



รายงานฉบับสมบูรณ์  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2565



รายงานฉบับสมบูรณ์  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดอุบลราชธานี

2565

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

ฉบับที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 2 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ฉบับที่ 5 กลุ่มผู้ค้าประกัน

ฉบับที่ 6 กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

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

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.09 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.22 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.56 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.90 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.39 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.32 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 89.76 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.21 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.01 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.71 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็น ร้อยละ 95.24 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.76 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.75 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย รวม ( $\bar{x}$ )	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ ความพึง พอใจ (Top- Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่ง ได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.82	96.33	0.416	97.56	28.90
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.72	94.39	0.508	97.33	28.32
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	4.75	94.99	0.471	89.76	23.75
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.71	94.21	0.599	95.01	4.71
5) ผู้ค้าประกัน	4.76	95.24	0.539	95.14	4.76
6) เครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือน	4.78	95.56	0.506	95.75	4.78
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.12</b>	<b>0.506</b>	<b>95.09</b>	<b>95.22</b>

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

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ray ด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่	4.82	4.75	4.80	4.80	4.75	4.73
1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำ สถานศึกษา	4.82	4.77	-	4.69	4.81	-
<b>รวมด้านที่ 1</b>	<b>4.81</b>	<b>4.76</b>	<b>4.80</b>	<b>4.74</b>	<b>4.78</b>	<b>4.73</b>
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการ ให้บริการ						
2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.73	-	4.79	4.65	-	-

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
2.2) กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	-	4.74	4.69	-	-	-
2.3) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน	-	-	-	-	4.71	-
2.4) กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	-	-	-	-	-	4.79
<b>รวมด้านที่ 2</b>	<b>4.73</b>	<b>4.74</b>	<b>4.74</b>	<b>4.65</b>	<b>4.71</b>	<b>4.79</b>
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.85	-	4.76	4.76	-	-
3.2) ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ.Connect	-	4.74	-	-	4.74	-
3.3) ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)/ ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)						4.83
<b>รวมด้านที่ 3</b>	<b>4.85</b>	<b>4.70</b>	<b>4.76</b>	<b>4.76</b>	<b>4.74</b>	<b>4.83</b>
4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน						
4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.87	4.71	4.67	4.68	4.84	4.75
4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.89	4.72	4.69	4.68	4.43	4.75
<b>รวมด้านที่ 4</b>	<b>4.88</b>	<b>4.68</b>	<b>4.69</b>	<b>4.69</b>	<b>4.81</b>	<b>4.76</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>4.72</b>	<b>4.75</b>	<b>4.71</b>	<b>4.76</b>	<b>4.78</b>

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.16 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.63 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.54

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.71 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.03 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.62

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.81 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.29 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.90

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.83 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 95.06 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 94.18 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.76

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.57 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.89 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.26

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.67 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.17

### ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ควรปรับปรุงเกณฑ์รายได้ครอบครัวของนักเรียน นักศึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่รายได้ในครอบครัวไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจะได้สามารถขอกู้ยืมได้
- 2) เปิดโอกาสให้ผู้กู้ที่มีความต้องการกู้ยืมเพื่อการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรสะสมหน่วยกิต เป็นต้น
- 3) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาคำขอกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว
- 4) กองทุนพัฒนาระบบดี แต่ผู้ปฏิบัติงานระดับสถานศึกษามีภาระงานมาก ทำให้บางครั้งไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ครบถ้วน และการชี้แจงข้อมูลสำคัญจากกองทุนควรทำเป็นจดหมายแจ้งให้สถานศึกษาทราบ เพราะการส่งข้อมูลทาง Social Network ผู้ที่ไม่ค่อยได้เข้าถึงข้อมูลอาจไม่รับทราบข้อมูลได้
- 5) กองทุนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับสถานศึกษาหากมีข้อสงสัย เพราะปัจจุบันเข้าถึงค่อนข้างยาก
- 6) กองทุนควรพิจารณามาตรการปรับลดเพดานทั้งอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาและอัตราเบี้ยปรับให้เหมาะสมเป็นการช่วยเหลือและให้โอกาสผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- 7) ควรปรับแผนการชำระหนี้ให้ผู้กู้ยืมชำระได้นานขึ้น เพื่อลดโอกาสผิดนัดชำระหนี้ และลดการฟ้องร้องดำเนินคดี
- 8) ควรมีการติดตามผู้กู้ยืมที่ค้างชำระอย่างเข้มงวดก่อนที่จะติดตามผู้ค้ำประกัน
- 9) ควรปลดภาระให้กับผู้ค้ำประกันรายเดิม เนื่องจากปัจจุบันกองทุนมีการยกเลิกผู้ค้ำประกันรายใหม่
- 10) ควรมีหนังสือแจ้งผู้กู้กรณีหักหนี้รายเดือนทราบว่าต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้น ๆ เพื่อไม่ให้เกิดหนี้ค้าง
- 11) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อขอหักเงินเดือน หรือการขอยกเลิก การหักเงินเดือนที่ส่งยอดรายละเอียดต่าง ๆ ในการหักเงิน



# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	7
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>10</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	11
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	15
3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	15
3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	16
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>17</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	18
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	26
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	35
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้ รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	42
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้ำประกัน	50

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	57
<b>บทที่ 5 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>64</b>
5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	64
5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	66
5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	69
5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	71
5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ค้าประกัน	73
5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	75
5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	78
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>80</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	82
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	87
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	93
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	98
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน	103
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	108
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจ	113

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan	11
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา ผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	18
ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	19
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกึ่งยืม	21
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	26
ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	27
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กึ่งยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	30
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษา	35
ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	36
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	37
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/ นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	42
ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	43
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	45
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน	51
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ค้าประกัน	53
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้าง ที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	57
ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	58
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	60
ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	78

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแบ่งเบาภาระด้านการเงินของผู้ปกครอง ปัจจุบันกองทุนมีนักเรียน นักศึกษาได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับอาชีวศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ถึงปัจจุบัน ไปแล้วจำนวน 6.2 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืม 6 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2565 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

**1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย** สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

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

1.3.1.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

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

**1.3.2 ตัวแปร/ประเด็น** การสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
  - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
  - ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

