



รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
กันยายน 2560

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ ได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.2 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 85.29 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.5 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 83.35 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 25.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 84.35 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 25.31 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.40 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.02 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 82.86 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.14 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.8 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 82.50 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.13 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

| กลุ่มเป้าหมาย | ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x}) | ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) | ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก) |
|---|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 4.27 | 83.35 | 25.01 |
| 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 4.31 | 84.35 | 25.31 |
| 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา | 4.62 | 93.40 | 28.02 |
| 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 4.27 | 82.86 | 4.14 |
| 5) ประชาชนทั่วไป | 4.34 | 82.50 | 4.13 |
| ภาพรวม | 4.36 | 85.29 | 86.61 |

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

| ประเด็นรายการสำรวจ | กลุ่มที่ 1 | กลุ่มที่ 2 | กลุ่มที่ 3 | กลุ่มที่ 4 | กลุ่มที่ 5 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.25 | 4.31 | 4.59 | 4.29 | - |
| 2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | 4.30 | 4.31 | 4.60 | 4.26 | - |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม | 4.32 | 4.32 | 4.64 | 4.27 | - |
| 4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.25 | 4.31 | 4.66 | 4.27 | 4.34 |
| ภาพรวม | 4.27 | 4.31 | 4.62 | 4.27 | 4.34 |

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.4 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.0

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.4 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.8 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4

กลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.8

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1) หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมไม่ชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก กองทุนฯ จึงควรสร้างความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานให้กับสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

- 2) วิธีการพิจารณาอนุมัติการกู้ยืมควรมีความเป็นธรรม และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน/นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืม การจัดสรรวงเงินในการกู้ยืมและการโอนเงินค่าครองชีพควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3) กองทุนฯ ควรปรับปรุงคู่มือสำหรับสถานศึกษาให้มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดทำในรูปแบบ e-Book เป็นต้น
- 4) กองทุนฯ ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ยืมที่มีประวัติการชำระหนี้ดี โดยจัดโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อกระตุ้นชำระหนี้ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น
- 5) ระบบตรวจสอบยอดหนี้ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และยอดหนี้ต้องเป็นปัจจุบัน รวมถึงควรมีการอธิบายวิธีการชำระหนี้และรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับด้านชำระหนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องค่อนข้างยาก
- 6) กองทุนฯ ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ
- 7) กองทุนฯ ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 8) กองทุนฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-studentloan ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และรองรับ Browser ได้หลากหลาย เช่น IE, Chrome, Firefox
- 9) กองทุนฯ ควรมีสาขาย่อยหรือตั้งบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการติดต่อสอบถามข้อมูลของกองทุนฯ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย | 1 |
| 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย | 1 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| 1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย | 3 |
| 1.6 แผนการดำเนินงาน | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ | 5 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ | 6 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ | 7 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 9 |
| 3.1 การออกแบบการวิจัย | 9 |
| 3.2 เครื่องมือในการวิจัย | 10 |
| 3.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ | 12 |
| 3.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย | 12 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล | 13 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 15 |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 16 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 22 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา | 29 |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 35 |
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป | 41 |
| บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย | 46 |
| 5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 46 |
| 5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 47 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| 5.3 ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 49 |
| 5.4 ผลการศึกษาจากนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 50 |
| 5.5 ผลการศึกษาจากกลุ่มประชาชนทั่วไป | 51 |
| 5.6 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา | 52 |
| เอกสารอ้างอิง | 54 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 55 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 59 |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 64 |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 68 |
| ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป | 72 |
| คณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ | 75 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan | 10 |
| 2 | ตารางการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม | 14 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม | 16 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม | 17 |
| 5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม | 18 |
| 6 | ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม | 21 |
| 7 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 22 |
| 8 | จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 23 |
| 9 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 25 |
| 10 | ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 28 |
| 11 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 29 |
| 12 | จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 30 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 31 |
| 14 | ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 34 |
| 15 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 35 |
| 16 | จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 36 |
| 17 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 37 |
| 18 | ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 40 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 19 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชาชนทั่วไป | 41 |
| 20 | จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่ม | 42 |
| 21 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่ม | 43 |
| 22 | ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่ม | 45 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืม กองทุนฯ ได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมแทนกองทุนฯ ปัจจุบัน มีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนฯ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2560 ไปแล้ว กว่า 5.3 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 5 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนฯ มีนโยบายการยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2560 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ ได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- 5) ประชาชนทั่วไป

กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

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

1.3.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

1.3.3 จัดทำแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และชุดคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ กยศ. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ กยศ. รวมถึงภาพลักษณ์ของ กยศ. โดยในแบบสอบถามต้องจัดเก็บข้อมูลประเด็น ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ.
- 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ.
- 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
- 5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ กยศ. ในมุมมองของประชาชนและนักเรียน

นักศึกษาที่เป็นผู้ใช้บริการของกองทุนฯ

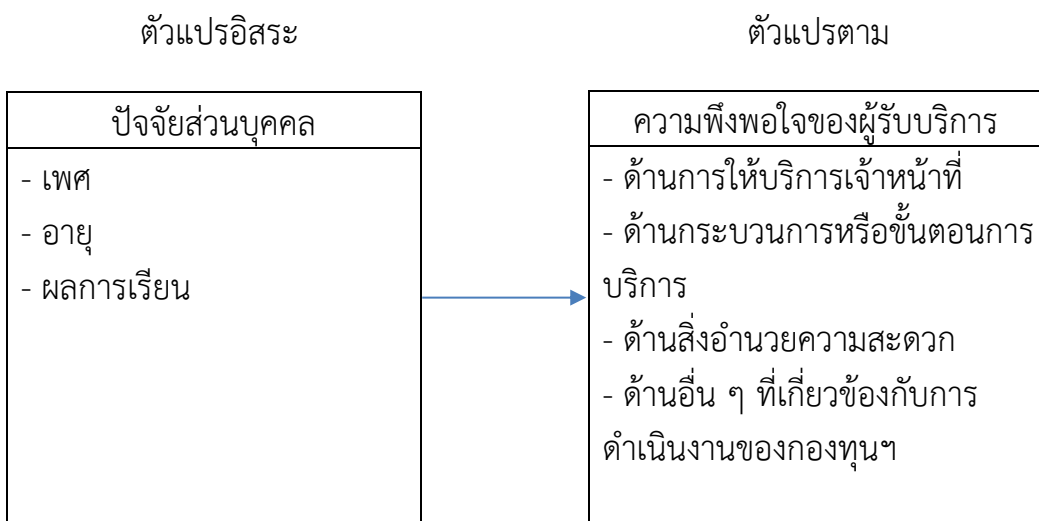
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.4.2 ทราบการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ ได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.4.3 งานวิจัยนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 แผนการดำเนินงาน

(ระยะเวลาโครงการเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน 2560 – 8 ตุลาคม 2560)

| แผนการดำเนินงาน | ปี 2560 | | | | | |
|---|---------|------|-------|------|------|------|
| | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| 1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน | ←→ | | | | | |
| 2. จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 5 กลุ่ม โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ ประกอบด้วย 2.1 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2.2 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 2.3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา 2.4 นักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ 2.5 ประชาชนทั่วไป | ←→ | | | | | |

1.6 แผนการดำเนินงาน (ต่อ)

| แผนการดำเนินงาน | ปี 2560 | | | | | |
|---|---------|------|-------|------|------|------|
| | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| 3. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งวดงานที่ 1 | | ↔ | | | | |
| 4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน | | | ↔ | | | |
| 5. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น | | | ↔ | | | |
| 6. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ความก้าวหน้าการจัดเก็บข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสำรวจ (ถ้ามี) งวดงานที่ 2 | | | ↔ | | | |
| 7. นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 กลุ่ม | | | | ↔ | | |
| 8. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา | | | | | ↔ | |
| 9. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ | | | | | | ↔ |

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความสำคัญ และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ ธงชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน

7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาญปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2555) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

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

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

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

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

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

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

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

บทบาทของการประชาสัมพันธ์

สิทธิ เล็บนาค (2554 หน้า 27) ได้จำแนกบทบาทของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ประกาศแจ้งความ (Announcement) ให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น
2. ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดและมีความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน
3. จูงใจ (Persuasion) ให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดการคล้อยตามหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
4. สร้างการยอมรับ (Create receptivity) ในสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น

5. สร้างความคาดหวัง (Create expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นเต้นและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่ค่อยดี
7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ โดยเฉพาะแนวความคิดใหม่ๆ ค่านิยมใหม่ๆ รูปแบบการดำรงชีวิตใหม่ๆ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้น
8. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Create added value) ด้วยการเล่าถึงภูมิหลังหรือความสำเร็จก้าวหน้าของสินค้า
9. สร้างภาพพจน์ที่ดี (Create image) ด้วยการเล่าถึงคุณงามความดีของสินค้าและองค์กร
10. เปลี่ยนทัศนคติที่เป็นลบ (Reverse negative attitudes) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจที่ผิดที่ต้องชี้แจงหรือแก้ข่าว
11. สร้างความรู้สึกที่ดี (Create good will) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงกาสรศึนกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรภาพที่ดี (Relationship building) กับกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2. เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน 3. เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนฯ ได้มีการเผยแพร่ให้ ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ 4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1 การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้ศึกษาออกแบบการวิจัยดังนี้

3.1.1 ประชากรและตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่มดังนี้

1. นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม (ข้อมูลผู้กู้ปีการศึกษา 2559 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2559)

- ผู้กู้ กยศ. จำนวน 496,658 ราย

- ผู้กู้ กรอ. จำนวน 91,504 ราย

2. นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

- ประมาณ 3,537,227 ราย (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2559)

3. ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา

- ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา 4,498 แห่งๆ ละ 1 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2559)

4. นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ (ข้อมูลผู้กู้ปีการศึกษา 2559 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2559)

- ผู้กู้ กยศ. จำนวน 101,473 ราย

- ผู้กู้ กรอ. จำนวน 8,234 ราย

5. ประชาชนทั่วไป

2) กลุ่มตัวอย่าง

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

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

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

| กลุ่มเป้าหมาย | ประชากร | ตัวอย่างในการสำรวจ(คน) |
|--|-----------|------------------------|
| นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 496,658 | 384 |
| นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 3,537,227 | 384 |
| ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา | 4,498 | 354 |
| นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 101,473 | 384 |
| ประชาชนทั่วไป | ไม่จำกัด | 384 |

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

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

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

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อย่างไรก็ตามการออกแบบสอบถามรายละเอียดคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และชุดคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ กยศ. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ กยศ. รวมถึงภาพลักษณ์ของ กยศ.

สำหรับ“แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” แบ่งออก 5 ฉบับ คือ

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานของกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ฉบับที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป

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

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

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

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึง ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

3.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือ การศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

3.3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้ว มีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาก่อนดำเนินการสำรวจ

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับ ผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.3.6 นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.962

3.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.4.1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยใช้ สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

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

3.4.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
 - 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
 - 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา (ร้อยละ 30)
 - 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ (ร้อยละ 5)
 - 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 5)
- 3.4.3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

โดยมีรายละเอียดคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และชุดคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ กยศ. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ กยศ. รวมถึงภาพลักษณ์ของ กยศ. โดยในแบบสอบถามต้องจัดเก็บข้อมูลประเด็น ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ.
- 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ.
- 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
- 5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ กยศ. ในมุมมองของประชาชนและนักเรียน นักศึกษาที่เป็นผู้ใช้บริการของกองทุนฯ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (N)}}$$

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์โดยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5.2 การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญโดยกลุ่มที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้

รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5 และกลุ่มที่ 5 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5 โดยกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่มดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของผลการสำรวจแต่ละกลุ่ม

