



## รายงานฉบับสมบูรณ์

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน  
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2564



รายงานฉบับสมบูรณ์  
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน  
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรุณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

2564

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 351 คน 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. จำนวน 384 คน 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน และ 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

ฉบับที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 2 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ฉบับที่ 5 กลุ่มผู้ค้าประกัน

ฉบับที่ 6 กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสำรวจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณา

ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.46 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.19 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.70 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.93 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.56 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.72 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.57 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.35 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.78 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.36 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.79 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย รวม ( $\bar{x}$ )	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ (Top-Two- Box)	ร้อยละ (ถ่วง น้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.78	95.68	95.64	28.70
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.76	95.21	93.93	28.56
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.73	94.58	94.72	23.65
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	4.73	94.57	93.35	4.73
5) ผู้ค้าประกัน	4.75	95.10	93.78	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.79	95.84	95.36	4.79
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.16</b>	<b>94.46</b>	<b>95.19</b>

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษารายด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.79	4.77	4.77	4.77	4.76	4.77
1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.78	4.67	-	4.72	4.73	-
<b>รวมด้านที่ 1</b>	<b>4.79</b>	<b>4.72</b>	<b>4.77</b>	<b>4.74</b>	<b>4.75</b>	<b>4.77</b>
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.75	-	4.63	4.79	-	-

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
2.2) กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	-	4.74	4.75	-	-	-
2.3) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน	-	-	-	-	4.75	-
2.4) กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	-	-	-	-	-	4.85
<b>รวมด้านที่ 2</b>	<b>4.75</b>	<b>4.74</b>	<b>4.69</b>	<b>4.79</b>	<b>4.75</b>	<b>4.85</b>
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL)	4.82	-	4.70	4.72	4.72	-
3.2) ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	-	4.79	-	-	-	-
3.3) ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)/ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)	-	-	-	-	-	4.71
<b>รวมด้านที่ 3</b>	<b>4.82</b>	<b>4.79</b>	<b>4.70</b>	<b>4.72</b>	<b>4.72</b>	<b>4.71</b>
4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.80	4.81	4.77	4.66	4.81	4.86
4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.76	4.78	4.74	4.68	4.79	4.80
<b>รวมด้านที่ 4</b>	<b>4.78</b>	<b>4.79</b>	<b>4.76</b>	<b>4.67</b>	<b>4.80</b>	<b>4.83</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>4.76</b>	<b>4.73</b>	<b>4.73</b>	<b>4.75</b>	<b>4.79</b>

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทางด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการหรือ



### ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ควรมีคู่มือในการใช้งานระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) อย่างชัดเจนและแสดงรายละเอียดขั้นตอนข้อมูลที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของสถานศึกษา
- 2) ระบบใช้งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ยังมีความซับซ้อนและยังไม่ชัดเจน และไม่ควรทำเอกสารซ้ำซ้อนทั้งในรูปแบบดิจิทัลและแบบกระดาษ
- 3) การเก็บจำนวนชั่วโมงจิตสาธารณะไม่ควรเกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน เนื่องจากผู้กู้ยืมเมื่อครบกำหนดชำระเงินกู้ต้องขอใช้เงินกู้ยืม และทำให้อาจสูญเสียวินัยที่ต้องทำงานเพื่อหาเงินเพิ่มเติมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
- 4) ระบบตรวจสอบยอดหนี้หรือแอปพลิเคชัน กยศ.Connect ยังไม่ค่อยมีความเสถียรเท่าที่ควร และมีการปิดปรับปรุงบ่อยครั้ง
- 5) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน
- 6) ควรขยายระยะเวลาการชำระหนี้เงินกู้ยืมหรือมาตรการลดดอกเบี้ยแก่ลูกหนี้กู้ยืมในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
- 7) ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้ำประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้ำประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม
- 8) ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม เช่น กรณีบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้โดยผ่านหน่วยงาน ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 9) ควรปรับปรุงข้อมูลสถานะของผู้กู้ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- 10) ควรยกเลิกการกำหนดให้มีผู้ค้ำประกันการชำระเงินคืนกองทุนแต่อาจจะให้ช่วยในการติดตามลูกหนี้



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	6
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>8</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	9
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	13
3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	14
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>15</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	16
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	23
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	32
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน	46
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	54
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย</b>	<b>61</b>
5.1 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	61
5.2 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	63
5.3 ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	66
5.4 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	68
5.5 ผลการศึกษาจากผู้ค้าประกัน	70
5.6 ผลการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	72
5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	75
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>77</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	78
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	83
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	89
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	94
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน	99
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	104
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจ	109

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan	9
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา ผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	16
ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	17
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	19
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	23
ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	24
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	27
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษา	32
ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	33
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	34
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/ นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	39
ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	40
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	42
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน	48
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ค้าประกัน	49
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้าง ที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	54
ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	55
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	57
ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	75

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืมกองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมแทนกองทุน ปัจจุบันมีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ถึงปัจจุบันไปแล้วกว่า 5.9 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 6 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2564 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

### 1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุน

1.3.1.1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.3.1.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา (ร้อยละ 25)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. (ร้อยละ 5)
- 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน (ร้อยละ 5)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน (ร้อยละ 5)

1.3.2 ตัวแปร/ประเด็น การสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
  - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
  - ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

#### 1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

1.5.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

1.5.2 จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 6 กลุ่ม โดยผ่านความเห็นชอบการพิจารณาของคณะกรรมการในแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.5.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งานตอนที่ 1

1.5.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน

1.5.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น

1.5.6 นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 กลุ่ม

1.5.7 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.5.8 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 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 เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ ธงชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ



5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

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

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

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

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

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

ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์ (2555 หน้า 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับประชาชนเพื่อต้องการการยอมรับและการสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและแรงจูงใจที่เป็นประโยชน์ต่อตัวองค์การ โดยการรับฟังความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของประชาชนเป็นองค์ประกอบในการวางนโยบาย การวางแผนประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

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

อรรถรรณ 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) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นตัวและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่ค่อยดี
7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกเข้าใจ 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) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงกาสรคินกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธภาพที่ดี (Relationship building) กับกลุ่มต่างๆเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน โดยวิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากร

