก. ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้</b>					
5.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้					
5.2 การใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>					
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 ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบใด 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 (ระบุ) .....
- (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)*
4. ระยะเวลาการรับผิดชอบงานกองทุน ..... ปี
  5. 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) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	
  6. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 

<input type="radio"/> 1) โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ
<input type="radio"/> 2) นโยบายการควบรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่
<input type="radio"/> 3) การชำระหนี้



4) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

7. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

8. 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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กยศ. (สำนักงานใหญ่)</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาวาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>					
4.1 สินค้าหรือบริการที่ได้มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์					
4.2 สินค้าหรือบริการที่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ตามระเบียบข้อบังคับ					
4.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยรวม					
<b>5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan)</b>					
5.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
5.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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  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. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
- (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
6. ผลการเรียนเฉลี่ย  1) 2.00-2.50  2) 2.51-3.00  
 3) 3.01-3.50  4) 3.51-4.00
  7. ภูมิภาค  1) ภาคกลางและกทม.  2) ภาคเหนือ  
 3) ภาคใต้  4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  8. 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	

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ
- 2) นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่
- 3) การชำระหนี้
- 4) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. อีเมลล์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

11. 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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กยศ. (สำนักงานใหญ่)</b>					
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 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.6 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืม					
2.7 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.8 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.9 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของขั้นตอนการให้บริการที่นำเสนอบนเว็บไซต์					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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 เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan)</b>					
4.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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) ต่ำกว่า 15 ปี  2) 16 - 25 ปี  
 3) 26 - 35 ปี  4) 36 - 45 ปี  
 5) 46 - 55 ปี  6) 55 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) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....  
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย  9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
6. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ  
 2) นโยบายการควมรวมกองทุน กยศ. และ กรอ. ตามพรบ.ใหม่



- 3) การชำระหนี้
- 4) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

7. ท่านหรือบุคคลในครอบครัวเคยกู้ยืมเงินจาก กยศ. หรือไม่  1) เคย  2) ไม่เคย

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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กยศ. (สำนักงานใหญ่)</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติผู้รับบริการและมีความเป็นกัลยาณมิตร					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาวาจาที่สุภาพ					
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสื่อสาร ตอบคำถามและให้คำแนะนำชัดเจน					
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการประสานงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน/สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ความเหมาะสมและชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 ความคล่องตัวของกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจนของเกณฑ์ในการกู้ยืมเงินกองทุน					
2.4 ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การชำระหนี้					
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประกาศผลอนุมัติเงินกู้ยืม					
2.7 ความโปร่งใส และความยุติธรรมของการคัดเลือกผู้มีสิทธิกู้ยืม					
2.8 ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ					
2.9 ความคล่องตัวของขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต					
2.10 ความครอบคลุม/ครบถ้วนของเนื้อหาที่นำเสนอเว็บไซต์					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>ก. ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-studentloan)</b>					
4.1 ความยาก-ง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม					
4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.3 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานของระบบสารสนเทศ					
<b>ข. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ</b>					
4.4 ความชัดเจนและเหมาะสมของข่าวสาร					
4.5 ความครอบคลุมและเข้าถึงผู้รับบริการ					

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.6 ความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
4.7 ความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์					

### ส่วนที่ 3 ประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. ท่านมีทัศนคติ/ความคิดเห็นต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมทางการศึกษาอย่างไรบ้าง (เช่น จุดแข็ง ข้อจำกัด ประเด็นที่ควรพัฒนา)

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ของ กยศ. ควรมีช่องทางการให้บริการใหม่ในรูปแบบใดบ้าง เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

.....

.....

3. ท่านคิดว่าแนวทางการกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีวิธีการใดบ้าง

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านเกี่ยวกับกองทุน กยศ.

.....

.....

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊

**คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**ผู้รับผิดชอบ** ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
**ที่ปรึกษา** ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**คณะกรรมการ**

- |                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล | หัวหน้าโครงการวิจัย        |
| 2. จำสปีโทกันต์ธสิทธิ์ พิมพ์สอาด     | นักวิจัย                   |
| 3. นางสาวพรรณวิพา เพ็ชรสวัสดิ์       | นักวิจัย                   |
| 4. นางสาวขวัญธิศศรา อภิสุขสกุล       | นักวิจัย                   |
| 5. นายจักรเพชร ประเสริฐแก้ว          | นักวิจัย                   |
| 6. นางสาวนันท์ทิชา บุญละเอียด        | นักวิจัย                   |
| 7. นางสาวจันทร์เพ็ญ สิทธิพันธ์       | ผู้ประสานงานโครงการ (มศว)  |
| 8. 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