



รายงานฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2563



รายงานฉบับสมบูรณ์
สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรุณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดอุบลราชธานี

2563

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.จำนวน 384 คน 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน จำนวน 384 คน และ 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 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 กลุ่มผู้ค้ำประกัน

ฉบับที่ 6 กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสำรวจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผลการวิจัย พบว่า

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.10 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.10 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.54 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.62 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.02 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.84 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.56 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.28 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.74 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.96 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.25 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย รวม (\bar{x})	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ (Top-Two- Box)	ร้อยละ (ถ่วง น้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.77	95.40	94.54	28.62
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.76	95.20	93.84	28.56
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.73	94.60	93.28	23.65
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	4.74	94.80	93.74	4.74
5) ผู้ค้าประกัน	4.75	95.00	93.96	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.78	95.60	95.25	4.78
ภาพรวม	4.75	95.10	94.10	95.10

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

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่	4.76	4.73	4.71	4.63	4.74	4.76
1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา	4.78	4.73	-	4.71	4.71	-
รวมด้านที่ 1	4.77	4.73	4.71	4.67	4.73	4.76
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	-	4.68	4.77	4.74	-
2.2) กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	-	4.80	4.79	-	-	-
2.3) กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	-	-	-	-	-	4.82
รวมด้านที่ 2	4.76	4.80	4.73	4.77	4.74	4.82
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1) ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน	4.77	-	4.67	4.69	4.72	-
3.2) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)	-	4.70	-	-	-	-
3.3) ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)	-	-	-	-	-	4.69
รวมด้านที่ 3	4.77	4.70	4.67	4.69	4.72	4.69
4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.76	4.81	4.79	4.82	4.82	4.85
4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.78	4.76	4.79	4.80	4.80	4.85
รวมด้านที่ 4	4.77	4.78	4.79	4.81	4.81	4.85
ภาพรวม	4.77	4.76	4.73	4.74	4.75	4.78

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Studentloan มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และควรลดการใช้กระดาษ
- 2) ควรมีการขยายโอกาสและพิจารณาทุนเงินกู้ยืมทางการศึกษาเพิ่มเติม
- 3) ควรมีการกำหนดวันที่การโอนเงินค่าครองชีพรายเดือนแต่ละเดือนให้ชัดเจน เนื่องจากมีความล่าช้ามากและวันที่การโอนเงินไม่ตรงกันในแต่ละเดือน ไม่ควรทยอยไปเดือนถัดไป เพราะกระทบกับภาระค่าใช้จ่ายของผู้กู้ยืมค่อนข้างสูงในแต่ละเดือน
- 4) การจัดสรรจำนวนผู้กู้ให้แก่สถานศึกษาแต่ละปี อยากรให้มีการแจ้งให้ชัดเจนเป็นหนังสือหรือระบบออนไลน์
- 5) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้ทุกปีและแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
- 6) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน
- 7) ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม เช่น กรณีบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้โดยผ่านหน่วยงาน (ระบบ e-PaySLF) แต่ในระบบ e-PaySLF ที่หน่วยงาน (เทศบาล) ไม่มีข้อมูลของผู้ที่ประสงค์จะให้หักหน่วยงานจึงไม่สามารถหักได้ ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 8) ควรมีการแจ้งพนักงานใหม่ที่มีภาระหนี้ กยศ. เพื่อให้นายจ้างหักเงินเดือนและนำส่ง กยศ. ต่อไป
- 9) ควรเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินด้วยเช็ค ควรจะชำระเงินที่สาขาใดก็ได้ ไม่ใช่สาขาที่ออกเช็คเท่านั้น
- 10) ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้าประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้าประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม
- 11) ควรมีระบบการกู้ยืมและการชำระหนี้รองรับการใช้งาน Smart phone ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	8
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	9
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	13
3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	15
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	28
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	35
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน	41
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชี เงินเดือน	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	53
5.1 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	53
5.2 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	55
5.3 ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	57
5.4 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	60
5.5 ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ค้าประกัน	62
5.6 ผลการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	63
5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาภาพรวม	66
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	69
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	73
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	78
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	82
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน	86
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจ	91 95

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan	9
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	15
ตารางที่ 3	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	16
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	17
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
ตารางที่ 6	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	22
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	24
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษา	28
ตารางที่ 9	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	29
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	30
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	35
ตารางที่ 12	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	36
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	37
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน	41
ตารางที่ 15	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน	42
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน	43
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	48
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	49
ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืมกองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืม แทนกองทุน ปัจจุบันมีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ถึงปัจจุบันไปแล้วกว่า 5.7 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 6 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2563 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ไ้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนฯ

1.3.1.1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา 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

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 การสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
 - ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน ปี 2563

แผนการดำเนินงาน
1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน
2. จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 6 กลุ่ม โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ ประกอบด้วย 2.1 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2.2 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 2.3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 2.4 นักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. 2.5 ผู้ค้าประกัน 2.6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน
3. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งวดงานที่ 1
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
5. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น
6. นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม
7. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
8. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุน ต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

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

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความสำคัญ และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร 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 และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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 อดุลพัฒน์กิจ) 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 การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับประชาชนเพื่อต้องการการยอมรับและการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและแรงจูงใจที่เป็นประโยชน์ต่อตัวองค์การ โดยการรับฟังความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของประชาชนเป็นองค์ประกอบในการวางนโยบาย การวางแผนประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

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

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

บทบาทของการประชาสัมพันธ์

สิทธิ เล็บนาค.(2554 หน้า 27) ได้จำแนกบทบาทของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ประกาศแจ้งความ (Announcement) ให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น
2. ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดและมีความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน
3. จูงใจ (Persuasion) ให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดการคล้อยตามหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
4. สร้างการยอมรับ (Create receptivity) ในสิ่งใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้น
5. สร้างความคาดหวัง (Create expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นเต้นและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่ค่อยดี

7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆ ทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ 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) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงการคืนกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรที่ดี (Relationship building) กับกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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 484,529 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2562 ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,600,770 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 5,073 แห่งๆ ละ 1 คน
(ข้อมูลสถานศึกษา ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 88,587 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2562 ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)
- 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน จำนวน 182,362 คน
(ข้อมูลผู้ค้าประกันปีการศึกษา 2562 ณ วันที่ 31 มกราคม 2563)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 10,282 แห่งๆ ละ 1 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 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 354 คน

- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 คน
- 5) ผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ(คน)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	484,529	384
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,600,770	384
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	5,073	354
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	88,587	384
5) ผู้ค้าประกัน	182,362	384
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	10,282	354

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) ผู้ค้าประกัน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)

4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืม และการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

- ด้านการรับรู้ ทศนคติ 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 สำหรับผู้ค้ำประกัน

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยกำหนดให้วิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุปลักษณะตัวอย่าง และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ 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	พึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
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 ซึ่งของแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การแปลผลเป็นดังต่อไปนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 - 11)

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

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 กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณา ร่วมกับกองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจทั้ง 6 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีระยะเวลาการวิจัยอันจำกัด ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้น ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน และ ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสำรวจแบบสอบถามควบคู่กับการใช้แบบสำรวจออนไลน์ รวมถึงการใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งมีลิงก์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/yPJFQ1bk4dkZyrB78>

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/uiEnFew5X6qmSYjh6>

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/pVfKf5YGhufoJLTV6>

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/uggYcf9Kmm3Xnzq5A>

ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/H7EnsHcikb81nZE76>

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/4iqNGNoEaJopaD5b8>

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 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

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

3.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร 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) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 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 2563 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจรวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน 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	116	30.21
	หญิง	268	69.79
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	129	33.59
	21 - 25 ปี	252	65.63
	26 ปีขึ้นไป	3	0.78
กำลังศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	81	21.09
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	25	6.51
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	278	72.40
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	276	71.88
	เอกชน	108	28.12
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	-	-
	2.01 - 2.50	-	-
	2.51 - 3.00	23	5.99
	3.01 - 3.50	331	86.20
	3.51 - 4.00	30	7.81

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ
กู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็น
ร้อยละ 69.79 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 252 คน
คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ
33.59 และอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับอนุปริญญา/
ปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน
81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 และระดับปวท./ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 รองลงมา
ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษารัฐบาล มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.88 รองลงมาเป็นเอกชน มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.12 ตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	198	18.54
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	234	21.91
	3) โทรทัศน์	60	5.62
	4) วิทยุ	48	4.49
	5) หนังสือพิมพ์	42	3.93
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	48	4.49
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	48	4.49
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	336	31.46
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	54	5.06
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	91	11.93
	2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ	168	22.02
	3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.	161	21.10
	4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้	98	12.84
	5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	7	0.92
	6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	77	10.09
	7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	112	14.68
	8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ)...เช่น การเพิ่มชั่วโมงจิตอาสา..	35	4.59
	9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	14	1.83

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 และเว็บไซต์จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนในเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และปรับเปลี่ยนค่าครองชีพ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.548	94.66
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.76	0.555	93.10
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.74	0.547	92.71
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.563	92.97
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.77	0.562	93.75
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.74	0.545	92.45
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.75	0.551	92.97
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.78	0.562	93.75
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.78	0.54	96.21
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.561	97.40
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.554	96.35
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.535	96.61
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.78	0.538	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.551	95.57
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.71	0.491	95.57
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.74	0.505	97.40
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	0.576	95.83
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.83	0.571	97.14

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.82	0.572	95.83
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.80	0.565	95.05
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.73	0.502	96.35
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.72	0.505	95.31
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	0.548	93.62
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.547	92.97
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.79	0.563	95.05
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.76	0.544	93.75
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	0.547	93.49
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.74	0.537	92.97
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.77	0.552	93.49
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน	4.77	0.559	94.14
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	0.570	94.79
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.82	0.594	95.57
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.72	0.530	92.71
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.74	0.539	93.49
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	0.559	92.71
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.78	0.563	95.57
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.77	0.535	95.74
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.76	0.530	95.27
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	0.534	94.01
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.73	0.539	90.63
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.80	0.571	94.27
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.74	0.510	96.88
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.76	0.516	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.75	0.507	98.18
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.78	0.540	96.21
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.81	0.560	96.09

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.78	0.545	95.57
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.82	0.566	96.09
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.80	0.553	95.83
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.76	0.543	94.53
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.74	0.514	95.31
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม	4.74	0.496	100.00
ภาพรวม	4.77	0.547	94.54

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.54

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 93.75, 92.97 และ 92.71 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.05, 93.75, และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 95.57, 94.79 และ 93.49 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66, และ 96.88 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 3) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิมนัดชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 96.09, และ 95.83 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1 ควรมีการลดขั้นตอนเอกสารลงเพื่อความสะดวกแก่ผู้กู้ยืม

5.2 ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศการกู้ยืมเงินให้เข้าถึงได้ง่าย

5.3 ควรมีการกำหนดวันที่การโอนเงินค่าครองชีพรายเดือนแต่ละเดือนให้ชัดเจน เนื่องจากมีความล่าช้ามากและวันที่การโอนเงินไม่ตรงกันในแต่ละเดือน ไม่ควรทยอยออกไปเดือนถัดไป เพราะกระทบกับภาระค่าใช้จ่ายของผู้กู้ยืมค่อนข้างสูงในแต่ละเดือน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กักขังที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กักขังที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	181	47.14
	หญิง	203	52.86
อายุ	10 – 15 ปี	-	
	16 - 20 ปี	-	
	21 - 25 ปี	26	6.77
	26 ปี ขึ้นไป	358	93.23
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	1.30
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	24	6.24
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	355	92.46
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	287	74.74
	เอกชน	97	25.26
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	301	78.39
	15,001 – 25,000 บาท	56	14.58
	25,001 – 35,000 บาท	27	7.03
	35,001 – 45,000 บาท	-	-
	มากกว่า 45,000 บาท	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กักขังที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 93.23 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 และรองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 92.46 รองลงมาศึกษาเป็นระดับ ปวท./ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.24 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.74 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.39 รองลงมาคือระดับรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 และระดับรายได้ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กักขังที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	195	30.28
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	184	28.57
	3) โทรทัศน์	105	16.30
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	52	8.07
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	108	16.77
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	67	15.58
	2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ	37	8.60
	3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.	156	36.28
	4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้	124	28.84
	5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	5	1.16
	6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	22	5.12
	7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	19	4.42
	8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ช่องทาง/ หลักเกณฑ์ การชำระหนี้ กองทุน กยศ.	1) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	24	6.25
	2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	18	4.69
	3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	297	77.34
	4) เพื่อน/คนรู้จัก	21	5.47
	5) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม	24	6.25
	6) ช่องทางอื่นๆ	-	-
ช่องทางการ ชำระหนี้กองทุน กยศ.	1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	64	16.67
	2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	45	11.72
	3) ชำระผ่านตู้ ATM	108	28.13
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	52	13.54
	5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	-	-
	6) ชำระผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	-
	7) ชำระผ่าน Big C	-	-
	8) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ	31	8.07
	9) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (www.ktbnetbank.com)	84	21.87
	10) อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
สถานการณ์ชำระ หนี้	1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ	312	81.25
	2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	72	18.75
กรณี ไม่สามารถ ชำระหนี้ได้ ตามปกติ	1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้	8	11.11
	2) กำลังศึกษาต่อ	-	-
	3) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	31	43.05
	4) ขอด่วนผัน	33	45.84
	5) เหตุผลอื่นๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และจากสถานศึกษา/ อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 36.28 รองลงมาคือ รมรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.84 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 77.34 รองลงมาคือ ทราบจากงานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา และธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.25 และจากทางเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน ชำระผ่านตู้ ATM จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคือชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (www.ktbnetbank.com) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 และชำระโดยหักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะขอผ่อนผัน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 45.84 รองลงมาคือมีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 และเพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.541	91.36
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.73	0.545	91.45
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.74	0.495	100.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.559	90.10
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.84	0.592	95.31
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.69	0.551	87.76
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.66	0.533	84.64
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.73	0.541	90.89
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.73	0.538	91.27
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.556	92.71
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.560	94.27
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.576	95.83

