



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
2566



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดรุณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

2566

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

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

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. จำนวน 375 คน 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน และ 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

ฉบับที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 2 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ฉบับที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ฉบับที่ 4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ฉบับที่ 5 กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ฉบับที่ 6 กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสำรวจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22

เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.51 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.15 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.63 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 96.36 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.79 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.49 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 96.10 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.87 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.29 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.69 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.99 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.75 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	4.77	95.43	0.325	95.15	28.63
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ ระหว่างการชำระหนี้	4.80	95.95	0.318	96.36	28.79
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของ สถานศึกษา	4.77	95.49	0.334	96.10	23.87
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.69	93.85	0.594	93.29	4.69
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	4.75	95.07	0.525	93.99	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหัก บัญชีเงินเดือน	4.78	95.51	0.581	93.75	4.78
ภาพรวม	4.76	95.22	0.446	94.77	95.51

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

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม
เพื่อการศึกษารายด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1) เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.73	4.71	4.65	4.64	4.80	4.82
1.2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำ สถานศึกษา	4.78	-	-	4.67	4.87	-
รวมด้านที่ 1	4.76	4.71	4.65	4.66	4.88	4.82
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการ ให้บริการ						
2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	-	4.71	4.73	-	-
2.2) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/ แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.75	-	4.66	4.75	-	-
2.3) กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	-	4.74	4.68	-	-	-
2.4) ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect		4.89	-	-	-	-
2.5) กระบวนการติดตามหนี้		4.87	-	-	-	-
2.6) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญา สำหรับผู้ปกครอง					4.70	-
2.7) กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงิน กู้ยืมเพื่อการศึกษา						4.80
2.8) ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการ ศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)/ ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)						4.79
รวมด้านที่ 2	4.76	4.83	4.68	4.74	4.70	4.80
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1) ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.75	4.75	4.77	4.71	4.75	4.81
รวมด้านที่ 3	4.75	4.75	4.77	4.71	4.75	4.81
4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของกองทุน						
4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.79	4.88	4.77	4.68	4.69	4.68

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย					
	1	2	3	4	5	6
4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.84	4.75	4.92	4.66	4.71	4.74
รวมด้านที่ 4	4.82	4.82	4.85	4.67	4.70	4.71
ภาพรวม	4.77	4.78	4.74	4.70	4.76	4.79

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษารายด้าน พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาค่าของกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว
- 2) กองทุนพัฒนาระบบการกู้ยืมดีทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- 3) สถานศึกษาควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการชี้แจงให้กับนักเรียน/นักศึกษาที่ยื่นขอกู้ยืมเงินในการกรอกข้อมูลลงในระบบให้ถูกต้อง
- 4) การกำหนดอัตรารายได้ของครอบครัวไม่เกิน 360,000 บาทต่อปี ทำให้ไม่สามารถกู้ยืมได้เนื่องจากปัจจุบันครอบครัวมีภาระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ค่อนข้างสูง กองทุนควรนำภาระค่าใช้จ่ายมาหักและคิดคำนวณประกอบการพิจารณาด้วย
- 5) ควรมีการทบทวนค่าครองชีพให้สูงขึ้นและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 6) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้องรวมทั้งการดำเนินการในระบบ DSL เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและลดปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสารภายในสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความชำนาญมากขึ้น
- 7) ควรมีการจัดทำคู่มือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในรูปแบบ e-Book เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการใช้งาน
- 8) กยศ. มีมาตรการลดหย่อนการชำระหนี้ เป็นการช่วยเหลือผู้กู้ให้สามารถชำระหนี้ได้ด้วยภาระอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับที่ลดลง
- 9) ควรมีการทบทวนและสร้างหลักเกณฑ์การปล่อยเงินกู้ให้รัดกุมจะได้ไม่เกิดปัญหาลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี

10) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อในการขอหักเงินเดือนหรือการขอยกเลิกการหักเงินเดือน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการหักเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น

11) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลทั้งสถานศึกษาและนักเรียน นักศึกษา