#### 1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

1.5.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

1.5.2 จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 6 กลุ่ม โดยผ่านความเห็นชอบการพิจารณาของคณะกรรมการในแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

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

1.5.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งานตอนที่ 1

1.5.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน

1.5.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น

1.5.6 นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ให้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 กลุ่ม

1.5.7 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.5.8 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความสำคัญ และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ ธงชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

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



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

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

Kotler and Armstrong (2002) พบว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กร เป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีหรือยุคดิจิทัลที่มีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

สุธัญญา กฤตาคม (2564) พบว่า กรอบแนวคิดการศึกษาการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) การประชาสัมพันธ์ภายในประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์อันดีระดับผู้บริหารไปยังพนักงานภายในองค์กร ระดับพนักงานภายในองค์กรไปยังระดับผู้บริหาร ระดับหน่วยงานในองค์กร ระดับต่างหน่วยงานและต่างระดับในองค์กร และ (2) การประชาสัมพันธ์ภายนอกประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์กลุ่มลูกค้า การประชาสัมพันธ์กลุ่มผู้ถือหุ้น การประชาสัมพันธ์กลุ่มผู้จัดส่ง การประชาสัมพันธ์กลุ่มชุมชนใกล้เคียง

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

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

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

จันจิรา ปรีอำ (2555 หน้า 10) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการปฏิบัติการทุกวิถีทางอย่างมีแบบแผน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนหรือกลุ่มชน เพื่อให้กลุ่มชนนั้นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องราวและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในที่สุด ซึ่งลักษณะของงานนี้เป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องกระทำต่อเนื่องกันไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ทำงานอยู่ในองค์กรอาจจะรับผิดชอบ 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) ในสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น
5. สร้างความคาดหวัง (Create expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นเต้นและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่คอยดี
7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ โดยเฉพาะแนวความคิดใหม่ ๆ ค่านิยมใหม่ ๆ รูปแบบการดำรงชีวิตใหม่ ๆ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้น
8. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Create added value) ด้วยการเล่าถึงภูมิหลังหรือความสำเร็จก้าวหน้าของสินค้า
9. สร้างภาพพจน์ที่ดี (Create image) ด้วยการเล่าถึงคุณงามความดีของสินค้าและองค์กร

10. เปลี่ยนทัศนคติที่เป็นลบ (Reverse negative attitudes) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจที่ผิดที่ต้องชี้แจงหรือแก้ข่าว
11. สร้างความรู้สึกที่ดี (Create good will) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงกาสรคินกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนการทัศนคติ (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรที่ดี (Relationship building) กลับกับกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ 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 642,112 คน  
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2564 ณ วันที่ 31 มกราคม 2565)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,521,858 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 4,092 แห่ง ๆ ละ 1 คน  
(ข้อมูลสถานศึกษา ณ วันที่ 14 มีนาคม 2565)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 49,418 คน  
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2564 ณ วันที่ 31 มกราคม 2565)
- 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน จำนวน 265,621 คน  
(ข้อมูลผู้ค้ำประกันปีการศึกษา 2563 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 111,037 แห่ง ๆ ละ 1 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2564)

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

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

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

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ(คน)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	642,112	384
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,521,858	384
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,092	351
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	49,418	384
5) ผู้ค้าประกัน	265,621	384
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	111,037	384

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

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

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

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ การนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
  - 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการจัดการการให้กู้ยืม ระบบตรวจสอบยอดหนี้/ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)
  - 4) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
    - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ 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	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

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

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



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

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

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 กล่าวถึง ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณา ร่วมกับกองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

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

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/TUp15LtczAxBvL99>

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/JiSgMMR1oFZGV4Di6>

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/H4BCY5mHvTJgQAhM9>

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/UTFvnRJxTpHWde6C6>

ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/DhiXHM9DomhubKz98>

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/BkryK1GKiXzovicx5>

### 3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

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

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

### 3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 4. ด้านอื่น ๆ 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 2565 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และ 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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	186	48.44
	หญิง	198	51.56
อายุ	10 - 15 ปี	7	1.82
	16 - 20 ปี	312	81.25
	21 - 25 ปี	65	16.93
	26 ปีขึ้นไป	0	0.00
กำลังศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	102	26.56
	ปวช.	54	14.06
	ปวท./ปวส.	25	6.51
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	203	52.86
	ปริญญาโท	0	0.00
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	324	84.38
	เอกชน	60	15.63
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	0	0.00
	2.01 - 2.50	0	0.00
	2.51 - 3.00	68	17.71
	3.01 - 3.50	104	27.08
	3.51 - 4.00	212	55.21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ  
กู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 51.56 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 312 คน  
คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93  
และช่วงอายุ 10-15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาระดับอนุปริญญา/  
ปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 รองลงมากำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 และกำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.21 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	61	8.05
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	286	37.73
	3) โทรทัศน์	5	0.66
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	18	2.37
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	24	3.17
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	364	48.02
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	232	11.42
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	147	7.24
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	364	17.92
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	315	15.51
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	163	8.03
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	201	9.90
	7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	146	7.19

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	57	2.81
	9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	108	5.32
	10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	298	14.67
	11) เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 48.02 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73 และจากทางเว็บไซต์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 รองลงมาคือ เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 15.51 และเรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.81</b>	<b>0.371</b>	<b>96.96</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.82</b>	<b>0.366</b>	<b>98.18</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.73	0.460	99.22
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.370	99.74
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.85	0.404	98.18
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.75	0.546	94.53
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.76	0.454	98.96
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.91	0.327	98.70
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.87	0.396	97.92
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.82</b>	<b>0.462</b>	<b>95.74</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.497	95.83
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.424	99.48
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.429	95.57
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.86	0.511	95.57
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.572	93.23
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.61	0.714	86.46
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.86	0.422	97.14
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	0.351	99.22
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.88	0.415	96.88
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.95	0.265	98.96
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.91	0.371	97.14
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้นไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.87	0.403	97.66