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.83	0.572	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.535	92.71
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.88	0.614	96.88
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.73	0.529	91.93
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	0.509	94.27
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
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.80	0.577	94.01
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.88	0.597	99.22
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.84	0.589	96.88
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.71	0.537	89.06
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม	4.68	0.532	87.50
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.84	0.592	95.31
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.88	0.614	96.09
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.88	0.597	99.22
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)	4.70	0.518	93.27
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.68	0.485	96.09
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	0.505	95.83
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.68	0.505	92.97
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.57	0.472	84.90
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ	4.74	0.549	92.71
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.84	0.595	97.14
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม	4.70	0.534	88.02
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.78	0.540	96.72
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.81	0.550	97.57
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.82	0.554	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.84	0.566	98.70
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.532	96.09

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.75	0.516	96.35
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.86	0.593	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.80	0.538	98.44
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.76	0.530	95.87
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.68	0.490	92.19
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.72	0.550	92.19
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.76	0.517	97.92
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.77	0.536	95.83
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.74	0.496	100.00
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.80	0.558	96.09
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม	4.82	0.560	96.88
ภาพรวม	4.76	0.544	93.84

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.84

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 95.31 และ 90.89 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต

ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ชับช้อนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การอธิบาย ชี้แจง และ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 3) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 99.22, 96.88, และ 96.09 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.09 และ 95.83 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 ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง และ 3) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 97.92, และ 96.88 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1 ควรมีการเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการติดต่อผ่านระบบ call center ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ ซึ่งระยะเวลาการรอสายนานมาก แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ตอบคำถามได้ชัดเจน

5.2 ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้ทุกปีและแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

5.3 ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	65	18.36
	หญิง	289	81.64
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	64	18.08
	31 - 40 ปี	102	28.81
	41 - 50 ปี	118	33.33
	51 ปีขึ้นไป	70	19.77
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 - 5 ปี	185	52.26
	อายุงาน 6 - 10 ปี	98	27.68
	อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	71	20.06
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	254	71.75
	อาชีวศึกษา	53	14.97
	อุดมศึกษา	47	13.28
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	308	87.01
	เอกชน	46	12.99

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 81.64 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.26 รองลงมาคือ ช่วงอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.68 และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.06 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับ

อาชีวศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.97 และระดับอุดมศึกษาจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.28 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 87.01 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	212	29.28
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	156	21.55
	โทรทัศน์	61	8.43
	วิทยุ	-	
	หนังสือพิมพ์	-	
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	167	23.07
	แผ่นพับ/คู่มือ	92	12.71
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	36	4.97
	สื่ออื่นๆ	-	
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	354	20.46
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิตบริจาคอวัยวะ	226	13.06
	มาตรการแก้ไขปัญหานี้ กยศ.	354	20.46
	รณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้	315	18.21
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	25	1.45
	e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	167	9.65
	ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	289	16.71
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 รองลงมาคือโบสเตอร์/บอร์ด

ประชาสัมพันธุ์ มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 และจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง เพื่อชำระหนี้ กยศ. และมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 รองลงมาคือ รณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 18.21 และเรื่องปรับเพิ่มค่าครองชีพ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่)	4.71	0.491	90.21
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.69	0.436	96.89
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.505	89.27
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.83	0.539	94.92
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.66	0.498	86.72
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.63	0.480	83.33
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.71	0.488	90.11
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.489	92.76
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.68	0.457	91.81
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.466	94.92
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.75	0.486	94.92
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.68	0.446	92.66
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	0.451	91.81
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.69	0.468	90.96
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.58	0.426	85.59
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.79	0.521	93.70
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	0.543	99.15
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.82	0.535	96.61
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.68	0.484	88.14
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.66	0.479	86.44
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.83	0.539	94.92
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.76	0.490	94.92
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.89	0.580	95.76

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน	4.67	0.465	92.56
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.65	0.434	95.76
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.68	0.453	95.48
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.64	0.445	91.53
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.53	0.419	83.62
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.72	0.495	92.09
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.82	0.541	96.89
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.79	0.495	97.61
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.79	0.497	97.36
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.80	0.501	98.02
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.82	0.513	98.59
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.75	0.480	95.76
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.73	0.464	96.05
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.85	0.540	97.46
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.78	0.485	98.31
4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.79	0.493	97.86
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.82	0.504	100.00
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.88	0.544	99.44
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.74	0.465	97.74
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้	4.75	0.483	95.48
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.72	0.446	100.00
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.79	0.504	95.76
ภาพรวม	4.73	0.485	93.28

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.28

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.89, 94.92 และ 90.11 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.92, 92.66 และ 91.81 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.15, 96.61, และ 95.76 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) มีระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.89, 95.76 และ 95.48 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.59, 98.31, และ 98.02 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.44, และ 97.74 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1 ควรมีระบบรองรับ Smart phone ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

5.2 ควรยกเลิกการให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนรัฐบาล เพราะได้รับเงินอุดหนุนจาก สพฐ. แล้ว

5.3 ควรให้โรงเรียนมีบทบาทหน้าที่หรือส่วนร่วมในการพิจารณาคัดกรองนักเรียน และรวมถึงกระบวนการจัดทำ/เซ็นสัญญาโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร จะเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนกว่า