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
รายละเอียดแผนการดำเนินงาน.....	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	14
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	18
การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	21
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	62
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	70
ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	70
ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	72
ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	75
ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	77
ผลการศึกษากลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	80
ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	82
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	85
เอกสารอ้างอิง	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม....	89
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	94
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	100
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	105
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม ..	110
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane	14
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ กั๊ยมซึ่งได้รับการอนุมัติกั๊ยม	21
3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กั๊ยมซึ่งได้รับการอนุมัติกั๊ยม	22
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กั๊ยมซึ่งได้รับการอนุมัติกั๊ยม	24
5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้ กั๊ยมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	29
6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กั๊ยมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	30
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กั๊ยมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	33
8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	39
9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	40
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	42
11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	47
12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	48
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	50
14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/ นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกั๊ยม	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	56
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	58
17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่ มีการหักบัญชีเงินเดือน	62
18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	63
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของ กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	65
20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	85

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแบ่งเบาภาระด้านการเงินของผู้ปกครอง ปัจจุบันกองทุนมีนักเรียน นักศึกษาได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ และสายอาชีพ จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 - 2566 ไปแล้วจำนวน 6.4 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืม 7 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนมีนโยบายยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2566 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนฯ โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.3.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา (ร้อยละ 25)
- 4) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. (ร้อยละ 5)
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 5)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน (ร้อยละ 5)

1.3.3 ตัวแปร/ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้กู้ยืมเงิน การรับชำระหนี้ การติดตามหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสถานที่
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
 - ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

1.5.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

1.5.2 จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง 6 กลุ่ม โดยผ่านความเห็นชอบการพิจารณาของคณะกรรมการในรูปแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.5.3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน งานตอนที่ 1

1.5.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้กับผู้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน มาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น

1.5.5 นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 กลุ่ม โดยใช้วิธีแบบสำรวจออนไลน์ผ่าน Google Form

1.5.6 รวบรวมนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.5.7 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความต้องการตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาริธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการใน ด้านความปลอดภัยจากอันตราย3

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำ ในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหา ความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามีมนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่ง ที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ รัชชชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้รับบริการเมื่อได้รับตามความต้องการจนเกิดทัศนคติเชิงบวกจนกลายมาเป็นความพึงพอใจ รวมถึงผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้อง

กับเรื่องที่ดีต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

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

กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สมพล พุ่มหว่า (2562) คุณภาพการให้บริการ ได้รับความนิยมนคือแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการ (ลูกค้า) คุณภาพของการรับบริการนั้น ๆ เทียบกับความคาดหวังจากการมารับบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการบนความคาดหวังของผู้รับบริการ การวัดคุณภาพการให้บริการ นิยมใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและสม่ำเสมอของการให้บริการในแต่ละครั้ง ว่าสามารถเป็นไปได้ตามที่ถูกที่ควร มีมาตรฐาน สามารถไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและเป็นไปตามความคาดหวังจากการใช้บริการได้

2. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการที่สามารถจับต้องได้ในการให้บริการนั้น ๆ และผู้รับบริการสามารถคาดหวังผลจากสิ่งที่ได้รับจากการบริการเหล่านั้นได้