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.69	0.590	93.23
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.83	0.512	94.01
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.491</b>	<b>97.44</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.397	98.96
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.64	0.546	96.61
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.68	0.528	96.88
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	0.464	98.70
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.76	0.525	95.31
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.72	0.486	98.18
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>	<b>4.85</b>	<b>0.405</b>	<b>97.87</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	0.430	99.22
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.81	0.460	97.14
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.83	0.473	95.83
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.89	0.378	97.92
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.92	0.287	99.48
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.87	0.400	97.66
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.88</b>	<b>0.395</b>	<b>97.96</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.87</b>	<b>0.401</b>	<b>97.31</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.91	0.363	97.66
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.88	0.354	99.22
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.81	0.505	95.05
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.92	0.337	97.92
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.88	0.410	96.88
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.84	0.437	97.14

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.89</b>	<b>0.335</b>	<b>98.61</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.85	0.377	99.22
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.93	0.277	99.22
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.96	0.262	98.44
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิदनัดชำระหนี้	4.77	0.518	95.57
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.97	0.196	99.48
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.83	0.380	99.74
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.416</b>	<b>97.56</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.56

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 99.74, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณา

จาก ค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.96, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและ 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 97.92 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 99.22, 97.92 และ 97.66 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้ใช้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ และกองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน

นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 99.74, 99.48 และ 99.22 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1) สถานศึกษาควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับนักเรียน/นักศึกษา เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดและกรอกข้อมูลลงในระบบให้ถูกต้อง

5.2) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาคำขอกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว

5.3) ควรเพิ่มรายการแจ้งเตือนผลการโอนเงิน/ระบุวันที่โอนเงินค่าครองชีพให้กับผู้กู้ผ่านระบบ เพื่อลดการสอบถามและติดตามวันที่ได้รับเงินกับทาง กยศ.

5.4) ควรมีการจัดทำกระบวนการขั้นตอนการขอยื่นกู้ยืม โดยระบุระยะเวลาของทางเดินเอกสาร (FLOWCHART) ในแต่ละขั้นตอน โดยระบุช่วงเวลา จำนวนวันทำการที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

5.5) ควรกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการกู้ยืม การจ่ายเงินโอนค่าครองชีพ ที่เป็นลักษณะรายงานสถานการณ์จริงให้ชัดเจนของรายบุคคล เพื่อลดปัญหาของการสอบถามของผู้กู้

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	216	56.25
	หญิง	168	43.75
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	-	-
	21 - 25 ปี	96	25.00
	26 ปี ขึ้นไป	288	75.00
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	3	0.78
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	301	78.39
	สูงกว่าปริญญาตรี	80	20.83
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	283	73.70
	เอกชน	101	26.30
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	23	5.99
	15,001 - 25,000 บาท	321	83.59
	25,001 - 35,000 บาท	40	10.42
	35,001 - 45,000 บาท	-	-
	มากกว่า 45,000 บาท	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และรองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.39 รองลงมาศึกษาเป็นระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ จำนวน 15,001-25,000 บาท จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 รองลงมาคือระดับรายได้ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 และระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	258	29.97
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	316	36.70
	3) โทรทัศน์	56	6.50
	4) วิทยุ	2	0.23
	5) หนังสือพิมพ์	8	0.93
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	2	0.23
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	1	0.12
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	218	25.32
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	21	1.45
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	69	4.75
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	364	25.05
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	328	22.57
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	164	11.29
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	152	10.46

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	7) การใกล้ชิดข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	147	10.12
	8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	23	1.58
	9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	29	2.00
	10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	156	10.74
	11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
ช่องทาง/ หลักเกณฑ์ การชำระหนี้ กองทุน กยศ.	1) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	26	2.52
	2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	68	6.59
	3) เว็บไซต์ <a href="http://www.studentloan.or.th">www.studentloan.or.th</a>	198	19.19
	4) เพื่อน/คนรู้จัก	154	14.92
	5) องค์กรนายจ้าง	271	26.26
	6) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม	315	30.52
	7) ช่องทางอื่นๆ	-	-
ช่องทางการ ชำระหนี้กองทุน กยศ.	1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	10	2.60
	2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	192	50.00
	3) ชำระผ่านตู้ ATM	25	6.51
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	98	25.52
	5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	-	-
	6) ชำระผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	-
	7) ชำระผ่าน Big C	-	-
	8) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่าง ๆ	20	5.21
	9) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ( <a href="http://www.ktbnetbank.com">www.ktbnetbank.com</a> )	39	10.15
	10) อื่น ๆ (ระบุ).....	-	-
สถานการณ์ชำระ หนี้	1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ	368	95.83
	2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	16	4.17

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
กรณี ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้	-	-
	2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	14	87.50
	3) กำลังศึกษาต่อ	-	-
	4) ขอฟ่อนผัน	2	12.50
	5) เหตุผลอื่น ๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ เว็บไซต์ มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 29.97 และจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 25.05 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 22.57 และเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 30.52 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางองค์กรนายจ้าง จำนวน 271 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.26 และจากทางเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 และชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ([www.ktbnetbank.com](http://www.ktbnetbank.com)) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ ขอฟ่อนผัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาตามลำดับ



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กักขังที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.76</b>	<b>0.494</b>	<b>96.89</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.75</b>	<b>0.501</b>	<b>96.84</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.78	0.461	97.92
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.504	95.83
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.63	0.595	94.01
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.75	0.495	97.14
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.81	0.444	97.92
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.74	0.469	98.70
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.76	0.506	96.35
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.77</b>	<b>0.486</b>	<b>96.95</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.524	96.61
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.566	94.53
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.510	95.83
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.88	0.389	97.92
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.419	98.18
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.77	0.489	96.88
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.73	0.534	95.57
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	0.573	94.53
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.73	0.474	98.70
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.85	0.410	97.92
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.84	0.451	96.61
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.80	0.461	97.40

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
13) ด้านสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.75	0.484	97.66
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.79	0.431	98.96
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.74</b>	<b>0.488</b>	<b>97.92</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.76	0.492	97.14
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.83	0.419	98.96
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.508	97.66
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.71	0.529	96.35
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.70	0.513	97.40
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.74	0.474	98.44
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.73	0.457	99.48
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>	<b>4.70</b>	<b>0.511</b>	<b>97.54</b>
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.74	0.489	97.66
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.67	0.507	98.18
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.519	96.88
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.66	0.577	95.57
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ	4.70	0.529	96.61
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.66	0.502	98.70
7) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.78	0.434	99.22
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.68</b>	<b>0.538</b>	<b>96.98</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.71</b>	<b>0.524</b>	<b>96.57</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.74	0.477	98.18
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.72	0.571	93.75
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.542	96.09
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.68	0.552	95.57
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.75	0.484	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.70	0.509	98.18