5.4 ควรมีการจัดอบรมสัมมนาทุกภูมิภาค หรือเขตพื้นที่การศึกษา

5.5 ทุกปีก่อนการโอนเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน กยศ.ของโรงเรียนจะให้ทางโรงเรียนตอบแบบสอบถาม ซึ่งในปี 2562 คำถามค่อนข้างยากมาก ควรปรับคำถามเพื่อให้เข้าใจง่าย โดยแบ่งระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา เพราะบางส่วนระดับโรงเรียนมัธยมศึกษาไม่ได้ดำเนินการ ก็ไม่สามารถตอบคำถามได้ เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าเทอม ฯลฯ ฉะนั้น คำถามจาก กยศ.ควรเป็นคำถามในกรอบการดำเนินงานที่สถานศึกษาต่างๆ ดำเนินงาน

5.6 ควรปรับปรุงฐานข้อมูลหรือจำหน่ายข้อมูลนักเรียนผู้กู้ยืมที่ติดปัญหาต่างๆ ในการแจ้งเตือนผ่านอีเมลระยะเวลาเกินกว่า 10 ปี

5.7 ควรเพิ่มเติมการให้บริการแจ้งความคืบหน้าของผลการพิจารณาในบางประเด็น ที่สถานศึกษาทำหนังสืออย่างเป็นทางการขอหารือ กยศ. ไปว่ามีผลการพิจารณาอย่างไร อาทิ การขอเพิ่มเติมสาขาวิชาในกลุ่มสาขาขาดแคลน หรือสาขาวิชาในกลุ่มที่ตอบสนองฯ 10 อุตสาหกรรม

5.8 กยศ. เป็นหน่วยงานที่ช่วยสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อแต่ขาดทุนทรัพย์ ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

5.9 การตอบกลับอีเมลระบบอัตโนมัติ ควรส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และผู้ปฏิบัติงาน สถานศึกษาไม่เคยได้รับข่าวสารเรื่องผู้กู้ยืมเงินที่จัดทำสัญญาไม่สมบูรณ์จากกองทุนในระบบฐานข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน

5.10 การจัดสรรจำนวนผู้กู้ให้แก่สถานศึกษาแต่ละปี อยากรให้มีการแจ้งให้ชัดเจนเป็นหนังสือหรือผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการระบุจำนวนในระบบ แต่สามารถให้สถานศึกษารับได้ไม่จำกัดแต่ไม่มีบอกชัดเจน จึงทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจเกิดความสับสนและไม่แน่ใจในการดำเนินงาน จึงไม่กล้าที่จะคัดเลือกทำให้ต้องโทรถามสำนักงานใหญ่

5.11 ควรปรับปรุงข้อมูลสถานะของผู้กู้ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

5.12 ควรทบทวนบทบาทภารกิจทำให้สถานศึกษาเป็นผู้ติดตามหนี้ กยศ. จากผู้กู้ ซึ่งจบการศึกษาไปแล้ว ไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง สถานศึกษามีหน้าที่อำนวยความสะดวก และจัดส่งเอกสารให้เท่านั้น เมื่อผู้กู้จบการศึกษาไปแล้ว และจะมีผลตามกฎหมายในอนาคต

5.13 ควรลดขั้นตอนการกู้ยืม ไม่ต้องยุ่งยากซับซ้อน เพื่อสะดวกแก่การกู้ยืม

5.14 นักเรียนกู้ยืมที่เสียชีวิต สถานศึกษาแจ้งแล้วแต่ก็ยังมีชื่อในระบบอยู่ควรลบชื่อออกจากระบบฐานข้อมูล หรือปรับปรุงข้อมูลสถานะผู้กู้ยืม

5.15 ขอขอบคุณ กยศ. ที่ให้โอกาสเด็กไทยได้มีโอกาสทางการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

5.16 ระบบการทำงานของ กยศ.รวดเร็ว ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เป็นการให้โอกาสแก่นักเรียนนักศึกษาทุกๆ คน ขอให้กยศ.ขยายโอกาสแก่ผู้ประสงค์ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้วยจะเป็นสิ่งที่ดีเป็นอย่างยิ่ง

5.17 การติดตามสัญญาผู้กู้ยืมจากผู้กู้อายเก่าที่จบการศึกษาไปหลายปีจากกองทุนมายังสถานศึกษา ซึ่งในสัญญาระบุให้จัดทำ 2 ชุด โดยส่งให้ธนาคาร 1 ชุด ผู้กู้เก็บ 1 ชุด ทางสถานศึกษา (ผู้ปฏิบัติงาน) มิได้มีการจัดเก็บไว้ มีการโอนเงินให้แก่ผู้กู้ตลอดจนจบการศึกษาจากสถานศึกษาไปหลายปี และในส่วนของสถานศึกษานั้นผู้บริหารมีการเกษียณ/โยกย้าย ครูผู้ปฏิบัติมีการโยกย้าย/เปลี่ยนผู้ปฏิบัติ ทางกองทุนมีการติดตามทวงสัญญามาบ่อยๆ ผู้ที่รับงานใหม่จึงไม่สามารถดำเนินการติดตามให้ได้ ขอให้มีการจัดระบบในส่วนนี้ด้วยจะเป็นการดีมากสำหรับครูผู้ปฏิบัติงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	72	18.75
	หญิง	312	81.25
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	254	66.15
	21 - 25 ปี	130	33.85
	26 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	267	69.53
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	117	30.47
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	318	82.81
	เอกชน	66	17.19
ผลการเรียนเฉลี่ย	เกรดเฉลี่ย น้อยกว่า 2.00	-	-
	เกรดเฉลี่ย 2.01 – 2.50	19	4.95
	เกรดเฉลี่ย 2.51 – 3.00	298	77.60
	เกรดเฉลี่ย 3.01 – 3.50	37	9.64
	เกรดเฉลี่ย 3.51 – 4.00	30	7.81

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.15 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.53 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.81 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 – 3.00 จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมามีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	241	46.62
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	211	40.81
	โทรทัศน์	7	1.35
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	12	2.32
	แผ่นพับ/คู่มือ	31	6.00
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	15	2.90
	สื่ออื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	314	22.92
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิตบริจาคอวัยวะ	105	7.66
	มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.	324	23.65
	รณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้	354	25.84
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	13	0.95
	e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	98	7.15
	ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	162	11.82
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางเว็บไซต์ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 46.62 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 40.81 และผ่านพับ/คู่มือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.501	90.10
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.63	0.482	88.93
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.77	0.513	100.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.46	0.418	80.21
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.56	0.485	81.25
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.65	0.492	89.06
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.70	0.493	94.27
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.65	0.494	88.80
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.71	0.519	91.27
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.500	92.71
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.513	94.27
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.543	95.83
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.80	0.552	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.539	92.71
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.85	0.587	96.88
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.66	0.479	91.93