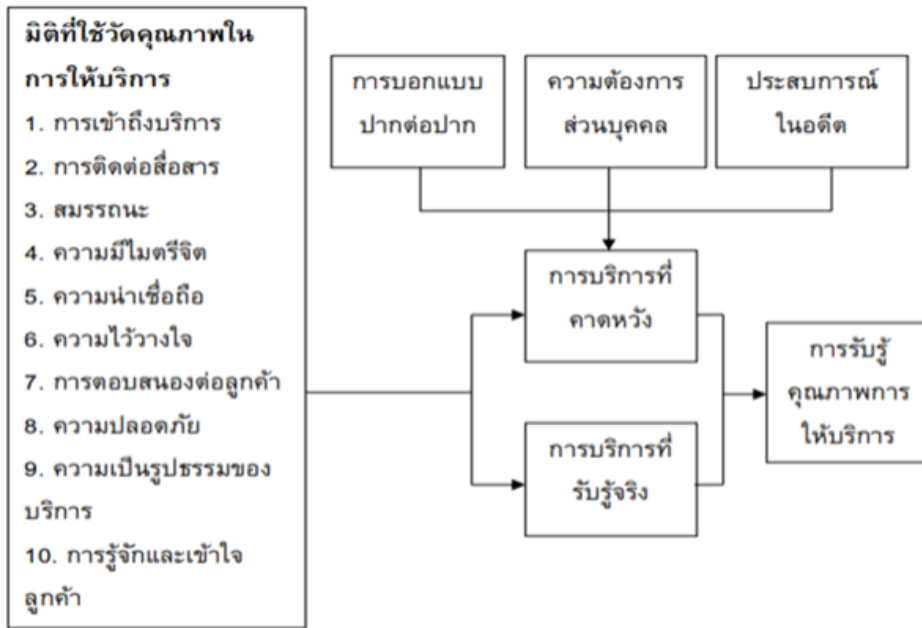
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการถึงความรวดเร็ว ถูกต้องทันท่วงที และมีความเต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค หมายถึง การสร้างการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนั้น ๆ มีองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับ ความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ และประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง การดูแล เอาใจใส่ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกันได้ดี รับรู้ถึงความรู้สึก และความต้องการของผู้รับบริการ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการได้

Barry (1986) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จต้องมีคุณสมบัติและองค์ประกอบคุณภาพบริการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะบริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) คือ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) คือ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) คือ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการและการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คือ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) คือ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) คือ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด



ภาพที่ 1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ
ที่มา: Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985.

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการคือสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการต้องมีการวัดผลและปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์

การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสาร ผ่านกระบวนการสื่อสารและสื่อที่เหมาะสมไปยังผู้รับ สารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีที่เกิดกับกลุ่มเป้าหมายเปิดรับสาร เพื่อให้เกิดความร่วมมือตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการ การประชาสัมพันธ์ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป

การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal Public Relations) คือ การสร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในหน่วยงานหรือองค์กร

การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Public Relations)) คือ การสร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายนอก กลุ่มต่างๆ อันได้แก่ ประชาชนทั่วไป และกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวหน่วยงานหรือองค์กร และให้เกิดความร่วมมือด้วยดี

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2556 หน้า 17) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้ง 2 ฝ่าย

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

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

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

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

บทบาทของการประชาสัมพันธ์

สิทธิ เล็บนาค. (2554 หน้า 27) ได้จำแนกบทบาทของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

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

7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ 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) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการศรัทธาใจให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรภาพที่ดี (Relationship building) กลับปฎิกลุ่มต่างๆเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

ภาพลักษณ์ (Image) มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์อย่างมาก ซึ่งมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการประชาสัมพันธ์เสมอ ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีส่วนเสนอสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ทำให้เกิดความศรัทธา ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร จึงเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลายาวนานพอสมควร โดยทำการผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงานเลือกใช้ องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่

1. เชิงการรับรู้ คือ สิ่งที่คุณคนได้จากการสังเกตและนำสิ่งที่สังเกตเห็นไปสู่การรับรู้ หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้ เช่น บุคคล สถานที่ ความคิด หรือวัตถุต่างๆ
2. เชิงเรียนรู้ คือ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท และความแตกต่างของสิ่งของที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้
3. เชิงความรู้สึก คือ ภาพลักษณ์เกี่ยวกับความรู้สึกของคุณคนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ยอมรับ ไม่ยอมรับ
4. เชิงการกระทำ คือ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหวังที่จะเป็นแนวปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้าที่อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความรู้สึก

Cutlip และ Center (1999) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารและการสื่อความหมายทางด้วยความคิดเห็นจากองค์การสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและประชาคมที่ประชาชนมีต่อองค์การสถาบัน ด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้

Newsom และ Scott (1976: 16) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อน เพราะต้องมีทักษะหลายๆ ด้าน หากยังต้องใช้พลังแห่งความคิด เพื่อการสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ดังนี้