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.72</b>	<b>0.502</b>	<b>97.74</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.65	0.549	97.40
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.77	0.450	98.70
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.73	0.501	97.40
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้	4.71	0.485	98.44
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.69	0.511	97.66
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.75	0.501	96.88
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.508</b>	<b>97.33</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.39 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.33

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.92 และ 97.14 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณา

จากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.96, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ ในภาพรวม 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.96 และ 98.44 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบ ในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.22, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66 และ 96.09 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44 และ 97.66 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้เยี่ยมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1) กฎหมาย กยศ. ที่กำลังแก้ไขจะทำให้มีการค้ำฉนวนยอดหนี้ใหม่ที่เป็นธรรมกับลูกหนี้ เป็นเรื่องที่ดี

5.2) กองทุนควรพิจารณามาตรการปรับลดเพดานทั้งอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาและอัตรา เบี้ยปรับให้เหมาะสมเป็นการช่วยเหลือและให้โอกาสผู้เยี่ยมเงินที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจาก สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5.3) ควรปรับแผนการชำระหนี้ให้ผู้เยี่ยมชำระได้นานขึ้น เพื่อลดโอกาสผิดนัดชำระหนี้ และลดการฟ้องร้องดำเนินคดี

5.4) มาตรการลดหย่อนหนี้เป็นการช่วยเหลือผู้กู้ให้สามารถชำระหนี้ได้ด้วยภาระดอกเบี้ย ที่ลดลง

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	69	19.66
	หญิง	282	80.34
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	62	17.66
	31 - 40 ปี	204	58.12
	41 - 50 ปี	83	23.65
	51 ปีขึ้นไป	2	0.57
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี - 5 ปี	84	23.93
	อายุงาน 6 ปี- 10 ปี	175	49.86
	อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	92	26.21
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	อาชีวศึกษา	-	-
	อุดมศึกษา	351	100.00
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	312	88.89
	เอกชน	39	11.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 351 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 80.34 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 49.86 รองลงมาคือ ช่วงอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และอายุระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับ  
อุดมศึกษาจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล  
จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11  
รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม  
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	351	20.96
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	348	20.78
	3) โทรทัศน์	2	0.12
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	348	20.78
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	325	19.40
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	301	17.97
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสาร ของกองทุน เรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	351	11.92
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง พื้นฐาน)	341	11.58
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	351	11.92
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	351	11.92
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	351	11.92
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	326	11.07
	7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	323	10.97
	8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	120	4.08
	9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการ ลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	106	3.60

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	324	11.01
	11) เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 20.96 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) และโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และจากแผ่นพับ/คู่มือ จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง 1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 2) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect 3) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. และ 4) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิดจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 และเรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่)	4.80	0.456	89.25
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.73	0.475	90.10
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	0.546	88.28
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.86	0.432	88.28
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.94	0.277	90.36



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.90	0.388	88.54
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.73	0.492	89.32
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.77	0.457	89.84
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.74</b>	<b>0.482</b>	<b>89.56</b>
<b>2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.445</b>	<b>89.84</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.412	89.06
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.85	0.371	90.89
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.88	0.342	90.89
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.86	0.381	90.36
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.66	0.529	88.80
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.65	0.529	89.06
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>	<b>4.69</b>	<b>0.511</b>	<b>89.29</b>
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	0.475	90.63
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.67	0.499	90.10
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.505	89.32
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.68	0.545	87.76
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.68	0.531	88.54
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.67	0.523	89.06
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.71	0.495	89.58
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.463</b>	<b>89.84</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.87	0.377	90.10
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.86	0.365	90.89
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.68	0.507	89.58
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.72	0.470	90.63
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.70	0.516	88.80
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.76	0.481	89.06

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.69</b>	<b>0.484</b>	<b>90.39</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.67</b>	<b>0.503</b>	<b>89.89</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.70	0.475	90.63
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.60	0.534	89.32
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.492	90.36
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.67	0.522	89.06
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.70	0.490	90.10
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.70	0.493	89.84
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.69</b>	<b>0.499</b>	<b>89.76</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.72	0.464	90.89
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.73	0.475	90.10
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.72	0.498	89.32
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้	4.70	0.482	90.36
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.65	0.533	88.80
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.64	0.530	89.06
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.471</b>	<b>89.76</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 89.70

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.36, 90.10 และ 89.84 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.36 และ 89.06 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.63, 90.10, และ 89.58 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.63 และ 90.10 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 90.63, 90.36, และ 90.10 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.769 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.36 และ 90.10 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1) กองทุนพัฒนาระบบดี แต่ผู้ปฏิบัติงานระดับสถานศึกษามีภาระงานมาก ทำให้บางครั้งไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ครบถ้วน และการชี้แจงข้อมูลสำคัญจากกองทุนควรทำเป็นจดหมายแจ้งให้สถานศึกษาทราบ เพราะการส่งข้อมูลทาง Social Network ผู้ที่ไม่ค่อยได้เข้าถึงข้อมูลอาจไม่รับทราบข้อมูลได้

5.2) กองทุนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับสถานศึกษาหากมีข้อสงสัย เพราะปัจจุบันเข้าถึงค่อนข้างยาก

5.3) อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้อง รวมทั้งการดำเนินการในระบบ DSL เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และลดปัญหาในการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสารภายในสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความชำนาญมากขึ้น

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

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	251	65.36
	หญิง	133	34.64
อายุ	10 - 15 ปี	132	34.38
	16 - 20 ปี	145	37.76
	21 - 25 ปี	107	27.86
	26 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	65	16.93
	ปวช.	67	17.45
	ปวท./ปวส.	46	11.98
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	206	53.65
	ปริญญาโท	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	287	74.74
	เอกชน	97	25.26
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	-	-
	2.01 - 2.50	62	16.15
	2.51 - 3.00	294	76.56
	3.01 - 3.50	28	7.29
	3.51 - 4.00	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.36 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.76 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 10-15 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 และช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.65 รองลงมาศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45 และศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.74 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 76.56 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.01-2.50 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	28	4.52
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	169	27.30
	3) โทรทัศน์	-	-
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	52	8.40
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	16	2.58
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	354	57.19
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	384	14.40
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	321	12.04
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	268	10.05
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	287	10.76
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	295	11.06
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	165	6.19