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 498,156 คน  
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2563 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,600,770 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 4,066 แห่งๆ ละ 1 คน  
(ข้อมูลสถานศึกษา ณ วันที่ 30 กันยายน 2563)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 37,215 คน  
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2563 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)
- 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน จำนวน 265,621 คน  
(ข้อมูลผู้ค้ำประกันปีการศึกษา 2563 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 107,472 แห่งๆ ละ 1 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 351 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 คน
- 5) ผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 384 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ(คน)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	498,156	384
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,600,770	384
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,066	351
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	37,215	384
5) ผู้ค้าประกัน	265,621	384
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	107,472	384

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสำรวจสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

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

- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) ผู้ค้าประกัน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้/ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)

- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
  - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

- ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน
- ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยกำหนดให้วิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุปลักษณะตัวอย่างและสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ และจำนวนเป็นไปตามหลักสถิติ

### สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดความพึงพอใจและความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การประเมินผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

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

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

เมื่อรวบรวมเมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 - 11)

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

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 ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณา ร่วมกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ก่อนดำเนินการสำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีระยะเวลาการวิจัยอันจำกัด ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้น ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน และฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสำรวจแบบสอบถามควบคู่กับการใช้แบบสำรวจออนไลน์ รวมถึงการใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ซึ่งมีลิงก์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/148tAiNr2XfyrdCu8>

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/UR9coypuMa5qcmyw6>

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/aezKGyvVAyqKCGr49>

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/GoYmDMECpyUTYFg18>



ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/RkdqtvvgB9QLnPz2A>

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/PetGbsTuPcRV7va36>

### 3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

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

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

### 3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาก่อนดำเนินการสำรวจ

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

### 3.5 การวิเคราะห์/แปรผลข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์โดยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 5

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และ 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา  
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	143	37.14
	หญิง	241	62.86
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	230	60.00
	21 - 25 ปี	110	28.57
	26 ปีขึ้นไป	44	11.43
กำลังศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	55	14.29
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	11	2.86
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	318	82.86
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	373	97.14
	เอกชน	11	2.86
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	11	2.86
	2.01 - 2.50	44	11.43
	2.51 - 3.00	77	20.00
	3.01 - 3.50	121	31.43
	3.51 - 4.00	132	34.29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ  
กู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 62.86 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 230 คน  
คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57  
และช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมาศึกษาระดับ ปวท./ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	296	31.76
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	274	29.41
	3) โทรทัศน์	11	1.18
	4) วิทยู	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	33	3.53
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	318	34.12
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	252	28.05
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	-	-
	3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	230	25.61
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	110	12.20
	5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	99	10.98

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุน และด้านความเป็นผู้ประกอบการ	132	14.63	
7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะ ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	44	4.88	
8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-	
9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	33	3.66	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 34.12 รองลงมาจากทางเว็บไซต์ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 31.76 และจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืมปีการศึกษา 2564 จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 รองลงมาคือ เรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 25.61 และเรื่อง e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กั๊ยมซึ่งได้รับการอนุมัติกั๊ยม

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.79</b>	<b>0.550</b>	<b>95.96</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.79</b>	<b>0.564</b>	<b>95.14</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.76	0.541	95.57
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.529	93.49
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.82	0.564	96.88
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.89	0.604	98.44
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.75	0.551	92.97
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.81	0.594	93.49
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.78</b>	<b>0.54</b>	<b>96.77</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.511	96.61
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.552	96.35
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.564	96.09
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.77	0.530	96.88
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.534	97.66
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.71	0.491	95.57
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.71	0.481	99.48
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.574	95.83
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.83	0.571	97.14
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.87	0.596	98.18
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.80	0.565	95.05
12) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.72	0.493	97.92
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.72	0.505	95.31

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.539</b>	<b>94.10</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.74	0.535	93.49
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.81	0.581	95.05
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.78	0.546	96.35
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.71	0.524	92.19
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.70	0.503	94.01
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.76	0.543	93.49
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>	<b>4.82</b>	<b>0.565</b>	<b>96.40</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.84	0.578	96.61
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.87	0.601	96.88
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.77	0.537	95.57
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.78	0.543	95.05
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.82	0.562	96.88
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.83	0.569	97.40
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.78</b>	<b>0.544</b>	<b>96.12</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.80</b>	<b>0.545</b>	<b>97.79</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.80	0.552	96.88
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.79	0.532	98.18
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.80	0.548	97.66
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.78	0.533	96.88
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.80	0.541	98.44
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.84	0.566	98.70



ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.76</b>	<b>0.543</b>	<b>94.44</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.76	0.561	93.49
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.77	0.544	94.53
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.518	90.36
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.75	0.536	93.75
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.79	0.551	95.57
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.81	0.546	98.96
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.549</b>	<b>95.64</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 98.44, 96.88 และ 95.57 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจาก ค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กำหนดระยะเวลา

แล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.18 และ 97.92 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.05, และ 94.01 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 98.96, 95.57, และ 94.53 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1) การเก็บจำนวนชั่วโมงจิตสาธารณะไม่ควรเกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน เนื่องจากผู้กู้ยืมเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ต้องขอใช้เงินกู้ยืม และทำให้อาจสูญเสียเวลาที่จะต้องทำงานเพื่อหาเงินเพิ่มเติมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

5.2) ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของธนาคาร เนื่องจากเกิดเหตุขัดข้องในการเข้าถึงอยู่บ่อยครั้ง