3.1.1 ประชากร

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 636,359 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2565 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 3,518,896 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 4,144 แห่ง ๆ ละ 1 คน
(ข้อมูลสถานศึกษา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
จำนวน 6,676 คน (ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2565 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)
- 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 636,359 คน
(ข้อมูลผู้กู้ยืมปีการศึกษา 2565 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน
จำนวน 91,676 แห่งๆ ละ 1 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 375 คน
- 5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ (คน)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	636,359	400
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,518,896	400
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,144	364
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	6,676	375
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	636,359	400
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	91,676	397

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน

- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 375 คน
- 5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ

ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้กู้ยืมเงินการรับชำระหนี้ การติดตามหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสถานที่
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
 - ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้
- 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 และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้รวมทั้งจำนวนเป็นไปตามหลักสถิติ

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

การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดความพึงพอใจ และความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งของแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลเป็นดังต่อไปนี้

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

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

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

เมื่อรวบรวมเมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น ดังนี้ (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

และในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือและพิจารณา ร่วมกับกองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 ชุดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีระยะเวลาการวิจัยอันจำกัด ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการสอบถามด้วยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (online questionnaire) เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตอบของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้น ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ และฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ใช้วิธีการสุ่มแจกแบบสำรวจแบบสอบถามควบคู่กับการใช้แบบสำรวจออนไลน์ รวมถึงการใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ซึ่งมีลิงก์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/cD92juvZDWwDbGVb6>

ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/oqKEw2q8MXBSCjvP8>

ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/PsGeStpY5CHXFAYL6>

ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/FT6tJa5eSzxraCpX7>

ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/7FQT9fohp6ZVYRa88>

ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

เข้าถึงได้จาก: <https://forms.gle/XiWUYpt8saY4oEY9A>

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 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสารและประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ 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
 - 3.1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 3.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้กู้ยืมเงิน การรับชำระหนี้ การติดตามหนี้
 - 3.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสถานที่
 - 3.4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืม และการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
 - ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน
- 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 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25
 - กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. คิดเป็นร้อยละ 5
 - กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5
 - กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2566 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่าง ๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และ 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ กู้ยืม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา
ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	188	47.00
	หญิง	212	53.00
อายุ	10 - 15 ปี	-	-
	16 - 20 ปี	329	82.25
	21 - 25 ปี	71	17.75
	26 ปี ขึ้นไป	-	-
กำลังศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	114	28.50
	ปวช.	48	12.00
	ปวท./ปวส.	23	5.75
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	215	53.75
	ปริญญาโท	-	-
	อื่นๆ	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	332	83.00
	เอกชน	68	17.00
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00		-
	2.01 - 2.50		-
	2.51 - 3.00	56	14.00
	3.01 - 3.50	117	29.25
	3.51 - 4.00	227	56.75

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติ
กู้ยืม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็น
ร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 329 คน
คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75
รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมากำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และกำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมามีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	256	26.72
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	301	31.42
	3) โทรทัศน์	23	2.40
	4) วิทยุ	-	
	5) หนังสือพิมพ์	-	
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	16	1.67
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	34	3.55
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	328	34.24
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุน เรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	312	12.86
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	375	15.46
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	324	13.36
	4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	315	12.98
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	182	7.50

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมกู้ยืมโควิด	201	8.29
	7) การปรับโครงสร้างหนี้	152	6.27
	8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	57	2.35
	9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	108	4.45
	10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออม การลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	298	12.28
	11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	63	2.60
	12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	39	1.61
	13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 34.24 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 31.42 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 26.72 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนเรื่องการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 รองลงมาคือ เรื่องโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 13.36 และเรื่อง การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 12.98 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของคณบดี/นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่ได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.73	0.398	92.05
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.70	0.636	90.25
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.651	92.25
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.75	0.602	92.25
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.70	0.624	92.00
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.82	0.491	95.50
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.78	0.321	96.00
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.82	0.472	97.75
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.585	94.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.82	0.505	94.75
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.85	0.414	98.00
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.76	0.541	95.50
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	0.389	95.04
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.590	92.00
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.78	0.583	91.75
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.71	0.601	92.25
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.77	0.481	97.75
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.78	0.497	97.75
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.80	0.434	98.75
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.75	0.326	96.13
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	0.515	97.00
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.81	0.505	95.00