ข้อมูลพื้นฐาน	ความถี่	ร้อยละ
7) การใกล้ชิดข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	284	10.65
8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	147	5.51
9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	215	8.06
10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	301	11.29
11) เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 57.19 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และจากทางไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 รองลงมาคือ เรื่องโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และเรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ช็อกู แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.74</b>	<b>0.546</b>	<b>95.53</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.80</b>	<b>0.512</b>	<b>95.65</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.63	0.580	94.79
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.528	96.88
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.73	0.663	89.84
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.87	0.423	96.61
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.89	0.392	97.40
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.88	0.428	96.61
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.82	0.458	97.40
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.69</b>	<b>0.572</b>	<b>95.41</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.531	96.35
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.555	95.57
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.551	95.57
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.73	0.501	97.40
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.538	95.83
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.73	0.505	97.14
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.67	0.561	95.83
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.70	0.558	95.05
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.72	0.534	96.35
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.68	0.585	95.31
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.65	0.619	95.05



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.63	0.628	93.75
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.65	0.648	93.49
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.64	0.650	92.97
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.659</b>	<b>94.57</b>
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.67	0.674	95.31
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.64	0.651	95.05
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.61	0.672	95.31
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	0.629	95.31
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.68	0.623	93.49
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.64	0.696	92.97
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>	<b>4.76</b>	<b>0.579</b>	<b>94.92</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	0.595	94.79
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.75	0.590	94.01
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.78	0.522	96.61
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.75	0.573	95.05
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.75	0.603	94.79
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.76	0.589	94.27
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.69</b>	<b>0.613</b>	<b>95.01</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.68</b>	<b>0.609</b>	<b>95.49</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.66	0.577	96.35
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.67	0.638	95.31
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.71	0.620	94.79
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.70	0.585	95.57
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.70	0.624	95.83
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.67	0.607	95.05

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.68</b>	<b>0.596</b>	<b>95.27</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.69	0.616	94.53
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.65	0.675	93.75
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.69	0.587	95.57
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.68	0.549	96.35
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.71	0.590	95.57
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.69	0.545	95.83
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.599</b>	<b>95.01</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.21 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.01

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และ 3) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.35 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.31, 95.05 และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และมีความปลอดภัย หรือ กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 96.61, 95.05 และ 94.79 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.83 และ 95.57 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและ

สาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.83 และ 95.57 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.1) ควรปรับปรุงเกณฑ์รายได้ครอบครัวของนักเรียน นักศึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม ที่รายได้ในครอบครัวไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจะไม่สามารถขอกู้ยืมได้

5.2) เปิดโอกาสให้ผู้กู้ที่มีความต้องการกู้ยืมเพื่อการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตร สะสมหน่วยกิต เป็นต้น

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	168	43.75
	หญิง	216	56.25
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	12	3.13
	41 - 50 ปี	286	74.48
	51 - 60 ปี	86	22.40
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	316	82.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	68	17.71
ระดับรายได้ ปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	-	-
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	-
	15,001 - 20,000 บาท	5	1.30
	20,001 - 25,000 บาท	301	78.39
	25,001 - 30,000 บาท	78	20.31
จำนวนเงินกู้ยืม ของผู้ที่ค้า ประกัน	ต่ำกว่า 100,000 บาท	-	-
	100,001 - 200,000 บาท	98	25.52
	200,001 - 300,000 บาท	253	65.89
	มากกว่า 300,000 บาท	33	8.59

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.48 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรีจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 82.29 รองลงมาศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.39 รองลงมาได้รายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของผู้กู้ที่ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.89 รองลงมา มีการค้าประกันเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 และมีการค้าประกันเงินกู้ยืมมากกว่า 300,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	225	22.26
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	368	36.40
	3) โทรทัศน์	67	6.63
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	25	2.47
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	326	32.25
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	-	-
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	43	3.16
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	361	26.51
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	326	23.94
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	68	4.99

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	187	13.73
	7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	211	15.49
	8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	105	7.71
	9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	26	1.91
	10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	35	2.57
	11) เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และจากทางเว็บไซต์จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 22.26 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 และเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มผู้ค้าประกัน

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top- Two- box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.78</b>	<b>0.537</b>	<b>95.25</b>
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>	<b>4.75</b>	<b>0.585</b>	<b>94.05</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	0.567	94.79
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.600	92.97
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.77	0.560	94.79
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.75	0.616	93.49
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.74	0.622	92.97
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.77	0.584	93.49
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.71	0.539	95.83
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>	<b>4.81</b>	<b>0.483</b>	<b>96.45</b>
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.528	96.88
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.663	89.84
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.423	96.61
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.89	0.392	97.40
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.428	96.61
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.63	0.595	94.01
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.75	0.495	97.14
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	0.444	97.92
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.77	0.510	95.83
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.88	0.389	97.92
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.83	0.419	98.18
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.77	0.489	96.88



ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.77	0.518	95.57
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.97	0.196	99.48
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน</b>	<b>4.71</b>	<b>0.549</b>	<b>95.70</b>
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.65	0.549	97.40
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน	4.65	0.503	98.70
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.663	89.84
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม	4.87	0.423	96.61
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน	4.68	0.542	96.09
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม	4.68	0.552	95.57
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>	<b>4.74</b>	<b>0.618</b>	<b>91.49</b>
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	0.738	92.19
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.77	0.669	93.49
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.76	0.737	94.79
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.72	0.470	90.63
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.70	0.516	88.80
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.76	0.481	89.06
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.81</b>	<b>0.451</b>	<b>98.11</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.84</b>	<b>0.474</b>	<b>96.74</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.89	0.378	97.92
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.92	0.287	99.48
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.87	0.400	97.66
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.75	0.594	94.53
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.76	0.640	93.75
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.86	0.422	97.14