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	0.506	94.27
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.70	0.520	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
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.77	0.551	93.53
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.614	95.05
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.86	0.590	98.18
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.68	0.516	89.06
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.66	0.510	87.50
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.74	0.512	95.31
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.81	0.562	96.09
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน	4.69	0.513	93.27
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.68	0.485	96.09
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	0.505	95.83
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.68	0.505	92.97
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.57	0.472	84.90
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.72	0.528	92.71
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.82	0.580	97.14
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.81	0.551	98.04
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.82	0.556	98.05
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.83	0.560	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.584	98.44
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.532	96.09
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.83	0.556	99.48
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.83	0.565	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.80	0.538	98.44

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.80	0.546	98.03
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.84	0.557	100.00
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.89	0.597	99.48
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.76	0.517	97.92
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.77	0.536	95.83
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.74	0.496	100.00
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.80	0.558	96.09
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม	4.82	0.560	96.88
ภาพรวม	4.74	0.529	93.74

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.74

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่ กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 100.00, 89.06 และ 94.27 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย

ของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือรันและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.09, และ 95.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.09 และ 95.83 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักและ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.48, และ 97.92 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.1 ควรกำหนดให้ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีผู้ที่อยู่ต่างถิ่น จากสถานศึกษาค่อนข้างลำบากในเรื่องของการดำเนินเอกสารต่างๆ

5.2 ควรมีการขยายโอกาสและพิจารณาทุนเงินกู้ยืมทางการศึกษาเพิ่มเติม

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	123	32.03
	หญิง	261	67.97
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	26	6.77
	41 - 50 ปี	152	39.58
	51 - 60 ปี	206	53.65
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	72	18.75
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	273	71.09
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	10.16
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	-	-
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	152	39.58
	15,001 - 20,000 บาท	98	25.52
	20,001 - 25,000 บาท	117	30.47
	25,001 - 30,000 บาท	12	3.13
	มากกว่า 30,000 บาท	5	1.30
จำนวนเงินกู้ยืมของผู้ค้าประกัน	ต่ำกว่า 100,000 บาท	29	7.55
	100,001 - 200,000 บาท	216	56.25
	200,001 - 300,000 บาท	103	26.82
	มากกว่า 300,000 บาท	36	9.38

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 67.97 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.65 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09 รองลงมาศึกษาระดับปริญญาบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของผู้กู้ที่ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา มีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 และมีการค้าประกันเงินกู้ยืมมากกว่า 300,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	163	43.01
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	101	26.65
	โทรทัศน์	115	30.34
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	-	-
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	234	23.52
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิตบริจาคอวัยวะ	12	1.21
	มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.	321	32.26
	รณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้	328	32.96
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	5	0.50
	e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	63	6.33

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	32	3.22
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.65 และทางโทรศัพท์ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหานี้ กยศ. จำนวน 321 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.26 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ค้าประกัน

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.538	92.51
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.74	0.557	93.75
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.70	0.518	94.27
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	0.543	94.53
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.76	0.582	92.19
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.77	0.574	93.49
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.76	0.572	94.79
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.75	0.555	93.23
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.71	0.519	91.27
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.500	92.71
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.513	94.27

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.543	95.83
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.80	0.552	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.539	92.71
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.85	0.587	96.88
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.66	0.479	91.93
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	0.506	94.27
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.70	0.520	89.84
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.65	0.509	86.72
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.63	0.503	85.68
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.63	0.506	85.42
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.60	0.496	83.85
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน	4.74	0.530	93.49
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.77	0.534	96.35
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน	4.77	0.545	95.31
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.79	0.556	94.79
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญาที่มีความเหมาะสม	4.66	0.510	87.50
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน	4.74	0.512	95.31
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม	4.72	0.525	91.67
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.522	91.80
1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.529	92.71
2) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.581	97.14
3) ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน	4.71	0.506	92.97
4) ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม	4.59	0.475	84.90
5) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	4.74	0.529	92.71
6) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.70	0.514	90.36
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน	4.81	0.551	98.04
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.82	0.556	98.05
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.83	0.560	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.584	98.44

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.532	96.09
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.83	0.556	99.48
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.83	0.565	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.80	0.538	98.44
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคิด ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.80	0.546	98.03
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง	4.84	0.557	100.00
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.89	0.597	99.48
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.76	0.517	97.92
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.77	0.536	95.83
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.74	0.496	100.00
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.80	0.558	96.09
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทักษะคิด ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม	4.82	0.560	96.88
ภาพรวม	4.75	0.536	93.96

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.96

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่ กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 94.79, 94.53 และ 94.27 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box

พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย ของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.31, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 92.71 และ 92.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44 และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักและ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.48, และ 97.92 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

5.1 ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้าประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้าประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	13.56
	หญิง	306	86.44
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	311	87.85
	41 - 50 ปี	26	7.34
	51 - 60 ปี	17	4.80
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	2	0.56
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	342	96.61
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.82
หน่วยงานของท่าน	หน่วยงานรัฐ	317	89.55
	หน่วยงานเอกชน	37	10.45
	อื่นๆ	-	-
จำนวนผู้ก้ำยืมในหน่วยงานของท่าน	ต่ำกว่า 10 คน	36	10.17
	11 - 100 คน	318	89.83
	101 - 200 คน	-	-
	201 - 300 คน	-	-
	มากกว่า 300 คนขึ้นไป	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 86.44 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 87.85 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34 และช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 96.61 รองลงมาศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็น