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.67	0.573	94.75
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.80	0.536	94.25
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.67	0.525	97.25
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.79	0.442	98.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.75	0.349	94.45
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกรองรับผู้พิการ	4.84	0.402	98.75
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.64	0.679	90.00
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.78	0.549	93.50
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.74	0.574	93.25
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.73	0.511	96.75
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.79	0.257	95.25
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.76	0.481	97.50
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.91	0.361	97.50
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.88	0.411	96.75
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.71	0.627	90.75
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.75	0.553	94.25
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.75	0.534	95.25
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.77	0.534	94.75
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.84	0.232	97.15
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.80	0.455	97.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.72	0.555	94.75
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.92	0.333	98.25
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.94	0.318	98.00
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.81	0.463	97.00
ภาพรวม	4.77	0.325	95.15

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.15

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 92.25 และ 92.00 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง

และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.00, 97.75 และ 95.50 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.75, 97.75 และ 92.25 ตามลำดับ

2.2) ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.50, 97.25 และ 97.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกรองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม และ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 98.75, 96.75 และ 93.50 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 97.50, 96.75 และ 94.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงิน

ให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.25, 98.00 และ 97.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาคำขอกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว

5.2) สถานศึกษาควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการชี้แจงให้นักเรียน/นักศึกษาที่ยื่นขอกู้ยืมเงิน

ในการกรอกข้อมูลลงในระบบให้ถูกต้อง

5.3) ควรลดจำนวนชั่วโมงการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	202	50.50
	หญิง	198	49.50
อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	-	-
	26 - 30 ปี	16	4.00
	31 - 35 ปี	130	32.50
	36 ปีขึ้นไป	254	63.50
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	16	4.00
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	341	85.25
	ปริญญาโท	43	10.75
	อื่นๆ	-	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	304	76.00
	เอกชน	96	24.00
อาชีพปัจจุบัน	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	53	13.25
	รัฐวิสาหกิจ	121	30.25
	พนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน	168	42.00
	อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	37	9.25
	ว่างงาน	21	5.25
	อื่นๆ	-	-
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	38	9.50
	15,001 – 25,000 บาท	324	81.00
	25,001 – 35,000 บาท	38	9.50
	35,001 – 45,000 บาท	-	-
	มากกว่า 45,000 บาท	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมาศึกษาเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ด้านอาชีพปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และประกอบอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ จำนวน 15,001-25,000 บาท จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และระดับรายได้จำนวน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	312	30.74
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	325	32.02
	3) โทรทัศน์	32	3.15
	4) วิทยู	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	2	0.20

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	1	0.10
	8) องค์กรนายจ้าง	343	33.79
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุนเรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	78	4.04
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	167	8.65
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	189	9.79
	4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	314	16.26
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	164	8.49
	6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	265	13.72
	7) การปรับโครงสร้างหนี้	268	13.88
	8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	13	0.67
	9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	29	1.50
	10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ บลจ.กรุงไทย	156	8.08
	11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	242	12.53
	12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	46	2.38
	13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
ช่องทาง/ หลักเกณฑ์ การชำระหนี้ กองทุน กยศ.	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	98	9.26
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	312	29.49
	3) โทรทัศน์	61	5.77
	4) วิทยุ	24	2.27
	5) หนังสือพิมพ์	12	1.13
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	2	0.19