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-Box
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.73</b>	<b>0.501</b>	<b>97.40</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.78	0.424	99.48
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.89	0.429	95.57
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.73	0.501	97.40
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิदनัดชำระหนี้	4.71	0.485	98.44
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.62	0.555	96.35
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.62	0.542	97.14
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.539</b>	<b>95.14</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และด้านสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.83, 94.79 และ 93.49 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box

พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความประพฤติกองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.18 และ 97.92 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน 2) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.40, และ 96.61 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจนเหมาะสม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 94.79, 93.49 และ 92.19 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.48, 97.92 และ 97.66 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44, และ 97.40 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

5.1) ควรลดภาระให้กับผู้ค้าประกันรายเดิม เนื่องจากปัจจุบันกองทุนมีการยกเลิกผู้ค้าประกันรายใหม่

5.2) ควรมีการติดตามผู้กู้ยืมที่ค้างชำระอย่างเข้มงวดก่อนที่จะติดตามผู้ค้าประกัน

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	167	43.49
	หญิง	217	56.51
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	18	4.69
	41 - 50 ปี	216	56.25
	51 - 60 ปี	150	39.06
	60 ปีขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	162	42.19
	สูงกว่าปริญญาตรี	222	57.81
หน่วยงาน ของท่าน	หน่วยงานรัฐ	311	80.99
	หน่วยงานเอกชน	73	19.01
	อื่นๆ	-	-
จำนวนผู้ก้ำยืม ในหน่วยงาน ของท่าน	ต่ำกว่า 10 คน	2	0.52
	11 - 100 คน	126	32.81
	101 - 200 คน	256	66.67
	201 - 300 คน	-	-
	มากกว่า 300 คนขึ้นไป	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.51 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.49 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.06 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.81 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.19 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 80.99 รองลงมาปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงาน จำนวน 101 - 200 คน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา มีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงาน จำนวน 11 - 100 คน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กู้ยืมในหน่วยงาน ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	1) เว็บไซต์	384	31.12
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	225	18.23
	3) โทรทัศน์	192	15.56
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	-	-
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	68	5.51
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	148	11.99
	9) สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ).....	217	17.59
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564	-	-
	2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	-	-
	3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	314	16.00
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	358	18.24
	5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	384	19.56
	6) การปรับโครงสร้างหนี้	267	13.60

ข้อมูลพื้นฐาน	ความถี่	ร้อยละ
7) การใกล้ชิดซื้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	156	7.95
8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	217	11.05
9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	58	2.95
10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	67	3.41
11) เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	142	7.23
12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
1) เว็บไซต์	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 และจากโทรทัศน์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมผู้ภัยโควิดจำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน  
ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.73</b>	<b>0.537</b>	<b>95.35</b>
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.71	0.534	96.09
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.506	96.88
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.74	0.485	97.92
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.72	0.565	94.01
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.74	0.548	94.53
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม	4.74	0.566	93.49
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.74	0.550	94.53
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>			
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>	<b>4.79</b>	<b>0.510</b>	<b>95.40</b>
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.526	94.01
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.74	0.594	91.93
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.81	0.464	96.88
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.78	0.468	97.66
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.79	0.491	96.35
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.79	0.503	95.57
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
<b>ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)</b>	<b>4.83</b>	<b>0.466</b>	<b>96.09</b>
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.88	0.368	98.70
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.89	0.377	97.66
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.82	0.452	97.14
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.78	0.532	94.53
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	0.592	91.15
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.86	0.416	97.40

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	Top-Two-box
<b>4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานดำเนินงานของกองทุน</b>	<b>4.76</b>	<b>0.510</b>	<b>96.16</b>
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.75</b>	<b>0.510</b>	<b>96.48</b>
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	0.541	94.53
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.82	0.464	96.61
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.76	0.469	98.18
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.66	0.578	94.53
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.72	0.498	97.66
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.76	0.484	97.40
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>	<b>4.75</b>	<b>0.506</b>	<b>96.61</b>
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ	4.77	0.510	95.83
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก	4.88	0.389	97.92
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.83	0.419	98.18
4) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิดนัดชำระหนี้	4.68	0.540	96.35
5) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้	4.67	0.569	94.79
6) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.66	0.542	96.61
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.506</b>	<b>95.75</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.75

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า



1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.88 และ 95.09 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88, และ 96.35 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.66 และ 97.40 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66 และ 97.40 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.92 และ 96.61 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1) ควรมีหนังสือแจ้งผู้กู้กรณีหักหนี้รายเดือนทราบว่าต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้น ๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง

5.2) ควรมีการทบทวนและสร้างหลักเกณฑ์การปล่อยเงินกู้ให้รัดกุมจะได้ไม่เกิดปัญหา ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี

5.3) ควรให้ความรู้และสร้างวินัยทางการเงินแก่ผู้กู้

5.4) ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารการขอคืนเงินและเรียกเก็บผู้กู้โดยตรง

5.5) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อขอหักเงินเดือน หรือการขอยกเลิก การหักเงินเดือนที่ส่ง ยอดรายละเอียดต่าง ๆ ในการหักเงิน

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 48.02 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73 และจากทางเว็บไซต์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 รองลงมาคือ เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 15.51 และเรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 รองลงมาตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.56

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 99.74, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 98.96 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.96, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและ 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 99.48, 99.22 และ 97.92 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสาร

ประชาสัมพันธมิตรรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธมิตร คิดเป็นร้อยละ 99.22, 97.92 และ 97.66 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์ และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ และกองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษา ที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 99.74, 99.48 และ 99.22 ตามลำดับ

#### 5.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

1) สถานศึกษาควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับนักเรียน/นักศึกษา เพื่อลดปัญหา ข้อผิดพลาด และกรอกข้อมูลลงในระบบให้ถูกต้อง

2) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาค่าขอกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว

3) ควรเพิ่มรายการแจ้งเตือนผลการโอนเงิน/ระบุวันที่โอนเงินค่าครองชีพให้กับผู้กู้ ผ่านระบบ เพื่อลดการสอบถามและติดตามวันที่ได้รับเงินกับทาง กยศ.