5.3) ควรปรับปรุงวิธีการส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาษาเข้าใจง่าย ๆ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	110	28.57
	หญิง	274	71.43
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	-	-
	21 - 25 ปี	165	42.86
	26 ปี ขึ้นไป	219	57.14
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	329	85.71
	สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.29
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	274	71.43
	เอกชน	110	28.57
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	219	57.14
	15,001 - 25,000 บาท	110	28.57
	25,001 - 35,000 บาท	55	14.29
	35,001 - 45,000 บาท	-	-
	มากกว่า 45,000 บาท	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และรองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาศึกษาเป็นระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัด รัฐบาลจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือระดับรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับรายได้ 20,501 - 35,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	312	34.25
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	282	30.95
	3) โทรทัศน์	65	7.14
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	8) องค์กรนายจ้าง	252	27.66
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	273	30.78
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	-	-
	3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	219	24.69
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	282	31.79
	5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	113	12.74
	6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ	-	-
	7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	-	-
	8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
ช่องทาง/หลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ.	1) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	313	34.13
	2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	-	-
	3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	227	24.86
	4) เพื่อน/คนรู้จัก	-	-
	5) องค์กรนายจ้าง	134	14.61
	6) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม	243	26.49
	7) ช่องทางอื่นๆ	-	-
ช่องทางการชำระหนี้กองทุน กยศ.	1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	258	31.69
	2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	152	18.67
	3) ชำระผ่านตู้ ATM	93	11.43
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	167	20.52
	5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	-	-
	6) ชำระผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	-
	7) ชำระผ่าน Big C	-	-
	8) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	9) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (www.ktbnetbank.com)	144	17.69
	10) อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
สถานการณ์ชำระหนี้	1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ	308	80.21
	2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	76	19.79
กรณีไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้	10	13.16
	2) กำลังศึกษาต่อ	-	-
	3) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	61	80.26
	4) ขอฟ่อนผัน	5	6.58
	5) เหตุผลอื่นๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 และจากองค์กรนายจ้าง มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 รองลงมาคือ เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 30.78 และเรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของงานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 34.13 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 และชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 80.21 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 80.26 รองลงมาคือ เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และขอผ่อนผัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.72</b>	<b>0.528</b>	<b>91.17</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.77</b>	<b>0.542</b>	<b>94.18</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.78	0.539	96.61
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.568	96.88
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.79	0.551	95.31
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.71	0.523	90.36
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.76	0.531	95.05
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.73	0.541	90.89
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.67</b>	<b>0.513</b>	<b>88.16</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.532	93.75
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.549	92.97
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.501	85.16
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.62	0.501	85.68
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.505	85.16
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.75	0.515	96.09

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.73	0.529	91.93
8) ความประพฤติกองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.496	83.85
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.70	0.526	89.84
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.65	0.509	86.72
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.63	0.503	85.68
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.63	0.506	85.42
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.60	0.496	83.85
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.74</b>	<b>0.541</b>	<b>92.19</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.60	0.496	83.85
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.86	0.590	98.18
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.512	94.79
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.61	0.476	86.46
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.78	0.556	93.75
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.88	0.614	96.09
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.60	0.496	83.85
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>	<b>4.79</b>	<b>0.549</b>	<b>95.70</b>
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.75	0.508	97.92
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.80	0.545	98.18
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.78	0.552	93.75
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.82	0.562	96.88
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ	4.79	0.563	94.27
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	0.562	93.23
7) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.70	0.534	88.02



ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.79</b>	<b>0.547</b>	<b>96.66</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.81</b>	<b>0.554</b>	<b>97.57</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.82	0.554	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.84	0.566	98.70
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.532	96.09
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.78	0.538	96.35
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.86	0.593	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.80	0.538	98.44
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.78</b>	<b>0.541</b>	<b>95.75</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.82	0.554	97.92
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.86	0.595	97.40
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.75	0.514	96.35
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.76	0.534	94.53
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.67	0.479	92.45
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.82	0.568	95.83
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.541</b>	<b>93.93</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.93

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.61 และ 95.31 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.09, 93.75 และ 92.97 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน 2) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.09, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.92 และ 96.88 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.40, และ 96.35 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้ทุกปีและแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

5.2) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

5.3) ระบบตรวจสอบยอดหนี้หรือแอปพลิเคชัน กยศ.Connect ยังไม่ค่อยมีความเสถียรเท่าที่ควร และมีการปิดปรับปรุงบ่อยครั้ง

5.4) ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม เช่น กรณีบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้โดยผ่านหน่วยงาน ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้ จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.5) ควรมีการเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการติดต่อผ่านระบบ call center ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการแต่เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ตอบคำถามได้ชัดเจน

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน  
ของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	70	19.94
	หญิง	281	80.06
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	14	3.99
	31 - 40 ปี	152	43.30
	41 - 50 ปี	118	33.62
	51 ปีขึ้นไป	67	19.08
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี - 5 ปี	175	49.86
	อายุงาน 6 ปี- 10 ปี	119	33.90
	อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	57	16.24
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	อาชีวศึกษา	98	27.92
	อุดมศึกษา	253	72.08
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	328	93.45
	เอกชน	23	6.55

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 351 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 80.06 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.94 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.62 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.08 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมาคือ ช่วงอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 72.08 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.92 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 93.45 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	212	35.57
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	156	26.17
	โทรทัศน์	-	-
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	92	15.44
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	136	22.82
	สื่ออื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	351	17.96
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	226	11.57
	ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	351	17.96
	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	315	16.12
	มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	225	11.52
	e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ	197	10.08

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	289	14.79
	เรื่องอื่นๆ.....	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 35.57 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 26.17 และจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 17.96 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 16.12 และเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่)	4.77	0.514	95.90
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.69	0.451	97.18
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.558	96.61
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.79	0.540	93.79
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.82	0.551	95.76

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.77	0.513	95.20
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.72	0.474	96.89
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.69</b>	<b>0.484</b>	<b>91.91</b>
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.452</b>	<b>90.96</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.68	0.460	94.07
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.67	0.483	94.07
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.63	0.441	91.81
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	0.446	90.96
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.65	0.463	90.11
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.54	0.420	84.75
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.75</b>	<b>0.516</b>	<b>92.86</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	0.538	98.31
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.80	0.530	95.76
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.479	87.29
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.62	0.474	85.59
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.79	0.534	94.07
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.72	0.485	94.07
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.85	0.575	94.92
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL)</b>	<b>4.70</b>	<b>0.476</b>	<b>93.69</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.68	0.445	96.89
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.72	0.469	97.18
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.66	0.457	92.66
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.55	0.428	84.46
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.73	0.504	92.94
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.85	0.552	98.02

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.76</b>	<b>0.493</b>	<b>97.39</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.77</b>	<b>0.501</b>	<b>97.55</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.80	0.512	99.15
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.81	0.519	99.15
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.497	97.74
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.69	0.458	95.20
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.81	0.537	96.61
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.74	0.480	97.46
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.74</b>	<b>0.486</b>	<b>97.22</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.78	0.499	99.15
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.83	0.538	98.59
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.460	96.89
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้	4.71	0.478	94.63
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.68	0.441	99.15
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.75	0.499	94.92
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.492</b>	<b>94.72</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.72



เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.18, 96.89 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.07, 91.81 และ 90.96 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.31, 95.76, และ 94.92 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.02, 97.18 และ 96.89 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.15, 97.74, และ 97.46 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.15, 98.59 และ 96.89 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1) ควรลดขั้นตอนการกู้ยืม ไม่ต้องยุ่งยากซับซ้อน เพื่อสะดวกแก่การกู้ยืม