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	-	-
	8) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	2	0.19
	9) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	-	-
	10) องค์กรนายจ้าง	348	32.89
	11) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	156	14.74
	12) เพื่อน/คนรู้จัก	43	4.06
	13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-
ช่องทางการชำระหนี้กองทุน กยศ.	1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	24	1.88
	2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร	245	19.22
	3) ชำระผ่านตู้ ATM	312	24.47
	4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง	367	28.78
	5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	67	5.25
	6) ชำระผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	3	0.24
	7) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ	257	20.16
	8) อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
สถานการณ์ชำระหนี้	1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ	346	86.50
	2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	54	13.50
กรณีไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	1) ว่างงาน/ไม่มีรายได้	21	38.89
	2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	15	27.78
	3) กำลังศึกษาต่อ	-	-
	4) ขอผ่อนผัน	18	33.33
	5) เหตุผลอื่นๆ.....	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากองค์กรนายจ้าง จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 33.79 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 32.02 และจากเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 30.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 รองลงมาคือ การปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 13.88 และเรื่องการขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมผู้กู้ยืมโควิด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 13.72 รองลงมาลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางขององค์การนายจ้าง จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 321 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.49 และจากทางธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 รองลงมาลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระด้วยการหักเงินเดือนผ่านองค์การนายจ้าง จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 รองลงมาคือ การชำระผ่านตู้ ATM จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 และชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 รองลงมาลำดับ

ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) ว่างาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคือ มีภาระขอผ่อนผัน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.71	0.281	94.30
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.69	0.560	95.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.544	95.75
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.74	0.578	93.00

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.67	0.589	93.75
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.77	0.548	94.00
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.74	0.271	96.22
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.91	0.447	95.75
2) คำอธิบาย ชัดเจน และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.83	0.498	95.75
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.76	0.509	96.25
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.70	0.550	95.50
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.65	0.519	98.00
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.64	0.585	94.50
7) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน	4.72	0.478	98.75
8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.73	0.577	95.25
2.2 ระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.89	0.361	98.83
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.89	0.374	98.50
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.88	0.348	99.25
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.88	0.400	98.50
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.87	0.389	98.50
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.88	0.369	98.50
6) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม	4.92	0.288	99.75
2.3 กระบวนการติดตามหนี้	4.87	0.262	96.50
1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS	4.95	0.305	98.25
2) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	4.79	0.563	95.00
3) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม	4.90	0.458	96.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
4) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม	4.83	0.474	96.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.75	0.432	95.90
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ	4.76	0.554	94.75
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.73	0.589	96.50
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.74	0.551	97.00
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.71	0.605	93.00
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.79	0.458	98.25
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.88	0.226	97.25
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.77	0.601	91.75
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.86	0.379	98.75
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.85	0.434	98.00
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.92	0.358	98.00
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.92	0.318	98.75
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.95	0.291	98.25
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.75	0.395	95.55
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.83	0.471	96.00
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.71	0.603	92.75
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.67	0.613	94.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.77	0.534	97.25
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.80	0.511	97.00
ภาพรวม	4.80	0.318	96.36

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.36

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.75, 95.00 และ 94.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.75, 98.00 และ 96.25 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้/

แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.25 และ 96.00 ตามลำดับ

2.3) ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้าประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS 2) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.25, 96.25 และ 96.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.25, 97.00 และ 96.50 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.75, 98.25 และ 98.00 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด 2) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริม การศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชา

ที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษา ในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/
เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.25,
97.00 และ 96.00 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.1) กยศ. มีมาตรการลดหย่อนการชำระหนี้ เป็นการช่วยเหลือผู้กู้ให้สามารถชำระหนี้
ได้ด้วยภาระอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับที่ลดลง

5.2) ควรมีการติดตามผู้กู้ยืมที่ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุน
ของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	87	23.90
	หญิง	277	76.10
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	54	14.84
	31 - 40 ปี	240	65.93
	41 - 50 ปี	68	18.68
	51 ปีขึ้นไป	2	0.55
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี – 5 ปี	102	28.02
	อายุงาน 6 ปี– 10 ปี	178	48.90
	อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	84	23.08
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	อาชีวศึกษา	-	-
	อุดมศึกษา	352	96.70
	อื่นๆ	12	3.30
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	316	86.81
	เอกชน	48	13.19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 364 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมาคือ ช่วงอายุอายุระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.02 และอายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับ
อุดมศึกษา จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน
รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล
จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 86.81 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19
รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	346	24.13
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	342	23.85
	3) โทรทัศน์	2	0.14
	4) วิทยู	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	57	3.97
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	326	22.73
	8) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	361	25.17
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุน เรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	360	12.57
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	354	12.36
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้าง พื้นฐาน)	79	2.76
	4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	352	12.29
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	351	12.26
	6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	326	11.39
	7) การปรับโครงสร้างหนี้	323	11.28
	8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	120	4.19
	9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	95	3.32