| กลุ่มเป้าหมาย | ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ) |
|---|---------------------|
| 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม | 30 |
| 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ | 30 |
| 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา | 30 |
| 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ | 5 |
| 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป | 5 |
| รวม | 100 |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------|-------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 167 | 43.5 |
| | หญิง | 217 | 56.5 |
| อายุ | 16 - 20 ปี | 56 | 14.6 |
| | 21 - 25 ปี | 327 | 85.2 |
| | 26 ปีขึ้นไป | 1 | 0.3 |
| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 38 | 9.9 |
| | ปวช. | 17 | 4.4 |
| | ปวท./ปวส. | 51 | 13.3 |
| | ปริญญาตรี | 278 | 72.4 |
| ประเภทสถานศึกษา | รัฐบาล | 350 | 91.1 |
| | เอกชน | 32 | 8.3 |
| | International | 2 | 0.5 |
| ผลการเรียนเฉลี่ย | น้อยกว่า 2.00 | 6 | 1.6 |
| | 2.01 - 2.50 | 4 | 1.0 |
| | 2.51 - 3.00 | 65 | 16.9 |
| | 3.01 - 3.50 | 199 | 51.8 |
| | 3.51 - 4.00 | 110 | 28.6 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และการศึกษา ระดับ ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษารัฐบาล มีจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาเป็นเอกชน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ International มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 – 3.50 จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 – 4.00 มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 – 3.00 มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ผลการเรียนเฉลี่ย น้อยกว่า 2.00 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และผลการเรียนเฉลี่ย 2.01 – 2.50 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------------------|--|---------|--------|
| แหล่งข่าวสาร | โทรทัศน์ | 127 | 13.45 |
| | วิทยุ | 20 | 2.12 |
| | หนังสือพิมพ์ | 64 | 6.78 |
| | เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line) | 201 | 21.29 |
| | โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 213 | 22.56 |
| | แผ่นพับ/ใบปลิว | 70 | 7.42 |
| | สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | 249 | 26.38 |
| หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี | พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 | 353 | 39.75 |
| | ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ) | 8 | 0.90 |
| | มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. | 112 | 12.61 |
| | มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม | 154 | 17.34 |
| | มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง | 124 | 13.96 |
| | มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” | 137 | 15.43 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38 รองลงมาคือ โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 และเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 21.29 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมามีส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 และมาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|---|-------------|-------------|--------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ | 4.24 | .773 | 82.98 |
| 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง | 4.30 | .757 | 84.1 |
| 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.29 | .731 | 84.6 |
| 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.23 | .798 | 82.3 |
| 4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.26 | .784 | 82.0 |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.16 | .789 | 81.8 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.21 | .781 | 83.1 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา | 4.26 | .754 | 83.88 |
| 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.22 | .753 | 82.8 |
| 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.26 | .725 | 84.9 |
| 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.27 | .770 | 82.9 |
| 4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ | 4.33 | .707 | 87.8 |
| 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.28 | .738 | 85.9 |
| 6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน | 4.29 | .719 | 85.7 |
| 7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ | 4.23 | .810 | 82.3 |
| 8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม | 4.30 | .760 | 84.9 |
| 9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ | 4.26 | .792 | 83.6 |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|---|-------------|-------------|--------------|
| 10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.22 | .719 | 83.9 |
| 11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ | 4.28 | .747 | 83.9 |
| 12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.24 | .768 | 81.3 |
| 13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.21 | .788 | 80.5 |
| 2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม | 4.30 | .732 | 84.87 |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.3 | .787 | 82.9 |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.24 | .694 | 85.2 |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 4.27 | .742 | 82.3 |
| 4) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม | 4.29 | .746 | 85.7 |
| 5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน | 4.35 | .700 | 86.9 |
| 6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม | 4.34 | .724 | 86.2 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ | 4.32 | .774 | 82.68 |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | 4.21 | .797 | 79.2 |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.28 | .719 | 85.4 |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | 4.62 | .818 | 81.5 |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | 4.27 | .758 | 83.3 |
| 5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | 4.23 | .808 | 81.5 |
| 6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม | 4.28 | .743 | 85.2 |
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.25 | .762 | 82.32 |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.21 | .796 | 81.3 |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.23 | .769 | 81.5 |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | 4.24 | .783 | 80.3 |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 4.28 | .747 | 84.4 |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | 4.26 | .747 | 83.3 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | 4.27 | .732 | 83.1 |
| ภาพรวม | 4.27 | .759 | 83.35 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 83.35

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.6, 84.1 และ 83.1 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ 3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 87.8, 85.9, และ 85.7 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 86.9, 86.2, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 85.4, 85.2 และ 83.3 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.4, 83.3, และ 83.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| การโอนเงินค่าครองชีพล่าช้า ควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น | 17 | 34.00 |
| ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ | 15 | 30.00 |
| ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application | 13 | 26.00 |
| กองทุนควรมีสาขาย่อยหรือตั้งบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการติดต่อสอบถามข้อมูลของกองทุน | 5 | 10.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโอนเงินค่าครองชีพล่าช้า ควรมีการดำเนินการให้รวดเร็วเพิ่มขึ้น, ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ, และควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 34.00, 30.00 และ 26.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|---------------------|----------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 90 | 23.4 |
| | หญิง | 294 | 76.6 |
| อายุ | 10 – 15 ปี | - | - |
| | 16 - 20 ปี | 80 | 20.8 |
| | 21 - 25 ปี | 176 | 45.8 |
| | 26 ปีขึ้นไป | 128 | 33.3 |
| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 81 | 21.1 |
| | ปวช. | 0 | 0 |
| | ปวท./ปวส. | 142 | 37 |
| | ปริญญาตรี | 159 | 41.4 |
| | ปริญญาโท | 2 | 0.5 |
| | สูงกว่าปริญญาโท | - | - |
| ประเภทสถานศึกษา | รัฐบาล | 360 | 93.8 |
| | เอกชน | 24 | 6.3 |
| | International | - | - |
| ระดับรายได้ปัจจุบัน | ต่ำกว่า 15,000 บาท | 149 | 38.8 |
| | 15,001 – 20,000 บาท | 233 | 60.7 |
| | 20,0001 – 25,000 บาท | 2 | 0.5 |
| | 25,0001 – 30,000 บาท | - | - |
| | มากกว่า 30,000 บาท | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคืออายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาศึกษาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือระดับรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และระดับรายได้ 20,0001 – 25,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------------------|---|---------|--------|
| แหล่งข่าวสาร | โทรทัศน์ | 111 | 13.06 |
| | วิทยุ | 11 | 1.29 |
| | หนังสือพิมพ์ | 15 | 1.76 |
| | เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line) | 274 | 32.24 |
| | โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 174 | 20.47 |
| | แผ่นพับ/ใบปลิว | 125 | 14.71 |
| | สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | 140 | 16.47 |
| หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี | พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 | 332 | 26.93 |
| | ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ) | 159 | 12.90 |
| | มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. | 347 | 28.14 |
| | มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม | 195 | 15.82 |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|----------------------------------|--|---------|--------|
| | มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง | 131 | 10.62 |
| | มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” | 69 | 5.59 |
| หลักเกณฑ์การชำระหนี้ | การประชุมชี้แจงของสถานศึกษา | 147 | 13.99 |
| | เอกสาร/จดหมายของ กยศ. | 213 | 20.27 |
| | เว็บไซต์ www.studentloan.or.th | 219 | 20.84 |
| | เพื่อน | 234 | 22.26 |
| | ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม | 238 | 22.65 |
| | ช่องทางอื่น ๆ | - | - |
| ช่องทางการชำระหนี้ | โอนเข้าบัญชีเงินฝาก | 147 | 13.41 |
| | ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร | 213 | 19.43 |
| | ชำระผ่านตู้ ATM | 219 | 19.98 |
| | ชำระทางอินเทอร์เน็ต | 234 | 21.35 |
| | ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส | 283 | 25.82 |
| | ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด | - | - |
| | ชำระโดย Barcode | - | - |
| | ชำระช่องทางอื่น ๆ | - | - |
| สถานการณ์ชำระหนี้ | ชำระหนี้ได้ตามปกติ | 306 | 79.69 |
| กรณี ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ | เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ | 62 | 16.15 |
| | กำลังศึกษาต่อ | 4 | 1.04 |
| | มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก | 7 | 1.82 |
| | คิดว่าโทษไม่หนัก | 5 | 1.30 |
| | เหตุผลอื่น ๆ..... | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 รองลงมาคือ โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และจากแผ่นพับ/ใบปลิว มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 28.14 รองลงมาคือ พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืม

เพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 26.93 และเรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 รองลงมาลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางการชำระหนี้ของกองทุนฯ จากธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 238 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.65 รองลงมาคือ ทราบจากเพื่อน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 22.26 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาลำดับ

ด้านช่องทางการชำระหนี้กองทุน กยศ. ทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 283 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.82 รองลงมาคือ ชำระทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และชำระผ่านตู้ ATM จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 19.98 รองลงมาลำดับ

ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 78 คน โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 และคิดว่าโทษไม่หนัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|---|-------------|-------------|--------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ | 4.31 | .765 | 83.73 |
| 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง | 4.28 | .744 | 84.6 |
| 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.32 | .781 | 84.2 |
| 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.3 | .776 | 82.5 |
| 4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.25 | .736 | 83.3 |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.38 | .792 | 82.6 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.34 | .758 | 85.2 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา | 4.31 | .742 | 84.03 |
| 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.29 | .772 | 83.6 |
| 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.31 | .752 | 84.7 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|---|-------------|-------------|--------------|
| 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.41 | .760 | 84.4 |
| 4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ | 4.24 | .727 | 83.9 |
| 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.34 | .749 | 83.9 |
| 6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน | 4.25 | .722 | 83.8 |
| 7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ | 4.33 | .770 | 84.6 |
| 8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม | 4.34 | .727 | 84.9 |
| 9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ | 4.34 | .750 | 83.6 |
| 10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.25 | .731 | 83.3 |
| 11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ | 4.23 | .711 | 83.6 |
| 12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.26 | .723 | 83.5 |
| 13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.38 | .752 | 84.6 |
| 2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ | 4.31 | .731 | 84.40 |
| 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.35 | .728 | 84.9 |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.34 | .754 | 83.3 |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 4.26 | .732 | 83.3 |
| 4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม | 4.24 | .711 | 84.9 |
| 5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน | 4.27 | .720 | 84.1 |
| 6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย | 4.39 | .753 | 84.6 |
| 7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม | 4.30 | .721 | 85.7 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) | 4.32 | .724 | 85.00 |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | 4.36 | .752 | 83.3 |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.35 | .737 | 84.3 |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | 4.29 | .726 | 84.7 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|--|-------------|-------------|--------------|
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | 4.29 | .696 | 86.2 |
| 5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ | 4.3 | .716 | 84.9 |
| 6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | 4.36 | .726 | 85.1 |
| 7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม | 4.32 | .715 | 86.5 |
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.31 | .729 | 84.35 |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.36 | .749 | 83.6 |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.37 | .733 | 84.9 |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | 4.31 | .726 | 84.9 |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 4.23 | .715 | 83.4 |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | 4.3 | .713 | 85.2 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | 4.31 | .738 | 84.1 |
| ภาพรวม | 4.31 | .729 | 84.35 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 84.30