5.2) ควรมีการดำเนินการจัดส่งเอกสารคู่มือการให้กู้ยืมเงิน กยศ. ให้สถานศึกษา ก่อนเปิดภาคเรียน

5.3) ควรมีคู่มือการเข้าใช้งานแต่ละขั้นตอน เช่น ขั้นตอนผู้กู้รายเก่าหรือผู้กู้รายใหม่ จะต้องใช้รหัสใดในการเข้าระบบ มีความยุ่งยากในการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ถนัดทางเทคโนโลยี บางครั้งตอบคำถามนักเรียนไม่ได้

5.4) ระบบใช้งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ยังมีความซับซ้อนและยังไม่ชัดเจน และไม่ควรรทำเอกสารซ้ำซ้อนทั้งในรูปแบบดิจิทัล และแบบกระดาษ

5.5) ขั้นตอนคลิปวิดีโอใช้งานระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุนใน Youtube ไม่เหมือนกับการปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้กู้ยืมบางส่วนใช้งานตามระบบไม่ได้ และขาดความเข้าใจในขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบ

5.6) ควรตรวจสอบการเข้าถึงรหัสผู้จัดการสิทธิ์สูงสุด เนื่องจากเข้าใช้งานระบบไม่ได้

5.7) เนื่องจากเกิดสถานการณ์โควิด-19 สถานศึกษาบางแห่งปิด ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า กยศ. ควรปรับกำหนดการให้ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานร่วมกันของสถานศึกษา

5.8) ควรปรับปรุงข้อมูลสถานะของผู้กู้ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

5.9) ควรปรับฐานข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน กยศ. ให้เป็นปัจจุบัน

5.10) ควรมีการจัดอบรมสัมมนาทุกภูมิภาค หรือเขตพื้นที่การศึกษา

5.11) ควรมีการจัดทำรายงานเรื่องการติดตามการใช้คืนเงินของฝ่ายกฎหมาย ให้แก่สถานศึกษา เพื่อช่วยในการเร่งรัดและติดตามของผู้กู้ยืม

5.12) การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้ข้อมูลที่ดีมากและชัดเจน

5.13) กยศ. เป็นหน่วยงานที่ช่วยสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อแต่ขาดทุนทรัพย์ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

5.14) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับธนาคารให้สะดวกเพิ่มขึ้นหรือมีความหลากหลายเนื่องจากติดต่อทางโทรศัพท์ไม่มีผู้รับสาย และอยากให้เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยวาจาสุภาพ กระตือรือร้น และใจเย็นในการให้ข้อมูล

5.15) การติดต่อสอบถามผ่านทางช่องทาง LINE ผู้ดูแลระบบใช้เวลาานมากในการตอบคำถาม ควรมีช่องทางที่รวดเร็วกว่านี้

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	28.13
	หญิง	276	71.87
อายุ	10 - 15 ปี	-	
	16 - 20 ปี	272	70.83
	21 - 25 ปี	112	29.17
	26 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	34	8.85
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	11	2.86
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	339	88.29
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	353	91.93
	เอกชน	31	8.07
ผลการเรียนเฉลี่ย	เกรดเฉลี่ย น้อยกว่า 2.00	-	-
	เกรดเฉลี่ย 2.01 – 2.50	4	1.04
	เกรดเฉลี่ย 2.51 – 3.00	177	46.09
	เกรดเฉลี่ย 3.01 – 3.50	182	47.40
	เกรดเฉลี่ย 3.51 – 4.00	21	5.47

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.87 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 88.29 รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85 และศึกษาระดับปวท./ปวส.จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 91.93 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.07 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 – 3.50 จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 – 3.00 จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 – 4.00 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	296	31.90
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	304	32.76
	โทรทัศน์	-	-
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	328	35.34
	สื่ออื่นๆ	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	275	25.52
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	-	-
	ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	239	22.17
	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	310	28.76
	มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	99	9.18
	e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ	132	12.24
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	23	2.13
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 และจากทางเว็บไซต์ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 28.76 รองลงมาคือ เรื่องเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 และเรื่อง ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ช็อกู แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.74</b>	<b>0.534</b>	<b>93.78</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.77</b>	<b>0.540</b>	<b>94.84</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.80	0.559	95.31
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.526	94.53
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.77	0.556	93.75
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.74	0.524	93.75
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.83	0.561	97.92
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.72	0.512	93.75
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.72</b>	<b>0.528</b>	<b>92.73</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.590	98.18
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.516	89.06
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.510	87.50
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.78	0.552	96.88
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.540	94.53
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.77	0.545	95.57
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.74	0.525	95.31
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	0.511	94.27
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.81	0.562	96.09
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.70	0.505	95.83
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.68	0.505	92.97

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.63	0.506	85.42
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.60	0.496	83.85
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.551</b>	<b>95.10</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.561	95.83
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.88	0.594	98.70
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.520	89.58
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	0.513	87.76
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.83	0.553	100.00
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.84	0.564	98.70
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL)</b>	<b>4.72</b>	<b>0.518</b>	<b>93.84</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.71	0.492	96.88
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.73	0.512	96.61
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.510	93.49
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.58	0.474	85.16
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.74	0.533	93.23
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.84	0.585	97.66
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.67</b>	<b>0.509</b>	<b>90.67</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.66</b>	<b>0.504</b>	<b>90.54</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.65	0.494	89.32
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.63	0.497	88.28
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.73	0.523	95.05
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.74	0.537	93.75

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top - Two - Box
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.56	0.483	86.72
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.64	0.490	90.10
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.68</b>	<b>0.514</b>	<b>90.80</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.68	0.521	91.15
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.69	0.510	92.45
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.62	0.487	88.28
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.70	0.531	90.63
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.73	0.534	92.97
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.63	0.499	89.32
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.528</b>	<b>93.35</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.57 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.35

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 95.31 และ 94.53 ตามลำดับ



1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.88 และ 96.09 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 100.00, 98.70, และ 95.83 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความหลากหลายของช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88, และ 90.63 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรี

ว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา  
ในลักษณะต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 92.97, 92.45, และ 92.15 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้  
จาก กยศ.