ร้อยละ 2.82 และศึกษาระดับปริญญาตรีวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 89.55 รองลงมาปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้ก้ำยืมในหน่วยงานของท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวน 11 - 100 คน จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 89.83 รองลงมา มีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวนต่ำกว่า 10 คน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	เว็บไซต์	312	29.27
	โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	219	20.54
	โทรทัศน์	146	13.70
	วิทยุ	-	-
	หนังสือพิมพ์	-	-
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	แผ่นพับ/คู่มือ	152	14.26
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	237	22.23
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	324	24.55
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิตบริจาคอวัยวะ	135	10.23
	มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.	314	23.79
	รณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้	332	25.15
	โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)	215	16.29
	e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน	-	-
	ปรับเพิ่มค่าครองชีพ	-	-
	เรื่องอื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 รองลงมาจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 22.23 และจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 24.55 และมาตรการแก้ไขปัญหานี้ กยศ. จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.76	0.499	93.31
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.83	0.520	97.74
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.489	87.01
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.80	0.520	94.35
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.77	0.500	94.63
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.75	0.480	96.05
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.71	0.488	90.11
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.82	0.527	96.80
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.74	0.485	93.50
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.83	0.516	99.15
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.85	0.528	98.31
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.74	0.535	95.48
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.90	0.562	98.87
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.83	0.539	95.48

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)	4.69	0.459	92.28
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.73	0.455	97.74
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.74	0.460	98.31
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.70	0.460	93.50
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.61	0.448	85.31
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.65	0.459	87.85
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)	4.70	0.472	90.96
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน	4.85	0.532	98.60
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.85	0.533	98.54
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.85	0.529	98.87
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.87	0.542	99.44
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.86	0.535	99.15
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.87	0.541	98.87
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.86	0.542	97.46
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.81	0.510	97.46
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของกองทุน	4.85	0.530	98.67
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ	4.83	0.522	97.46
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.90	0.566	98.59
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.88	0.551	98.31
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.89	0.558	99.15
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.82	0.504	100.00
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.88	0.544	99.44
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม	4.74	0.465	97.74
ภาพรวม	4.78	0.504	95.25

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.25

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 97.74, 96.05 และ 94.63 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 99.15, 98.87, และ 98.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.31, 97.74 และ 93.50 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.44, 99.15 และ 98.87 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.44, และ 99.15 ตามลำดับ

- 5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน
 - 5.1 ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม
 - 5.2 บุคลากรในหน่วยงาน เป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้ยืม โดยผ่านหน่วยงาน (ระบบ e-PaySLF) แต่ในระบบ e-PaySLF ที่หน่วยงาน (เทศบาล) ไม่มีข้อมูลของผู้ที่ประสงค์จะให้หักหน่วยงานจึงไม่สามารถหักได้ ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 5.3 ควรเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินด้วยเช็ค ควรจะชำระเงินที่สาขาใดก็ได้ ไม่ใช่สาขาที่ออกเช็คเท่านั้น
 - 5.4 แนะนำให้มีระบบแยกจากกรมสรรพากร เนื่องจากบางบริษัท ผู้ถือ USER กับผู้ดำเนินการเรื่อง กยศ. เป็นคนละหน่วยงานกัน
 - 5.5 มาตรการ COVID-19 ลดจำนวนเงินอัตโนมัติเหลือ 10 บาท สำหรับผู้กู้กลุ่มปกติยังคงต้องไปดำเนินการจ่ายส่วนต่างเองตามช่องทางอื่นๆ ทำให้เสี่ยงติดเชื้อโรครายมากขึ้น ซึ่งยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง
 - 5.6 ขอชื่นชมที่ใช้ระบบหน่วยงานหักผ่านบัญชี ซึ่งทำให้เข้าถึงผู้กู้ยืม และไม่เป็นการระต่อผู้ค้าประกัน
 - 5.7 ควรกำหนดให้สามารถนำส่งชำระหนี้ในเดือนนั้นๆ ได้เลย ไม่ต้องรอวันที่ 1-10 ของเดือนถัดไป
 - 5.8 ควรมีการจ้างพนักงานใหม่ที่มีภาระหนี้ กยศ. เพื่อให้พนักงานหักเงินเดือนและนำส่ง กยศ. ต่อไป
 - 5.9 ระบบการหักเงินเดือนของพนักงาน ยังไม่ค่อยราบรื่นกับหลายๆ แห่ง ติดเงื่อนไขของหน่วยงาน

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุน ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 และเว็บไซต์ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุน ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนในเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และปรับเปลี่ยนค่าครองชีพ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 รองลงมาตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.54

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงอารมณ์

พอใจต่อผู้รับบริการ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 93.75, 92.97 และ 92.71 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.05, 93.75, และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 95.57, 94.79 และ 93.49 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66, และ 96.88 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 3) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 96.09, และ 95.83 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

- 1) ควรมีการลดขั้นตอนเอกสารลงเพื่อความสะดวกแก่ผู้กู้ยืม
- 2) ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศการกู้ยืมเงินให้เข้าถึงได้ง่าย
- 3) ควรมีการกำหนดวันที่การโอนเงินค่าครองชีพรายเดือนแต่ละเดือนให้ชัดเจน เนื่องจากมีความล่าช้ามากและวันที่การโอนเงินไม่ตรงกันในแต่ละเดือน ไม่ควรทบทยอดไปเดือนถัดไป เพราะกระทบกับภาระค่าใช้จ่ายของผู้กู้ยืมค่อนข้างสูงในแต่ละเดือน

5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากเว็บไซต์ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 16.77 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสาร จากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ หัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 36.28 รองลงมาคือ ครงการกระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.84 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58 รองลงตามลำดับ ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 77.34 รองลงมาคือ ทราบจากงานปฐมนิเทศของสถานศึกษา และธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.25 และจากทางเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 รองลงตามลำดับ ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน ชำระผ่านตู้ ATM จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคือ ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต (www.ktbnetbank.com) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 และชำระโดยหักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงตามลำดับ ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะขอผ่อนผัน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 45.84 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 และเพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 รองลงตามลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.84

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 95.31 และ 90.89 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การอธิบาย ชี้แจง และ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 3) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 99.22, 96.88, และ 96.09 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.09 และ 95.83 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 ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง และ 3) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 97.92, และ 96.88 ตามลำดับ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ก้ำยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

- 1) ควรมีการเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการติดต่อผ่านระบบ call center ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ ซึ่งระยะเวลารอสายนานมาก แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ตอบคำถามได้ชัดเจน
- 2) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้ทุกปีและแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
- 3) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 รองลงมาคือไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 และจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. และมาตรการแก้ไขปัญหานี้ กยศ. จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 รองลงมาคือ รมรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 18.21 และเรื่องปรับเพิ่ม ค่าครองชีพ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.28

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.89, 94.92 และ 90.11 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.92, 92.66 และ 91.81 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบายชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.15, 96.61, และ 95.76 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) มีระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.89, 95.76 และ 95.48 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.59, 98.31, และ 98.02 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.44, และ 97.74 ตามลำดับ