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 85.2, 84.6 และ 84.2 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.9, 84.7, และ 84.6 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ 3) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.7, 84.9, และ 84.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม 2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.5, 86.2 และ 85.1 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.2, 84.9, และ 84.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ยืมที่มีประวัติการชำระหนี้ดี | 12 | 33.33 |
| ระบบตรวจสอบยอดหนี้ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน | 9 | 25.00 |
| ควรมีการอธิบายวิธีการชำระหนี้และรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน | 7 | 19.44 |
| การปรับปรุงยอดหนี้ล่าช้า ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องค่อนข้างยาก | 3 | 8.33 |
| ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับด้านการชำระหนี้โดยเฉพาะ | 5 | 13.89 |
| รวม | 36 | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ยืมที่มีประวัติการชำระหนี้ดี, ระบบตรวจสอบยอดหนี้ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน, และควรมีการอธิบายวิธีการชำระหนี้และรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 33.33, 25.00 และ 19.44 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 11 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|----------------------|-------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 53 | 15.0 |
| | หญิง | 301 | 85.0 |
| อายุ | 20 - 30 ปี | 77 | 21.8 |
| | 31 - 40 ปี | 277 | 78.2 |
| | 41 - 50 ปี | - | - |
| | 50 ปีขึ้นไป | - | - |
| อายุงาน รับผิดชอบ | อายุงาน 1 ปี | 1 | 0.3 |
| | อายุงาน 2 ปี | 43 | 12.1 |
| | อายุงาน 3 ปี | 89 | 25.1 |
| | อายุงาน 4 ปี | 111 | 31.4 |
| | อายุงาน 5 ปี | 86 | 24.3 |
| | อายุงาน 6 ปี | 21 | 5.9 |
| | อายุงาน 8 ปี | 1 | 0.3 |
| | อายุงาน 9 ปี | 1 | 0.3 |
| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 12 | 3.4 |
| | อาชีวศึกษา | 83 | 23.4 |
| | อุดมศึกษา | 259 | 73.2 |
| ประเภท สถานศึกษา | รัฐบาล | 315 | 89.0 |
| | เอกชน | 39 | 11.0 |
| | International | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 4 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ 3 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอายุการทำงาน 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 99.44 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------------------|--|---------|--------|
| แหล่งข่าวสาร | โทรทัศน์ | 109 | 11.66 |
| | วิทยุ | 4 | 0.43 |
| | หนังสือพิมพ์ | 84 | 8.98 |
| | เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line) | 254 | 27.17 |
| | โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 193 | 20.64 |
| | แผ่นพับ/ใบปลิว | 66 | 7.06 |
| | สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | 225 | 24.06 |
| | สื่ออื่น ๆ | - | - |
| | ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย | - | - |
| หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี | พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 | 340 | 40.28 |
| | ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ) | 7 | 0.83 |
| | มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. | 109 | 12.91 |
| | มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม | 153 | 18.13 |
| | มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง | 115 | 13.63 |
| | มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” | 120 | 14.22 |
| | เรื่องอื่น ๆ | - | - |
| | ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 รองลงมาคือแผ่นพับ/ใบปลิว/หนังสือจากหน่วยงาน กยศ. มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 และจากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมามีส่วนใหญ่นักศึกษาตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 40.28 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 18.13 และเรื่องมาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 14.22 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|--|-------------|-------------|--------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่) | 4.59 | .616 | 93.12 |
| 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง | 4.61 | .608 | 93.5 |
| 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.58 | .629 | 92.4 |
| 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.57 | .622 | 92.9 |
| 4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.6 | .601 | 94.0 |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.61 | .621 | 92.7 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.59 | .615 | 93.2 |
| 2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม | 4.59 | .619 | 93.02 |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.60 | .609 | 93.5 |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.58 | .634 | 92.2 |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 4.57 | .622 | 93.0 |
| 4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.59 | .607 | 93.7 |
| 5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน | 4.61 | .621 | 92.7 |
| 6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม | 4.58 | .621 | 93.0 |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|--|-------------|-------------|--------------|
| 2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ | 4.60 | .615 | 93.10 |
| 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.61 | .599 | 94.0 |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.6 | .614 | 93.2 |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 4.57 | .638 | 91.9 |
| 4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม | 4.58 | .616 | 93.2 |
| 5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน | 4.61 | .608 | 93.5 |
| 6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย | 4.63 | .621 | 92.4 |
| 7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม | 4.59 | .611 | 93.5 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ | 4.59 | .616 | 93.08 |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | 4.58 | .599 | 94.3 |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.55 | .645 | 91.6 |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | 4.57 | .647 | 91.4 |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | 4.59 | .606 | 93.7 |
| 5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | 4.65 | .578 | 94.8 |
| 6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม | 4.62 | .618 | 92.7 |
| 3.2 ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB,IBANK) | 4.68 | .578 | 94.47 |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | 4.69 | .586 | 93.5 |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.68 | .577 | 94.3 |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | 4.65 | .600 | 93.5 |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | 4.71 | .522 | 96.6 |
| 5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ | 4.7 | .575 | 94.0 |
| 6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | 4.7 | .583 | 96.1 |
| 7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม | 4.66 | .601 | 93.3 |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|--|-------------|-------------|--------------|
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.66 | .594 | 93.62 |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.67 | .610 | 92.4 |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.66 | .591 | 93.8 |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | 4.62 | .627 | 92.2 |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 4.68 | .555 | 95.5 |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | 4.66 | .605 | 93.0 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | 4.65 | .576 | 94.8 |
| ภาพรวม | 4.62 | .606 | 93.40 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.40

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0, 93.5 และ 93.2 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.7, 93.5, และ 93.0 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0, 93.5, และ 93.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 94.8, 94.3 และ 93.7 ตามลำดับ

3.2 ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB,IBANK) ของกองทุนฯพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.6, 96.1 และ 94.3 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 95.5, 94.8, และ 93.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-studentloan ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และรองรับ Browser ได้หลากหลาย เช่น IE, Chrome, Firefox | 22 | 61.11 |
| ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ | 17 | 47.22 |
| หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมไม่ชัดเจน ขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อน เข้าใจยาก | 12 | 33.33 |
| ควรมีการสร้าง ความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานให้กับสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง | 8 | 22.22 |
| การจัดสรรวงเงินล่าช้า | 11 | 30.56 |
| คู่มือผู้ปฏิบัติงานกองทุนควรทำให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรทำในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น e-Book | 7 | 19.44 |
| รวม | 77 | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-studentloan ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และรองรับ Browser ได้หลากหลาย เช่น IE, Chrome, Firefox, ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ, และหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมไม่ชัดเจน ขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อน เข้าใจยาก คิดเป็นร้อยละ 61.11, 47.22 และ 33.33 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------|-------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 166 | 43.2 |
| | หญิง | 218 | 56.8 |
| อายุ | 10 - 15 ปี | - | - |
| | 16 - 20 ปี | 165 | 43.0 |
| | 21 - 25 ปี | 201 | 52.3 |
| | 26 ปีขึ้นไป | 18 | 4.7 |
| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 147 | 38.3 |
| | ปวช. | 19 | 4.9 |
| | ปวท./ปวส. | 36 | 9.4 |
| | ปริญญาตรี | 182 | 47.4 |
| ประเภทสถานศึกษา | รัฐบาล | 261 | 68.0 |
| | เอกชน | 123 | 32.0 |
| | International | - | - |
| ผลการเรียนเฉลี่ย | น้อยกว่า 2.00 | - | - |
| | 2.00 - 2.50 | 38 | 9.9 |
| | 2.51 - 3.00 | 162 | 42.2 |
| | 3.01 - 3.50 | 161 | 41.9 |
| | 3.51 - 4.00 | 23 | 6.0 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาตามลำดับด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และช่วงอายุระหว่าง 26 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 147 คน