5.1) ควรมีการขยายโอกาสและพิจารณาทุนเงินกู้ยืมทางการศึกษาเพิ่มเติม

5.2) ควรปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้สามารถ interchangeable ได้และเสถียรมากขึ้น  
ไปกว่านี้

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	156	40.62
	หญิง	228	59.38
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	23	5.99
	41 - 50 ปี	224	58.33
	51 - 60 ปี	137	35.68
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	103	26.82
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	63	16.41
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	212	55.21
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.56
ระดับรายได้ ปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	-	-
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	186	48.44
	15,001 - 20,000 บาท	87	22.66
	20,001 - 25,000 บาท	107	27.86
	25,001 - 30,000 บาท	4	1.04
	มากกว่า 30,000 บาท	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
จำนวนเงินกู้ยืม ของผู้กู้ที่ค้า ประกัน	ต่ำกว่า 100,000 บาท	21	5.47
	100,001 - 200,000 บาท	134	34.90
	200,001 - 300,000 บาท	197	51.30
	มากกว่า 300,000 บาท	32	8.33

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.62 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.21 รองลงมาศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 และศึกษาระดับ ปวท./ปวส. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 รองลงมาได้รายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 และมีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของผู้กู้ที่ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมา มีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 และมีการค้าประกันเงินกู้ยืมมากกว่า 300,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	217	56.51
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	153	39.84
	โทรทัศน์		
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	14	3.65
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	234	23.52
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	12	1.21
	ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	321	32.26
	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	328	32.96
	มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	5	0.50
	e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ	63	6.33
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	32	3.22
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.51 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.84 และสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชားหนี้ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.75</b>	<b>0.546</b>	<b>92.62</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.76</b>	<b>0.557</b>	<b>92.75</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	0.539	92.71
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.587	96.88
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.76	0.582	92.19
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.65	0.509	86.72
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.79	0.573	94.79
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.76	0.555	93.23
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.73</b>	<b>0.534</b>	<b>92.49</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.512	92.71
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.553	97.14
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.555	97.14

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.80	0.556	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.535	92.45
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.81	0.561	95.83
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.73	0.513	94.01
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	0.506	94.27
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.70	0.520	89.84
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.76	0.582	92.19
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.65	0.509	86.72
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.72	0.539	89.84
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.60	0.496	83.85
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน</b>	<b>4.75</b>	<b>0.534</b>	<b>93.84</b>
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	0.537	96.61
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน	4.80	0.554	96.35
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.80	0.561	95.31
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม	4.67	0.513	87.76
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน	4.74	0.512	95.31
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม	4.72	0.525	91.67
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>	<b>4.72</b>	<b>0.525</b>	<b>91.97</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.77	0.546	93.75
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.84	0.581	97.14
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.506	92.97
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.59	0.475	84.90

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.74	0.529	92.71
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.70	0.514	90.36
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.80</b>	<b>0.549</b>	<b>96.68</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.81</b>	<b>0.556</b>	<b>97.05</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.83	0.560	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.584	98.44
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.80	0.543	97.40
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.83	0.556	99.48
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.80	0.556	96.35
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.74	0.535	92.45
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.79</b>	<b>0.543</b>	<b>96.31</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.80	0.552	96.09
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.89	0.597	99.48
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.76	0.517	97.92
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.80	0.539	98.18
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.67	0.494	90.10
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.80	0.558	96.09
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.538</b>	<b>93.78</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.78

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.88, 94.79 และ 93.23 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.61, 96.35, และ 95.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีข้อความ คำสั่งชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.14, 93.75 และ 92.97 ตามลำดับ



4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44 และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.18, และ 97.92 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

5.1) ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้าประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้าประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม

5.2) ควรยกเลิกการกำหนดให้มีผู้ค้าประกันการชำระเงินคืนกองทุนแต่อาจจะให้ช่วยในการติดตามลูกหนี้

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	78	20.31
	หญิง	306	79.69
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	267	69.53
	41 - 50 ปี	32	8.34
	51 - 60 ปี	85	22.13
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	37	9.64
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	342	89.06
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30
หน่วยงานของท่าน	หน่วยงานรัฐ	345	89.84
	หน่วยงานเอกชน	39	10.16
	อื่นๆ	-	-
จำนวนผู้ก้ำยืมในหน่วยงานของท่าน	ต่ำกว่า 10 คน	32	8.33
	11 - 100 คน	328	85.42
	101 - 200 คน	24	6.25
	201 - 300 คน	-	-
	มากกว่า 300 คนขึ้นไป	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.53 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 และช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 89.06 รองลงมาศึกษาระดับปริญญาบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.64 และศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 89.84 รองลงมาปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้ก้ำยืมในหน่วยงานของท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวน 11 - 100 คน จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.42 รองลงมา มีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวนต่ำกว่า 10 คน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวน 101 - 200 คน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	312	33.91
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	219	23.80
	โทรทัศน์	-	-
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	งานประชุมสัมมนา	152	16.53
	จดหมายจากกองทุน	237	25.76
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	216	17.84
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	243	20.67
	ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	235	19.41
	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	302	24.94
	มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19	215	17.75
	e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ	-	-
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	-	-
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาจากจดหมายจากกองทุน จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 และจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- Box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.77</b>	<b>0.551</b>	<b>93.84</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.84	0.573	97.92
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.71	0.542	88.02
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.81	0.573	94.79
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.79	0.553	95.05
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.77	0.533	96.35
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.72	0.529	90.89
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.85</b>	<b>0.583</b>	<b>97.44</b>
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>	<b>4.85</b>	<b>0.583</b>	<b>97.44</b>
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.76	0.538	94.01
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.85	0.569	99.22
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.85	0.580	98.18
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.89	0.606	98.44
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.90	0.615	98.96
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.85	0.593	95.83
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>3.1 ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)</b>	<b>4.71</b>	<b>0.511</b>	<b>92.88</b>
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.75	0.507	97.92
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.76	0.511	98.44
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.73	0.513	94.01
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.64	0.501	86.46
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.68	0.512	88.80
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.72	0.525	91.67

ประเด็นการพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.83</b>	<b>0.572</b>	<b>97.29</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.86</b>	<b>0.586</b>	<b>98.65</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.582	98.96
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.88	0.595	99.48
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.87	0.589	99.22
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.88	0.594	98.96
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.87	0.595	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.83	0.563	97.66
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.80</b>	<b>0.558</b>	<b>95.92</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.84	0.575	97.66
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.83	0.559	98.70
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.89	0.604	98.44
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้	4.80	0.567	94.01
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.74	0.514	95.05
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.73	0.531	91.67
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.554</b>	<b>95.36</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.36