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

1) ควรพัฒนาระบบรองรับ Smart phone ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

2) ควรยกเลิกการให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนรัฐบาล เพราะได้รับเงินอุดหนุนจาก สพฐ. แล้ว

3) ควรให้โรงเรียนมีบทบาทหน้าที่หรือส่วนร่วมในการพิจารณาคัดกรองนักเรียน และรวมถึงกระบวนการจัดทำ/เซ็นสัญญาโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร จะเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนกว่า

4) ควรมีการจัดอบรมสัมมนาทุกภูมิภาค หรือเขตพื้นที่การศึกษา

5) ทุกปีก่อนการโอนเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน กยศ.ของโรงเรียนจะให้ทางโรงเรียนตอบแบบสอบถาม ซึ่งในปี 2562 คำถามค่อนข้างยากมาก ควรปรับคำถามเพื่อให้เข้าใจง่าย โดยแบ่ง

ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา เพราะบางส่วนระดับโรงเรียนมัธยมศึกษาไม่ได้ดำเนินการ ก็ไม่สามารถตอบคำถามได้ เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าเทอม ฯลฯ ฉะนั้น คำถามจาก กยศ.ควรเป็นคำถาม ในกรอบการดำเนินงาน ที่ สถานศึกษาต่างๆ ดำเนินงาน

6) ควรปรับปรุงฐานข้อมูลหรือจำหน่ายข้อมูลนักเรียนผู้กู้ยืมที่ติดปัญหาต่างๆ ในการแจ้ง เตือนผ่านอีเมลระยะเวลาเกินกว่า 10 ปี

7) ควรเพิ่มเติมการให้บริการแจ้งความคืบหน้าของผลการพิจารณาในบางประเด็น ที่สถานศึกษาทำหนังสืออย่างเป็นทางการขอหารือ กยศ.ไป ว่ามีผลการพิจารณาอย่างไร อาทิ การขอ เพิ่มเติมสาขาวิชาในกลุ่มสาขาขาดแคลน หรือสาขาวิชาในกลุ่มที่ตอบสนองฯ 10 อุตสาหกรรม

8) กยศ. เป็นหน่วยงานที่ช่วยสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อแต่ขาดทุนทรัพย์ ขอเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

9) การตอบกลับอีเมลระบบอัตโนมัติ ควรส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา ไม่เคยได้รับข่าวสารเรื่องผู้กู้ยืมเงินที่จัดทำสัญญาไม่สมบูรณ์จากกองทุนในระบบฐานข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน

10) การจัดสรรจำนวนผู้กู้ให้แก่สถานศึกษาแต่ละปี อยากให้มีการแจ้งให้ชัดเจนเป็นหนังสือ หรือผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการระบุจำนวนในระบบ แต่สามารถให้สถานศึกษา รับได้ไม่จำกัดแต่ไม่มีบอกชัดเจน จึงทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจเกิดความสับสนและไม่แน่ใจใน การดำเนินงาน จึงไม่กล้าที่จะคัดเลือกทำให้ต้องโทรถามสำนักงานใหญ่

11) ควรปรับปรุงข้อมูลสถานะของผู้กู้ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

12) ควรทบทวนบทบาทภารกิจทำให้สถานศึกษาเป็นผู้ติดตามหนี้ กยศ. จากผู้กู้ ซึ่งจบ การศึกษาไปแล้ว ไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง สถานศึกษามีหน้าที่อำนวยความสะดวก และจัดส่งเอกสาร ให้เท่านั้น เมื่อผู้กู้จบการศึกษาไปแล้ว และจะมีผลตามกฎหมายในอนาคต

13) ควรลดขั้นตอนการกู้ยืม ไม่ต้องยุ่งยากซับซ้อน เพื่อสะดวกแก่การกู้ยืม

14) นักเรียนกู้ยืมที่เสียชีวิต สถานศึกษาแจ้งแล้วแต่ก็ยังมีชื่อในระบบอยู่ควรลบชื่อออกจาก ระบบฐานข้อมูล หรือปรับปรุงข้อมูลสถานะผู้กู้ยืม

15) ขอขอบคุณ กยศ. ที่ให้โอกาสเด็กไทยได้มีโอกาสทางการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ ขาดแคลนทุนทรัพย์

16) ระบบการทำงานของ กยศ.รวดเร็ว ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เป็นการให้โอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาทุกๆ คน ขอให้กยศ.ขยายโอกาสแก่ผู้ประสงค์ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้วยจะเป็นสิ่งที่ดี เป็นอย่างยิ่ง

17) การติดตามสัญญาผู้กู้ยืมจากผู้กู้รายเก่าที่จบการศึกษาไปหลายปีจากกองทุนมายัง สถานศึกษา ซึ่งในสัญญาระบุให้จัดทำ 2 ชุด โดยส่งให้ธนาคาร 1 ชุด ผู้กู้เก็บ 1 ชุด ทางสถานศึกษา (ผู้ปฏิบัติงาน) มิได้มีการจัดเก็บไว้ มีการโอนเงินให้แก่ผู้กู้ตลอดจนจบการศึกษาจากสถานศึกษา ไปหลายปี และในส่วนของสถานศึกษานั้นผู้บริหารมีการเกษียณ/โยกย้าย ครูผู้ปฏิบัติมีการโยกย้าย/ เปลี่ยนผู้ปฏิบัติ ทางกองทุนมีการติดตามทวงสัญญามาบ่อย ๆ ผู้ที่รับงานใหม่จึงไม่สามารถดำเนินการ ติดตามให้ได้ ขอให้มีการจัดระบบในส่วนนี้ด้วยจะเป็นการดีมากสำหรับครูผู้ปฏิบัติงาน

5.4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางเว็บไซต์ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 46.62 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 40.81 และ แผ่นพับ/คู่มือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 รองลงมาตามลำดับ

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.74

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 100.00, 89.06 และ 94.27 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.18, 96.09, และ 95.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึง ข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.09 และ 95.83 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 99.48, 98.44, และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการ ให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษา แก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความ ต้องการหลักและ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.48, และ 97.92 ตามลำดับ

5.4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

1) ควรกำหนดให้ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย กรณีผู้ที่อยู่ต่างถิ่น จากสถานศึกษาค่อนข้างลำบากในเรื่องของการดำเนินเอกสารต่างๆ