คิดเป็นร้อยละ 38.3 และศึกษาระดับอนุปริญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมามีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------------------|--|---------|--------|
| แหล่งข่าวสาร | โทรทัศน์ | 136 | 12.53 |
| | วิทยุ | 40 | 3.69 |
| | หนังสือพิมพ์ | 97 | 8.94 |
| | เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line) | 278 | 25.62 |
| | โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 236 | 21.75 |
| | แผ่นพับ/ใบปลิว | 71 | 6.54 |
| | สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | 227 | 20.92 |
| | สื่ออื่น ๆ | - | - |
| | ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย | - | - |
| หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี | พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 | 338 | 35.06 |
| | ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ) | 2 | 0.21 |
| | มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. | 154 | 15.98 |
| | มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม | 168 | 17.43 |
| | มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง | 147 | 15.25 |
| | มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” | 155 | 16.08 |
| | เรื่องอื่น ๆ | - | - |
| | ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 25.62 รองลงมาจากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 20.92 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 35.06 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 17.43 และเรื่องมาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top - Two - Box |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ | 4.29 | .772 | 83.60 |
| 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง | 4.32 | .775 | 83.1 |
| 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.31 | .731 | 85.1 |
| 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.29 | .791 | 83.4 |
| 4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.34 | .752 | 84.7 |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.25 | .789 | 83.0 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.22 | .796 | 82.3 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา | 4.29 | .747 | 83.20 |
| 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.30 | .766 | 83.9 |
| 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.20 | .776 | 79.9 |
| 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.38 | .751 | 84.6 |
| 4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ | 4.24 | .730 | 83.6 |
| 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.32 | .750 | 82.9 |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top - Two - Box |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| 6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน | 4.26 | .717 | 84.4 |
| 7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ | 4.34 | .755 | 84.9 |
| 8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม | 4.34 | .751 | 83.1 |
| 9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ | 4.31 | .754 | 82.3 |
| 10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | 4.23 | .739 | 82.0 |
| 11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.21 | .724 | 83.3 |
| 12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | 4.28 | .739 | 82.9 |
| 13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | 4.35 | .757 | 83.8 |
| 2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม | 4.26 | .764 | 82.03 |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.22 | .807 | 79.2 |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.32 | .726 | 85.2 |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | 4.24 | .820 | 78.6 |
| 4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.26 | .746 | 83.4 |
| 5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน | 4.30 | .723 | 85.4 |
| 6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม | 4.20 | .762 | 80.4 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ | 4.27 | .769 | 83.57 |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | 4.31 | .812 | 83.6 |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.29 | .764 | 84.4 |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | 4.27 | .784 | 81.2 |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | 4.3 | .725 | 86.5 |
| 5) มีความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | 4.25 | .774 | 83.1 |
| 6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม | 4.22 | .752 | 82.6 |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top - Two - Box |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.27 | .747 | 81.90 |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.29 | .763 | 81.3 |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.27 | .755 | 81.5 |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | 4.33 | .767 | 81.8 |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 4.22 | .735 | 81.7 |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | 4.21 | .722 | 82.3 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | 4.28 | .740 | 82.8 |
| ภาพรวม | 4.27 | .760 | 82.86 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 82.86

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 85.1, 84.7 และ 83.4 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 84.9, 84.6, และ 84.4 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.4, 85.2, และ 83.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.5, 84.4 และ 83.6 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 82.8, 82.3, และ 81.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| วิธีการพิจารณาอนุมัติการกู้ยืมควรมีความเป็นธรรม และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน/นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืม | 14 | 77.78 |
| อยากให้มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการบริหารจัดการและประสานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 4 | 22.22 |
| รวม | 18 | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 2 ลำดับแรก ได้แก่ วิธีการพิจารณาอนุมัติการกู้ยืมควรมีความเป็นธรรม และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน/นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืม และอยากให้มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการบริหารจัดการและประสานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 22.22 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|---------------|-------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 160 | 41.7 |
| | หญิง | 224 | 58.3 |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | 86 | 22.4 |
| | 22 - 30 ปี | 118 | 30.7 |
| | 31 - 40 ปี | 153 | 39.8 |
| | 41 - 50 ปี | 27 | 7 |
| | 50 - 60 ปี | - | - |
| | 60 ปีขึ้นไป | - | - |
| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 48 | 12.5 |
| | ปวช. | 54 | 14.1 |
| | ปวท./ปวส. | 60 | 15.6 |
| | ปริญญาตรี | 208 | 54.2 |
| | ปริญญาโท | 14 | 3.6 |
| | สูงกว่าปริญญาโท | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 22 - 30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มประชาชนทั่วไป

| ข้อมูลพื้นฐาน | | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|--|---------|--------|
| สถานะต่อกองทุนฯ | รู้จัก | 382 | 99.48 |
| | ไม่รู้จัก | 2 | 0.52 |
| รู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากแหล่งใด | สื่อโทรทัศน์ / วิทยุและหนังสือพิมพ์ | 101 | 14.23 |
| | ทราบจากเพื่อน ๆ หรือคนรู้จัก | 252 | 35.49 |
| | ทราบจากญาติ | 210 | 29.58 |
| | เว็บไซต์ / โซเชียลมีเดีย | 147 | 20.70 |
| | สื่ออื่น ๆ ระบุ... | - | - |
| การกู้ยืมเงินจาก กยศ. | มี | 179 | 46.61 |
| | ไม่มี | 205 | 53.39 |
| แหล่งข่าวสาร | โทรทัศน์ | 120 | 24.44 |
| | วิทยุ | 14 | 2.85 |
| | หนังสือพิมพ์ | 9 | 1.83 |
| | เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line) | 271 | 55.19 |
| | โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | 23 | 4.69 |
| | แผ่นพับ/ใบปลิว | 19 | 3.87 |
| | สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว | 35 | 7.13 |
| หัวข้อข่าวสาร กองทุนฯ ในรอบปี | พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 | 335 | 39.32 |
| | ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ. กรอ. เพื่อชาติ) | 13 | 1.53 |
| | มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. | 157 | 18.43 |
| | มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม | 160 | 18.77 |
| | มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง | 33 | 3.87 |
| | มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี” | 154 | 18.08 |
| | เรื่องอื่น ๆ | - | - |
| | ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย | - | - |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 99.48 และไม่รู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 รองลงมาตามลำดับ

ด้านแหล่งที่มาช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากทราบจากเพื่อน ๆ หรือคนรู้จัก จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 รองลงมาทราบจากญาติ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 และเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 รองลงมาตามลำดับ

ด้านเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีการกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.39 และมีเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวขอกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.61 รองลงมาตามลำดับ

ด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมาจากโทรทัศน์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.13 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 34.61 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 และมาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|---|-------------|-------------|-------------|
| ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | |
| ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา | 4.32 | .905 | 80.6 |
| 1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ | 4.51 | .778 | 87.5 |
| 2) เห็นว่ากองทุนฯ เป็นประโยชน์โดยรวมมากน้อยเพียงใด | 4.30 | .940 | 77.6 |
| 3) ท่านเห็นด้วยกับการกระตุ้นการชำระหนี้ด้วยมาตรการต่างๆ เพียงใด | 4.29 | .960 | 78.1 |
| 4) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด | 4.30 | .962 | 80.7 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| ประเด็นการพิจารณา | \bar{x} | S.D. | Top-Two-Box |
|--|-------------|-------------|-------------|
| 5) ท่านคิดว่าการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด | 4.28 | .852 | 80.4 |
| 6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนในภาพรวมทั้งหมด | 4.25 | .939 | 79.4 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | 4.36 | .909 | 84.3 |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.28 | .951 | 82.0 |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | 4.24 | .923 | 82.0 |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | 4.43 | .967 | 84.4 |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ | 4.33 | .933 | 82.3 |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | 4.43 | .885 | 86.7 |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | 4.43 | .795 | 88.3 |
| ภาพรวม | 4.34 | .907 | 82.5 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 82.5