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.35 และ 95.05 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ระยะเวลา ในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.22, 98.96, และ 98.44 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.44, 97.92 และ 94.01 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืม เพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 97.66 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1) ควรมีการปรับข้อมูลผู้กู้ยืมให้เป็นปัจจุบันและจะแจ้งข้อมูลที่ต้องหักและนำส่งให้นายจ้างได้ทราบผ่านระบบปรับชำระเงินกู้ยืมคินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)

5.2) บุคลากรในหน่วยงาน เป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้ โดยผ่านหน่วยงาน (ระบบ e-PaySLF) แต่ในระบบ e-PaySLF ที่หน่วยงาน (เทศบาล) ไม่มีข้อมูลของผู้ที่ประสงค์จะให้หักหน่วยงานจึงไม่สามารถหักได้ ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3) กองทุนควรจัดประชุมชี้แจงให้นายจ้างได้รับทราบและเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็น ในการหักเงินเดือนเนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระงานให้นายจ้าง

5.4) ไม่เห็นด้วยกรณีที่กองทุนออกหนังสือแจ้งให้ภาคเอกชนหักเงินเดือนพนักงานที่กู้ยืมเงินและนำส่งเงินชำระคินกองทุน



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

#### 5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบ ข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 34.12 รองลงมาจากทางเว็บไซต์ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 31.76 และจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสาร จากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อ ข่าวสารของกองทุน เรื่องการเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 รองลงมาคือ เรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 25.61 และเรื่อง e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและ ด้านความเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 รองลงมาตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 98.44, 96.88 และ 95.57 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจาก ค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.18 และ 97.92 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.05, และ 94.01 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 98.96, 95.57, และ 94.53 ตามลำดับ

#### 5.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

- 1) การเก็บจำนวนชั่วโมงจิตสาธารณะไม่ควรเกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน เนื่องจากผู้กู้ยืมเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ก็ต้องชดใช้เงินกู้ยืม และทำให้อาจสูญเสียเวลาที่จะต้องทำงานเพื่อหาเงินเพิ่มเติมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
- 2) ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของธนาคาร เนื่องจากเกิดเหตุขัดข้องในการเข้าถึงอยู่บ่อยครั้ง
- 3) ควรปรับปรุงวิธีการส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาษาเข้าใจง่าย ๆ

## 5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 และจากองค์กรนายจ้าง มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 รองลงมาคือ เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 30.78 และเรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 รองลงมาตามลำดับ ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของงานปัจจัยนิเทศของสถานศึกษา จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 34.13 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 243 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.49 และจากทางเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 รองลงมาตามลำดับ ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้

ของกองทุน หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 และชำระด้วยตนเอง ที่ธนาคาร จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 รองลงมาตามลำดับ ด้านสถานะการชำระหนี้ กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 80.21 และไม่สามารถ ดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 80.26 รองลงมาคือ เพราะยังไม่ได้ ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และขอผ่อนผัน จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.58 รองลงมาตามลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.93

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.61 และ 95.31 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณา จาก ค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.09, 93.75 และ 92.97 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน 2) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.09, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.92 และ 96.88 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.40, และ 96.35 ตามลำดับ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

1) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้ทุกปีและแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

3) ระบบตรวจสอบยอดหนี้หรือแอปพลิเคชัน กยศ.Connect ยังไม่ค่อยมีความเสถียรเท่าที่ควร และมีการปิดปรับปรุงบ่อยครั้ง

4) ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม เช่น กรณีบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้โดยผ่านหน่วยงาน ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ควรมีการเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการติดต่อผ่านระบบ call center ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการแต่เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ตอบคำถามได้ชัดเจน

### 5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 35.57 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 26.17 และจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 17.96 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 16.12 และเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 รองลงมาตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.72

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.18, 96.89 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.07, 91.81 และ 90.96 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า

รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.31, 95.76, และ 94.92 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณา จากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบ ในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึง ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.02, 97.18 และ 96.89 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร และ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.15, 97.74, และ 97.46 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.15, 98.59 และ 96.89 ตามลำดับ

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

- 1) ควรลดขั้นตอนการกู้ยืม ไม่ต้องยุ่งยากซับซ้อน เพื่อสะดวกแก่การกู้ยืม
- 2) ควรมีการดำเนินการจัดส่งเอกสารคู่มือการให้กู้ยืมเงิน กยศ. ให้สถานศึกษาก่อนเปิด ภาคเรียน

3) ควรมีคู่มือการใช้งานแต่ละขั้นตอน เช่น ขั้นตอนผู้กู้รายเก่าหรือผู้กู้รายใหม่ จะต้องใช้รหัสใดในการเข้าระบบ มีความยุ่งยากในการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ถนัดทางเทคโนโลยี บางครั้งตอบคำถามนักเรียนไม่ได้

4) ระบบใช้งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ยังมีความซับซ้อนและยังไม่ชัดเจน และไม่ควรถ่ายเอกสารเข้าซ้อนทั้งในรูปแบบดิจิทัลและแบบกระดาษ

5) ขั้นตอนคลิปวิดีโอใช้งานระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุนใน Youtube ไม่เหมือนกับการปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้กู้ยืมบางส่วนใช้งานตามระบบไม่ได้ และขาดความเข้าใจในขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบ

6) ควรตรวจสอบการเข้าถึงรหัสผู้จัดการสิทธิ์สูงสุด เนื่องจากเข้าใช้งานระบบไม่ได้

7) เนื่องจากเกิดสถานการณ์โควิด-19 สถานศึกษาบางแห่งปิด ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า กยศ. ควรปรับกำหนดการให้ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานร่วมกันของสถานศึกษา

8) ควรปรับปรุงข้อมูลสถานะของผู้กู้ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

9) ควรปรับฐานข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน กยศ. ให้เป็นปัจจุบัน

10) ควรมีการจัดอบรมสัมมนาทุกภูมิภาค หรือเขตพื้นที่การศึกษา

11) ควรมีการจัดทำรายงานเรื่องการติดตามการใช้คืนเงินของฝ่ายกฎหมายให้แก่สถานศึกษา เพื่อช่วยในการเร่งรัดและติดตามของผู้กู้ยืม

12) การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้ข้อมูลที่ตีความและชัดเจน

13) กยศ. เป็นหน่วยงานที่ช่วยสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อแต่ขาดทุนทรัพย์ ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

14) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับธนาคารให้สะดวกเพิ่มขึ้นหรือมีความหลากหลาย เนื่องจากติดต่อทางโทรศัพท์ไม่มีผู้รับสาย และอยากให้เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยวาจาสุภาพ กระตือรือร้น และใจเย็นในการให้ข้อมูล

15) การติดต่อสอบถามผ่านทางช่องทาง LINE ผู้ดูแลระบบใช้เวลาอย่างมากในการตอบคำถาม ควรมีช่องทางที่รวดเร็วกว่านี้

#### 5.4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 304 คน



คิดเป็นร้อยละ 32.76 และจากทางเว็บไซต์ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมามีส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 28.76 รองลงมาคือ เรื่องเตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 และเรื่อง ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 รองลงมาตามลำดับ

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.57 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.35

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 95.31 และ 94.53 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.88 และ 96.09 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 100.00, 98.70, และ 95.83 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบ

ในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88, และ 90.63 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 92.97, 92.45, และ 92.15 ตามลำดับ

5.4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

- 1) ควรมีการขยายโอกาสและพิจารณาทุนเงินกู้ยืมทางการศึกษาเพิ่มเติม
- 2) ควรปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้สามารถใช้แทนกันได้และเสถียรมากขึ้นไปกว่านี้

## 5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ค้าประกัน

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.51 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.84 และสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่าในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้น

การชำระหนี้ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 รองลงมาลำดับ

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.78

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.88, 94.79 และ 93.23 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ การค้าประกันมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.61, 96.35, และ 95.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณา จากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย

ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีข้อความ คำสั่งชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.14, 93.75 และ 92.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44 และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.18, และ 97.92 ตามลำดับ

5.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

1) ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้าประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้าประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม

2) ควรยกเลิกการกำหนดให้มีผู้ค้าประกันการชำระเงินคืนกองทุนแต่อาจจะให้ช่วยในการติดตามลูกหนี้

## 5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาจากจดหมายจากกองทุน จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 และจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาทุนมนุษย์

(10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 รองลงมาลำดับ

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.36

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.35 และ 95.05 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ระยะเวลา ในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.22, 98.96, และ 98.44 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความคำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.44, 97.92 และ 94.01 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44, และ 97.66 ตามลำดับ

#### 5.6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1) ควรมีการปรับข้อมูลผู้กู้ยืมให้เป็นปัจจุบันและจะแจ้งข้อมูลที่ต้องหักและนำส่งให้นายจ้างได้ทราบผ่านระบบรับชำระเงินกู้ยืมค้ำประกันกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)

2) บุคลากรในหน่วยงาน เป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้ยืมโดยผ่านหน่วยงาน (ระบบ e-PaySLF) แต่ในระบบ e-PaySLF ที่หน่วยงาน (เทศบาล) ไม่มีข้อมูลของผู้ที่ประสงค์จะให้หักหน่วยงานจึงไม่สามารถหักได้ ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) กองทุนควรจัดประชุมชี้แจงให้นายจ้างได้รับทราบและเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นในการหักเงินเดือนเนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระงานให้นายจ้าง

4) ไม่เห็นด้วยกรณีที่กองทุนออกหนังสือแจ้งให้ภาคเอกชนหักเงินเดือนพนักงานที่กู้ยืมเงินและนำส่งเงินชำระค้ำประกันกองทุน

## 5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ )	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.78	95.68	95.64	28.70
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.76	95.21	93.93	28.56
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.73	94.58	94.72	23.65
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.73	94.57	93.35	4.73
5) ผู้ค้าประกัน	4.75	95.10	93.78	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.79	95.84	95.36	4.79
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.16</b>	<b>94.46</b>	<b>95.19</b>

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.46 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.19 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.70 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.93 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.56 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.72 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.57 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.35 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.78 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.36 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.79 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)



## เอกสารอ้างอิง

- ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม  
แนวสังคหวัดถุ 4 ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหา  
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.
- Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of  
Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Wolman, Thomus E., *Education and Organizational Leadership in Elementary  
School, Englewood Cliffs*, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.
- Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964),  
p. 99.
- จันจิรา ปรีอำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร  
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง  
ชนบท. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐฐา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา  
โครงการโรงไฟฟ้าอะเซเชนเทรา โคนเจนเนอเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บูคส์ ทูยู  
กรุงเทพฯ
- สิทธา เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเซียล  
เน็ตเวิร์คมีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟชบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อรรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 1  
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

- |                                                                              |                                                         |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. เพศ                                                                       | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                         | <input type="checkbox"/> 2) หญิง                |
| 2. อายุ                                                                      | <input type="checkbox"/> 1) 10 - 15 ปี                  | <input type="checkbox"/> 2) 16 - 20 ปี          |
|                                                                              | <input type="checkbox"/> 3) 21 - 25 ปี                  | <input type="checkbox"/> 4) 26 ปีขึ้นไป         |
| 3. กำลังศึกษาระดับ                                                           | <input type="checkbox"/> 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย           | <input type="checkbox"/> 2) ปวช.                |
|                                                                              | <input type="checkbox"/> 3) ปวท./ปวส.                   | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี |
| 4. ประเภทสถานศึกษา                                                           | <input type="checkbox"/> 1) รัฐบาล                      | <input type="checkbox"/> 2) เอกชน               |
| 5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....                                                 |                                                         |                                                 |
| 6. ผลการเรียนเฉลี่ย                                                          | <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 2.00               | <input type="checkbox"/> 2) 2.01-2.50           |
|                                                                              | <input type="checkbox"/> 3) 2.51-3.00                   | <input type="checkbox"/> 4) 3.01-3.50           |
|                                                                              | <input type="checkbox"/> 5) 3.51-4.00                   |                                                 |
| 7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |                                                         |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์                                         | <input type="checkbox"/> 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)                   | <input type="checkbox"/> 7) แผ่นพับ/คู่มือ              |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 3) โทรทัศน์                                         | <input type="checkbox"/> 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว     |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 4) วิทยุ                                            | <input type="checkbox"/> 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....   |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 5) หนังสือพิมพ์                                     | <input type="checkbox"/> 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย |                                                 |