4) ควรมีการจัดทำกระบวนการขั้นตอนการขอยื่นกู้ยืม โดยระบุระยะเวลาทางเดิน เอกสาร (FLOWCHART) ในแต่ละขั้นตอน โดยระบุช่วงเวลา จำนวนวันทำการที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ละขั้นตอน

5) ควรกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการกู้ยืม การจ่ายเงินโอนค่าครองชีพ ที่เป็นลักษณะรายงานสถานการณ์จริงให้ชัดเจนของรายบุคคล เพื่อลดปัญหาของการสอบถามของผู้กู้

## 5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบ แบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ เว็บไซต์ มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 29.97 และจาก สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 25.05 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กร

นายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 22.57 และเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 รองลงมาลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 30.52 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางองค์กรนายจ้าง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 และจากทางเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 รองลงมาลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 และชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ([www.ktbnetbank.com](http://www.ktbnetbank.com)) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 รองลงมาลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ ขอฟ่อนผัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้ก้ำยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.39 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 97.33

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

#### 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.92 และ 97.14 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.96, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ ในภาพรวม 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.96 และ 98.44 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.22, 98.70 และ 98.18 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66 และ 96.09 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการและผู้ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 98.70, 98.44 และ 97.66 ตามลำดับ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

1) กฎหมาย กยศ. ที่กำลังแก้ไขจะทำให้มีการค่านวณยอดหนี้ใหม่ที่เป็นธรรมกับลูกหนี้ เป็นเรื่องที่ดี

2) กองทุนควรพิจารณามาตรการปรับลดเพดานทั้งอัตราดอกเบี้ยตามสัญญา และอัตราเบี้ยปรับให้เหมาะสมเป็นการช่วยเหลือและให้โอกาสผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3) ควรปรับแผนการชำระหนี้ให้ผู้กู้ยืมชำระได้นานขึ้น เพื่อลดโอกาสผิดนัดชำระหนี้ และลดการฟ้องร้องดำเนินคดี

4) มาตรการลดหย่อนหนี้เป็นการช่วยเหลือผู้กู้ให้สามารถชำระหนี้ได้ด้วยภาระดอกเบี้ยที่ลดลง

### 5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเว็บไซต์ จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 20.96 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) และโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และจากแผ่นพับ/คู่มือ จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง 1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 2) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect 3) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. และ 4) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิดจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 รองลงมาคือ โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 และเรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07 รองลงมาตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 89.70

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.36, 90.10 และ 89.84 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ



2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.36 และ 89.06 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.63, 90.10, และ 89.58 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.63 และ 90.10 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 90.63, 90.36, และ 90.10 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.769 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่

นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก คิดเป็นร้อยละ 90.89, 90.36 และ 90.10 ตามลำดับ

#### 5.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

1) กองทุนพัฒนาระบบดี แต่ผู้ปฏิบัติงานระดับสถานศึกษามีภาระงานมาก ทำให้บางครั้งไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ครบถ้วน และการชี้แจงข้อมูลสำคัญจากกองทุนควรทำเป็นจดหมายแจ้งให้สถานศึกษาทราบ เพราะการส่งข้อมูลทาง Social Network ผู้ที่ไม่ค่อยได้เข้าถึงข้อมูล อาจไม่รับทราบข้อมูลได้

2) กองทุนควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับสถานศึกษาหากมีข้อสงสัย เพราะปัจจุบันเข้าถึงค่อนข้างยาก

3) อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้อง รวมทั้งการดำเนินการในระบบ DSL เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และลดปัญหาในการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสารภายในสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความชำนาญมากขึ้น

#### 5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 57.19 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และจากทางโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 รองลงมาคือ เรื่องโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และเรื่อง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 รองลงมาตามลำดับ

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.21 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.01

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ และความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และ 3) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.35 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.31, 95.05 และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ซึ่งเป็นระบบงานหนึ่งของระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan System: DSL) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็น

ปัจจุบัน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และมีความปลอดภัย หรือ กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 96.61, 95.05 และ 94.79 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.83 และ 95.57 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่องกองทุนมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้พิการ และผู้ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.83 และ 95.57 ตามลำดับ

5.4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

1) ควรปรับปรุงเกณฑ์รายได้ครอบครัวของนักเรียน นักศึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่รายได้ในครอบครัวไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจะได้สามารถขอกู้ยืมได้

2) เปิดโอกาสให้ผู้กู้ที่มีความต้องการกู้ยืมเพื่อการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตร สะสมหน่วยกิต เป็นต้น

## 5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ค้าประกัน

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และจากทางเว็บไซต์ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 22.26 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง

เพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 และเรื่องการใกล้เคียงข้อพิพาท ก่อนฟ้องคดี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 รองลงมาลำดับ

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และด้านสถานที่มีความสะดวกในการ เดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.83, 94.79 และ 93.49 ตามลำดับ

1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความประพฤติดของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็น ร้อยละ 99.48, 98.18 และ 97.92 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำ สัญญามีความชัดเจน 2) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ 3) กำหนด ระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.40, และ 96.61 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 94.79, 93.49 และ 92.19 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.48, 97.92 และ 97.66 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ 2) กองทุนให้โอกาสในการผ่อนชำระหนี้หรือมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ผิคนัดชำระหนี้ และ 3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.48, 98.44, และ 97.40 ตามลำดับ

5.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ค้าประกัน

1) ควรปลดภาระให้กับผู้ค้าประกันรายเดิม เนื่องจากปัจจุบันกองทุนมีการยกเลิกผู้ค้าประกันรายใหม่

2) ควรมีการติดตามผู้กู้ยืมที่ค้างชำระอย่างเข้มงวดก่อนที่จะติดตามผู้ค้าประกัน

## 5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางเว็บไซต์ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 และจากโทรทัศน์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิดจำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 และตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาตามลำดับ

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้าง ที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.75

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ/ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.88 และ 95.09 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้ มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.66, 96.88, และ 96.35 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) /ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.70, 97.66 และ 97.40 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.66 และ 97.40 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความ

ต้องการหลัก และ 3) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.18, 97.92 และ 96.61 ตามลำดับ

5.6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1) ควรมีหนังสือแจ้งผู้กู้กรณีหักหนี้รายเดือนทราบว่าจะต้องหักเดือนละเท่าไร ในปีนั้น ๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง

2) ควรมีการทบทวนและสร้างหลักเกณฑ์การปล่อยเงินกู้ให้รัดกุมจะได้ไม่เกิดปัญหา ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี

3) ควรให้ความรู้และสร้างวินัยทางการเงินแก่ผู้กู้

4) ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารการขอคืนเงินและเรียกเก็บผู้กู้โดยตรง

5) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อขอหักเงินเดือน หรือการขอยกเลิก การหักเงินเดือนที่ส่ง ยอดรายละเอียดต่าง ๆ ในการหักเงิน



## 5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ )	ร้อยละความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.82	96.33	0.416	97.56	28.90
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.72	94.39	0.508	97.33	28.32
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.75	94.99	0.471	89.76	23.75
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.71	94.21	0.599	95.01	4.71
5) ผู้ค้าประกัน	4.76	95.24	0.539	95.14	4.76
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.78	95.56	0.506	95.75	4.78
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.12</b>	<b>0.506</b>	<b>95.09</b>	<b>95.22</b>

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

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.09 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.22 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.56 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.90 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.39 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 97.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.32 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 89.76 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.21 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.01 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.71 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.76 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.75 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

## เอกสารอ้างอิง.

- จันจิรา ปรีอำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร  
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง  
ชนบท. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐฐา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา  
โครงการโรงไฟฟ้าฉะเชิงเทรา โคนเจนเนอเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บุ๊กส์ ทูดู  
กรุงเทพฯ
- สุธัญญา กฤตาคม. 2564. กรอบแนวคิดการศึกษาการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. วารสาร Journal  
of Modern Learning Development. สถาบันพัฒนาการเรียนรู้ศาสตร์สมัยใหม่, 6(5),  
261-273.
- สิทธา เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียล  
เน็ตเวิร์กมีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟชบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม  
แนวสัปดาห์ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหา  
จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า 207.  
อรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall.
- 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.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 1  
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

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  5) ปริญญาโท
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) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)  
 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect  
 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.

- 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 6) การปรับโครงสร้างหนี้
- 7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					



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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2  
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) 10 - 15 ปี  2) 16 - 20 ปี  
 3) 21 - 25 ปี  4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) 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) องค์กรนายจ้าง  
 4) วิทยุ  9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 5) หนังสือพิมพ์  10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)

- 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 6) การปรับโครงสร้างหนี้
- 7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุนกยศ. จับมือ ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- 5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 7) ชำระผ่าน Big C
- 8) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ
- 9) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ([www.ktbnetbank.com](http://www.ktbnetbank.com))
- 10) อื่นๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติมีสาเหตุมาจาก
  - 2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้
  - 2.2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก
  - 2.3) กำลังศึกษาต่อ
  - 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
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>					
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ					
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
7) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และนักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก					

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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3  
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา



**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  
 3) 41 - 50 ปี  4) 51 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) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์  
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)  7) แผ่นพับ/คู่มือ  
 3) โทรทัศน์  8) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)  
 4) วิทยู  9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 5) หนังสือพิมพ์  10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
 1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)  
 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect  
 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.  
 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด  
 6) การปรับโครงสร้างหนี้

- 7) การใกล้ชิดข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุนกยศ. จับมือ ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้</b>					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
<b>4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน</b>					
<b>4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร</b>					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
<b>4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน</b>					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์และส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในลักษณะต่างๆ					

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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม ฉบับที่ 4

สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

1. เพศ  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  5) ปริญญาโท
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) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564  
 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)  
 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect  
 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.

- 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 6) การปรับโครงสร้างหนี้
- 7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุนกยศ. จับมือ ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม</b>					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					



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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5  
สำหรับผู้ค้าประกัน

ชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

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

ผู้วิจัยและคณะ

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

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 1. เพศ   | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                            | <input type="checkbox"/> 2) หญิง  |
| 2. อายุ  | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี                  | <input type="checkbox"/> 2) 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 - 50 ปี |
|  | <input type="checkbox"/> 4) 51 - 60 ปี                     | <input type="checkbox"/> 5) 60 ปีขึ้นไป                                       |
| 3. ระดับการศึกษา   | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย       | <input type="checkbox"/> 2) ปวช. <input type="checkbox"/> 3) ปวท./ปวส.        |
|  | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี            | <input type="checkbox"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี                                  |
| 4. ระดับรายได้ปัจจุบัน   | <input type="checkbox"/> 1) ไม่มีรายได้                    | <input type="checkbox"/> 2) ต่ำกว่า 15,000 บาท                                |
|  | <input type="checkbox"/> 3) 15,001 - 20,000 บาท            | <input type="checkbox"/> 4) 20,001 - 25,000 บาท                               |
|  | <input type="checkbox"/> 5) 25,001 - 30,000 บาท            | <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 30,000 บาท                                |
| 5. จำนวนเงินกู้ยืมของผู้ที่ค้าประกัน   | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 100,000 บาท            | <input type="checkbox"/> 2) 100,001 - 200,000 บาท                             |
|  | <input type="checkbox"/> 3) 200,001 - 300,000 บาท          | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 300,000 บาท                               |
| 6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) | <input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์                       | <input type="checkbox"/> 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์                       |
|  | <input type="checkbox"/> 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) | <input type="checkbox"/> 7) แผ่นพับ/คู่มือ                                    |
|  | <input type="checkbox"/> 3) โทรทัศน์                       | <input type="checkbox"/> 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว                           |
|  | <input type="checkbox"/> 4) วิทยุ                          | <input type="checkbox"/> 9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....                         |
|  | <input type="checkbox"/> 5) หนังสือพิมพ์                   | <input type="checkbox"/> 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย                       |

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 6) การปรับโครงสร้างหนี้
- 7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุนกยศ. จับมือ ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) 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) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา</b>					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ด้านสถานที่มีความสะดวกในการเดินทาง และมีสถานที่รองรับที่เหมาะสม					
14) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
<b>2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน</b>					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญาที่มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect</b>					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					

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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ  
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6  
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน 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 - 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) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2564
- 2) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 3) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 5) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 6) การปรับโครงสร้างหนี้
- 7) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 8) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุนกยศ. จับมือ ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 10) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 11) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ ..... (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

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

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

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

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
**ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2565**

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

**ผู้ช่วยนักวิจัย**

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