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ 2) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด และ 3) ท่านคิดว่าการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด คิดเป็นร้อยละ 87.5, 80.7 และ 80.4 ตามลำดับ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.3, 86.7 และ 84.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มประชาชนทั่วไป

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ | 13 | 68.42 |
| ควรมีการปรับปรุงพัฒนาช่องทางติดต่อการสื่อสาร | 6 | 31.58 |
| รวม | 19 | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มประชาชนทั่วไป แต่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้, และควรมีการปรับปรุงพัฒนาช่องทางติดต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 68.42 และ 31.58 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

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

5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว คิดเป็นร้อยละ 26.38 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 39.75

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 83.35 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง (3) ความพึงพอใจด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.6, 84.1 และ 83.1 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจาก ค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 87.8, 85.9, และ 85.7 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงิน มีความชัดเจน (2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม (3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 86.9, 86.2, และ 85.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ พบว่า ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน (2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม (3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 85.4, 85.2 และ 83.3 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ (2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร (3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.4, 83.3, และ 83.1 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโอนเงินค่าครองชีพล่าช้า ควรมีการดำเนินการให้รวดเร็วเพิ่มขึ้น, การติดต่อระบบ Call Center ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ, และควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 34.00, 30.00 และ 26.00 ตามลำดับ

5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 32.24 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ. คิดเป็นร้อยละ 32.31 ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้างพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางการชำระหนี้ของกองทุนฯ จากธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 22.65 ด้านช่องทางการชำระหนี้กองทุน กยศ. ท่างช่องทางใดบ้างพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คน คิดเป็นร้อยละ 25.82 ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 79.69 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 20.31 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สิน

ด้านอื่นมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 และคิดว่าโทษไม่หนัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 รองลงมาลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 84.30 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ (3) ความเอาใจใส่ กระจือรื้อรันและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 85.2, 84.6 และ 84.2 ตามลำดับ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม (2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (3) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 84.9, 84.7, และ 84.6 ตามลำดับ

3) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ ในภาพรวม (2) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ (3) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 85.7, 84.9, และ 84.9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม (2) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ (3) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.5, 86.2 และ 85.1 ตามลำดับ

5) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร (2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ (3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 85.2, 84.9, และ 84.9 ตามลำดับ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรชี้แนวทาง

การกระตุ้นการชำระหนี้สำหรับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, ควรมีมาตรการการติดตามทวงถามหนี้ที่ต่อเนื่องและร่วมมือกับหน่วยงาน นายจ้างของผู้กู้, และควรเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส สถานการเงิน แอปพลิเคชันโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 38.71, 29.03 และ 22.58 ตามลำดับ

5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 27.17 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 46.64

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง และ (3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0, 93.5 และ 93.2 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ (3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.7, 93.5, และ 93.0 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ (3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0, 93.5, และ 93.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า

Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล (2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ (3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 94.8, 94.3 และ 93.7 ตามลำดับ

3.2 ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB,IBANK) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน (2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ (3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.6, 96.1 และ 94.3 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ (2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ (3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 95.5, 94.8, และ 93.8 ตามลำดับ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ข้อมูล, ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ, และหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมไม่ชัดเจน ควรมีการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างกองทุนกับผู้ปฏิบัติงานกองทุนให้ตรงกันในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย การชำระหนี้ รวมถึงข้อมูลการกู้ยืมเงินของกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 28.58, 22.08 และ 15.58 ตามลำดับ

5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 25.62 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 35.06

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 82.86 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า

รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ (3) ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 85.1, 84.7 และ 83.4 ตามลำดับ

1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ (2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 84.9, 84.6, และ 84.4 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน (2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ (3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.4, 85.2, และ 83.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน (2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ (3) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.5, 84.4 และ 83.6 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม (2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ (3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 82.8, 82.3, และ 81.8 ตามลำดับ

5.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 2 ลำดับแรก ได้แก่ อยากรู้ให้กองทุนฯ เพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนเพิ่มมากขึ้น และอยากให้มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการบริหารจัดการและประสานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 22.22 ตามลำดับ

5.5 ผลการศึกษากลุ่มประชาชนทั่วไป

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.48 และไม่รู้จักกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.52

ด้านแหล่งที่มาช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 35.49 ด้านเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 53.39 ด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 25.76 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุนฯ พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 34.61

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 82.5 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ (2) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด และ (3) ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด คิดเป็นร้อยละ 87.5, 80.7 และ 80.4 ตามลำดับ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม (2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ (3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.3, 86.7 และ 84.4 ตามลำดับ

5.5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มประชาชนทั่วไปแต่ได้รับการอนุมัติเงินกู้พบว่า ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ย, ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานองค์กร บริษัท นายจ้างของผู้กู้เพื่อดำเนินการหักจากบัญชีเงินเดือน, และควรมีการปรับปรุงพัฒนาช่องทางติดต่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 34.21, 31.58 และ 21.05 ตามลำดับ

5.6 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1) หลักเกณฑ์ในการกู้ยืมไม่ชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการกู้ยืมมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก กองทุนฯ จึงควรสร้างความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานให้กับสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2) วิธีการพิจารณาอนุมัติการกู้ยืมควรมีความเป็นธรรม และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน/นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืม การจัดสรรวงเงินในการกู้ยืมและการโอนเงินค่าครองชีพควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 3) กองทุนฯ ควรปรับปรุงคู่มือสำหรับสถานศึกษาให้มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดทำในรูปแบบ e-Book เป็นต้น
- 4) กองทุนฯ ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ให้กับผู้กู้ยืมที่มีประวัติการชำระหนี้ดี โดยจัดโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อกระตุ้นชำระหนี้ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น
- 5) ระบบตรวจสอบยอดหนี้ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และยอดหนี้ต้องเป็นปัจจุบัน รวมถึงควรมีการอธิบายวิธีการชำระหนี้และรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับด้านชำระหนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องค่อนข้างยาก
- 6) กองทุนฯ ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ
- 7) กองทุนฯ ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 8) กองทุนฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-studentloan ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และรองรับ Browser ได้หลากหลาย เช่น IE, Chrome, Firefox
- 9) กองทุนฯ ควรมีสาขาย่อยหรือตั้งบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการติดต่อสอบถามข้อมูลของกองทุนฯ

เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา ปรีอำ. (2555). *การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชญาดา ไชยศิลป์. (2556). *การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชันย์ ธงชัย. (2555). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสังคหวัดถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช).
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2555). *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.
- อรรวรรณ ตันติรัตน์. (2554). *กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. (2555). *การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐฐา รัตตกุล. (2555). *การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าอะเซเทรา โคเจนเนอเรชั่น*. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (2556). *ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ*. สำนักพิมพ์บุ๊คส์ ทูดู กรุงเทพฯ
- สิทธา เล็บนาค. (2554). *การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเซียลเน็ตเวิร์คมีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟชบุ๊ก*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Englewood Cliffs, (1973). *New Jersey: Prentice-Hall*. p. 384.
- Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*, New York : John Wiley and Sons, Inc p. 99.
- Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington : Lexington Books, p. 99.
- Wolman, Thomus E., *Education and Organizational Leadership in Elementary School*,

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม ชุดที่ 1
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส. 4)ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน 3) International
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.00-2.50 3) 2.51-3.00
 4) 3.01-3.50 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
 2) ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ กรอ.เพื่อชาติ)
 3) มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
 5) มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00/ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง
 6) มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี”
 7) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 8) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย
9. อีเมลล์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ชุดที่ 2
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4)ปริญญาตรี
 5)ปริญญาโท 6) สูงกว่าปริญญาโท
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน 3) International
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ)
7. ระดับรายได้ปัจจุบัน 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 (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
 2) ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ กรอ.เพื่อชาติ)
 3) มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
 5) มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง
 6) มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี”
 7) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 8) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) การประชุมชี้แจงของสถานศึกษา 4) เพื่อน
- 2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ. 5) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม
- 3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 6) อื่น ๆ (ระบุ).....
11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- 1) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก 5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร 6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM 7) ชำระโดยใช้ Barcode
- 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต 8) อื่น ๆ (ระบุ).....
12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่
- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ 2.2) กำลังศึกษาต่อ
- 2.3) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก 2.4) คิดว่าโทษไม่หนัก
- 2.5) อื่นๆ (ระบุ).....
13. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
14. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

| ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน | | | | | |
| 7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ | | | | | |
| 8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน | | | | | |
| 11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | | | | | |
| 12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ | | | | | |
| 13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม | | | | | |
| 2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ | | | | | |
| 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | | | | | |
| 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม | | | | | |
| 5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน | | | | | |
| 6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย | | | | | |
| 7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม | | | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) | | | | | |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | | | | | |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | | | | | |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | | | | | |
| 5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | | | | | |
| 7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม | | | | | |
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | | | | | |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ชุดที่ 3
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 20 - 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุนฯ ปี
4. ระดับสถานศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) อาชีวศึกษา 3) อุดมศึกษา
5. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน 3) International
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยู 7) เจ้าหน้าที่กองทุนฯ (สำนักงานใหญ่)
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
 2) ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ กรอ.เพื่อชาติ)
 3) มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
 5) มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง
 6) มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี”
 7) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 8) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย
9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

| ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.2 ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) | | | | | |
| 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล | | | | | |
| 2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม | | | | | |
| 4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน | | | | | |
| 5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล | | | | | |
| 7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม | | | | | |
| 4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | | | | | |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม ชุดที่ 4
สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส. 4)ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน 3) International
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.00-2.50 3) 2.51-3.00
 4) 3.01-3.50 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
 2) ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ กรอ.เพื่อชาติ)
 3) มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
 5) มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง
 6) มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี”
 7) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 8) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย
9. อีเมลล์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม ชุดที่ 5
สำหรับประชาชนทั่วไป

ชุดที่ 5 สำหรับประชาชนทั่วไป

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 30 ปี
 3) 31 - 40 ปี 4) 41 - 50 ปี
 5) 51 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4)ปริญญาตรี
 5) ปริญญาโท 6) สูงกว่าปริญญาโท
4. ท่านรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” หรือไม่
 1) รู้จัก 2) ไม่รู้จัก (ถ้าตอบไม่รู้จักให้ข้ามไปทำส่วนที่ 2)
5. ท่านรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) สื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์ 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย
 2) ทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 3) ทราบจากญาติ
6. ท่านมีเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัวกู้ยืมเงินจาก กยศ. หรือไม่
 1) มี 2) ไม่มี
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560
 2) ความร่วมมือกับองค์กรนายจ้าง (โครงการ กยศ กรอ.เพื่อชาติ)
 3) มาตรการจูงใจให้ชำระหนี้กองทุน กยศ./กรอ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ก่อน 5 กรกฎาคม
 5) มาตรการทบทวนเกณฑ์ปล่อยกู้ เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 / ทำจิตอาสา 36 ชั่วโมง

- 6) มาตรการ “ยึดทรัพย์บังคับคดี”
- 7) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 8) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมลล์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

| ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ | | | | | |
| ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา | | | | | |
| 1) มีประโยชน์และได้ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ | | | | | |
| 2) เห็นว่ากองทุนฯ เป็นประโยชน์โดยรวมมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 3) ท่านเห็นด้วยกับการกระตุ้นการชำระหนี้ด้วยมาตรการต่างๆ เพียงใด | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระหนี้หนักมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชำระหนี้ก่อนกำหนดได้ผลมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนในภาพรวมทั้งหมด | | | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | | | | | |
| 5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร | | | | | |
| 6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.จรูญศักดิ์ ตติยะลาภะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

คณะกรรมการ

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.จรูญศักดิ์ ตติยะลาภะ | ที่ปรึกษา (หัวหน้าโครงการ) |
| 2. ผศ.เอก ศรีเชลียง | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ ดร.ภัสกรศักดิ์ กัลยาณมิตร | นักวิจัย |
| 4. ดร.สิริมาศ หมั่นสาย | นักวิจัย |
| 5. นางสาว เฉลิมพร โตสงวน | ผู้ช่วยนักวิจัย |

สถานที่ติดต่อ

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

นักวิจัย

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