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
- 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ
- 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2  
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 10 - 15 ปี  2) 16 - 20 ปี  
 3) 21 - 25 ปี  4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) มัธยมศึกษาตอนปลาย  2) ปวช.  
 3) ปวท./ปวส.  4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ).....
7. ระดับรายได้ปัจจุบัน  1) ต่ำกว่า 15,000 บาท  2) 15,001 – 25,000 บาท  
 3) 25,001 – 35,000 บาท  4) 35,001 – 45,000 บาท  
 5) มากกว่า 45,000 บาท
8. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) เว็บไซต์  6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์  
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  7) แผ่นพับ/คู่มือ  
 3) โทรทัศน์  8) องค์กรนายจ้าง  
 4) วิทยุ  9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 5) หนังสือพิมพ์  10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย



9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
- 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ
- 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- 5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 7) ชำระผ่าน BigC
- 8) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ
- 9) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (www.ktbnetbank.com)
- 10) อื่นๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติมีสาเหตุมาจาก
  - 2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้
  - 2.2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก
  - 2.3) กำลังศึกษาต่อ
  - 2.4) กำลังศึกษาต่อ
  - 2.5) ขอผ่อนผัน

○ 2.3) อื่นๆ (ระบุ).....

13. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

14. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>					
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ					
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
7) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3  
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกรับรู้จริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  
 3) 41 - 50 ปี  4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุน ..... ปี
4. ระดับสถานศึกษา  1) มัธยมศึกษาตอนปลาย  2) อาชีวศึกษา  3) อุดมศึกษา
5. ประเภทสถานศึกษา  1) รัฐบาล  2) เอกชน
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ) .....
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) เว็บไซต์  6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์  
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  7) แผ่นพับ/คู่มือ  
 3) โทรทัศน์  8) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)  
 4) วิทยุ  9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 5) หนังสือพิมพ์  10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)  
 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect

- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
- 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ
- 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่)</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>3.1 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม ฉบับที่ 4

สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

- |                                                                                |                                                         |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. เพศ                                                                         | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                         | <input type="checkbox"/> 2) หญิง                |
| 2. อายุ                                                                        | <input type="checkbox"/> 1) 10 - 15 ปี                  | <input type="checkbox"/> 2) 16 - 20 ปี          |
|                                                                                | <input type="checkbox"/> 3) 21 - 25 ปี                  | <input type="checkbox"/> 4) 26 ปีขึ้นไป         |
| 3. กำลังศึกษาระดับ                                                             | <input type="checkbox"/> 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย           | <input type="checkbox"/> 2) ปวช.                |
|                                                                                | <input type="checkbox"/> 3) ปวท./ปวส.                   | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี |
| 4. ประเภทสถานศึกษา                                                             | <input type="checkbox"/> 1) รัฐบาล                      | <input type="checkbox"/> 2) เอกชน               |
| 5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....                                                   |                                                         |                                                 |
| 6. ผลการเรียนเฉลี่ย                                                            | <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 2.00               | <input type="checkbox"/> 2) 2.01-2.50           |
|                                                                                | <input type="checkbox"/> 3) 2.51-3.00                   | <input type="checkbox"/> 4) 3.01-3.50           |
|                                                                                | <input type="checkbox"/> 5) 3.51-4.00                   |                                                 |
| 7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) |                                                         |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์                                           | <input type="checkbox"/> 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)                     | <input type="checkbox"/> 7) แผ่นพับ/คู่มือ              |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 3) โทรทัศน์                                           | <input type="checkbox"/> 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว     |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 4) วิทยุ                                              | <input type="checkbox"/> 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....   |                                                 |
| <input type="checkbox"/> 5) หนังสือพิมพ์                                       | <input type="checkbox"/> 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย |                                                 |

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
- 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ
- 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5  
สำหรับผู้ค้าประกัน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  
 3) 41 - 50 ปี  4) 51 - 60 ปี  
 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2) ปวช.  3) ปวท./ปวส.  
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับรายได้ปัจจุบัน  1) ไม่มีรายได้  2) ต่ำกว่า 15,000 บาท  
 3) 15,001 - 20,000 บาท  4) 20,001 - 25,000 บาท  
 5) 25,001 - 30,000 บาท  5) มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนเงินกู้ยืมของผู้ที่ค้าประกัน  1) ต่ำกว่า 100,000 บาท  2) 100,001 - 200,000 บาท  
 3) 200,001 - 300,000 บาท  4) มากกว่า 300,000 บาท
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) เว็บไซต์  6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์  
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  7) แผ่นพับ/คู่มือ



- 3) โทรทัศน์  8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
- 4) วิทยุ  9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5) หนังสือพิมพ์  10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย

7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19
- 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ
- 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน</b>					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System : DSL)</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6  
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  
 3) 41 - 50 ปี  4) 51 - 60 ปี  5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) มัธยมศึกษาตอนปลาย  2) ปวช.  3) ปวท./ปวส.  
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. หน่วยงานของท่าน  1) หน่วยงานรัฐ  2) หน่วยงานเอกชน  3) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน  1) ต่ำกว่า 10 คน  2) 11 - 100 คน  3) 101 - 200 คน  
 4) 201 - 300 คน  5) มากกว่า 300 คนขึ้นไป
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) เว็บไซต์  7) แผ่นพับ/คู่มือ  
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  8) งานประชุมสัมมนา  
 3) โทรทัศน์  9) จดหมายจากกองทุน

- 4) วิทย์  10) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 5) หนังสือพิมพ์  11) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย  
 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

**7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1) เตรียมความพร้อมการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)  
 3) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect  
 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 5) มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมจากสถานการณ์ COVID-19  
 6) e-Learning หลักสูตรด้านวางแผนการเงินการลงทุนและด้านความเป็นผู้ประกอบการ  
 7) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรม กิจการเด็กและเยาวชน  
 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>					
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรง ของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)</b>					
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลน					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
บุคลากร และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2564**

**ผู้รับผิดชอบ** มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
**ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ ที่ปรึกษา (หัวหน้าโครงการ)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

**สถานที่ติดต่อ**

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

**นักวิจัย (หัวหน้าโครงการ)**

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

**นักวิจัยร่วม**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง  
สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180

**ผู้ช่วยนักวิจัย**

นางสาวเฉลิมพร โตสงวน นักวิชาการเงินและบัญชี  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180