2) ควรมีการขยายโอกาสและพิจารณาทุนเงินกู้ยืมทางการศึกษาเพิ่มเติม

5.5 ผลการศึกษาจากผู้ค้าประกัน

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุน ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.65 และทางโทรทัศน์ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชาระหนี้ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมาคือ มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 321 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.26 และเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 รองลงมาตามลำดับ

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.96

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่ กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 94.79, 94.53 และ 94.27 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย ของเจ้าหน้าที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.35 และ 95.83 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มี ค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) การกำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.31, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึง

ข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.14, 92.71 และ 92.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44 และ 98.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลักและ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.48, และ 97.92 ตามลำดับ

5.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

1) ควรมีการสรุปรายงานความเคลื่อนไหวบัญชีลูกหนี้/ผู้กู้ยืมเงินแก่ผู้ค้าประกันให้ทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ค้าประกันและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผู้กู้ยืม

5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 รองลงมาจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 22.23 และจากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 รองลงมาตามลำดับ ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้ จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 24.55 และมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ. จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รองลงมาตามลำดับ

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้าง ที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.25

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และ 3) รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 97.74, 96.05 และ 94.63 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 99.15, 98.87, และ 98.31 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศ มีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.31, 97.74 และ 93.50 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการ ที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.44, 99.15 และ 98.87 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืน ได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิด หนี้ชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 99.44, และ 99.15 ตามลำดับ

5.6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

- 1) ควรเพิ่มช่องทางในการนำส่งเงินกู้ยืม
- 2) บุคลากรในหน่วยงาน เป็นผู้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาประสงค์ให้หน่วยงานหักเงินกู้ โดยผ่านหน่วยงาน (ระบบ e-PaySLF) แต่ในระบบ (e-PaySLF) ที่หน่วยงาน (เทศบาล) ไม่มีข้อมูลของผู้ที่ประสงค์จะให้หักหน่วยงานจึงไม่สามารถหักได้ ซึ่งถ้าหน่วยงานสามารถหักได้จะช่วยให้การชำระหนี้ กยศ. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ควรเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินด้วยเช็ค ควรจะชำระเงินที่สาขาใดก็ได้ ไม่ใช่สาขาที่ออกเช็คเท่านั้น
- 4) แนะนำให้มีระบบแยกจากกรมสรรพากร เนื่องจากบางบริษัท ผู้ถือ USER กับผู้ดำเนินการเรื่อง กยศ. เป็นคนละหน่วยงานกัน
- 5) มาตรการ COVID-19 ลดจำนวนเงินอัตโนมัติเหลือ 10 บาท สำหรับผู้กู้กลุ่มปกติ ยังคงต้องไปดำเนินการจ่ายส่วนต่างเองตามช่องทางอื่นๆ ทำให้เสี่ยงติดเชื้อโรครายมากขึ้น ซึ่งยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง
- 6) ขอชื่นชมที่ใช้ระบบหน่วยงานหักผ่านบัญชี ซึ่งทำให้เข้าถึงผู้กู้ยืม และไม่เป็นการต่อผู้ค้าประกัน
- 7) ควรกำหนดให้สามารถนำส่งชำระหนี้ในเดือนนั้นๆ ได้เลย ไม่ต้องรอวันที่ 1-10 ของเดือนถัดไป
- 8) ควรมีการจ้างพนักงานใหม่ที่มีภาระหนี้ กยศ. เพื่อให้ นายจ้างหักเงินเดือนและนำส่ง กยศ. ต่อไป
- 9) ระบบการหักเงินเดือนของพนักงาน ยังไม่ค่อยราบรื่นกับหลายๆ แห่ง ติดเงื่อนไขของหน่วยงาน

5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.77	95.40	94.54	28.62
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.76	95.20	93.84	28.56
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.73	94.60	93.28	23.65
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.74	94.80	93.74	4.74
5) ผู้ค้าประกัน	4.75	95.00	93.96	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.78	95.60	95.25	4.78
ภาพรวม	4.75	95.10	94.10	95.10

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

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.10 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.10 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.54 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.62 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.02 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.84 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.56 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.28 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.65 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.74 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.96 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.25 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

เอกสารอ้างอิง

- ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงทะเบียนติดตาม
แนวสัปดาห์ที่ 4 ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญา
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.
- Groonroos, 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
- ณัฐธา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา
โครงการโรงไฟฟ้าฉะเชิงเทรา โคนเจนเนอเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บุ๊คส์ ทุญ
กรุงเทพฯ
- สิทธา เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียล
เน็ตเวิร์คมีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟชบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อรรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม ฉบับที่ 1
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม

**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. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.01-2.50 3) 2.51-3.00
 4) 3.01-3.50 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.
 4) รมรงค์กระตุ้นการชำระหนี้
 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)
 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน

- 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อใครๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) 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 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.
 4) รมรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้
 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)

- 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน
- 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) งานปฎิบัติพิเศษของสถานศึกษา
- 2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
- 3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th
- 4) เพื่อน/คนรู้จัก
- 5) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม
- 6) อื่นๆ (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.ktbnbank.com)
- 10) อื่นๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติมีสาเหตุมาจาก
 - 2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้
 - 2.2) กำลังศึกษาต่อ
 - 2.3) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก
 - 2.4) ขอฟ่อนผัน
 - 2.5) อื่นๆ (ระบุ).....

13. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

14. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
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					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ					
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

- 1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2. อายุ 1) 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 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ 6) पोสเตอร์/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 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.
 4) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้
 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)
 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน
 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม ฉบับที่ 4
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกรับจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.01-2.50 3) 2.51-3.00
 4) 3.01-3.50 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.
 4) รมรงค์กระตุ้นการชำระหนี้
 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)
 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน

- 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
 10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5
สำหรับผู้ค้าประกัน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่านขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง 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 6) มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนเงินกู้ยืมของผู้กู้ที่ค้าประกัน
 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) โปสเตอร์/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 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.

- 4) รมรงค์กระตุ้นการชำระหนี้
- 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)
- 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน
- 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
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
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
2) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3) ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน					
4) ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม					
5) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
6) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้					
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้					
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
7) ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุนในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....
.....
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่านขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกรับจริง 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 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 8) งานประชุมสัมมนา
 3) โทรทัศน์ 9) จดหมายจากกองทุน
 4) วิทยุ 10) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 11) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ
 3) มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ กยศ.
 4) รมรณรงค์กระตุ้นการชำระหนี้

- 5) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง)
- 6) e-Learning หลักสูตรเงินทองต้องวางแผน
- 7) ปรับเพิ่มค่าครองชีพ
- 8) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา					
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)					

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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