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการ ลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	324	11.32	
11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	87	3.04	
12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาค อวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	92	3.21	
13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-	
14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 24.13 และจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนจากพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 รองลงมาคือ การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.65	0.342	94.45
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.93	0.358	96.70
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.511	98.08
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.54	0.750	89.29
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.49	0.702	91.76
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.64	0.551	96.43
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.71	0.274	95.79
1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.95	0.302	97.80
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.73	0.483	98.35
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.62	0.716	90.66
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.47	0.657	93.68
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.69	0.617	94.51
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.83	0.384	99.73
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.68	0.299	94.86
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.90	0.445	94.78
2) คำอธิบาย ชี้แจง และคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.62	0.515	98.63
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.63	0.825	87.09
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.46	0.590	96.70
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.65	0.685	93.96
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.71	0.569	96.98
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.79	0.551	95.88
2.3 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.66	0.297	94.64
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.92	0.398	95.88

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.66	0.528	97.25
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม ใช้ง่าย	4.58	0.776	89.84
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.42	0.666	95.05
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.68	0.663	94.51
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.71	0.577	95.33
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.77	0.304	95.71
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ	4.95	0.311	97.53
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.77	0.509	95.88
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.65	0.607	92.86
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.64	0.612	95.05
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.85	0.429	97.25
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.77	0.320	96.62
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.81	0.418	98.90
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.77	0.616	94.23
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.69	0.549	96.98
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.73	0.619	95.05
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.73	0.502	97.80
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.80	0.582	95.33
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.82	0.470	98.08
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.92	0.190	97.75
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.94	0.384	97.25

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.96	0.275	98.08
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.89	0.373	98.08
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.88	0.385	97.80
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.95	0.311	97.53
ภาพรวม	4.77	0.334	96.10

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.10

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.08, 96.70 และ 96.43 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม 2) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.35 และ 97.80 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน 2) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย และ 3) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.63, 96.98, และ 96.70 ตามลำดับ

2.3) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.25, 95.88, และ 96.70 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก รองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม และ 3) สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.53, 97.25 และ 95.88 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.90, 98.08, และ 97.80 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.92 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระคืนเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษา หรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และกองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.08, 97.80 และ 97.53 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.1) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้องรวมทั้งการดำเนินการในระบบ DSL เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและลดปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสารภายในสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความชำนาญมากขึ้น

5.2) ควรมีการจัดทำคู่มือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในรูปแบบ e-Book เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการใช้งาน

5.3) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลทั้งสถานศึกษาและนักเรียน นักศึกษา

5.4) กองทุนพัฒนาระบบการกู้ยืมดี ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	232	61.87
	หญิง	143	38.13
อายุ	10 - 15 ปี	45	12.00
	16 - 20 ปี	176	46.93
	21 - 25 ปี	131	34.93
	26 ปีขึ้นไป	23	6.13
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	12.00
	ปวช.	87	23.20
	ปวท./ปวส.	96	25.60
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	147	39.20
	ปริญญาโท	0	-
	อื่นๆ	0	-
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	248	66.13
	เอกชน	127	33.87
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	0	-
	2.01 - 2.50	258	68.80
	2.51 - 3.00	83	22.13
	3.01 - 3.50	34	9.07
	3.51 - 4.00	0	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ. จำนวน 375 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.87 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.93 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93 และช่วงอายุ 10-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค/ชั้นสูง (ปวท./ปวส) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.13 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.01-2.50 จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	365	28.10
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	354	27.25
	3) โทรทัศน์	-	-
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	137	10.55
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	68	5.23
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	375	28.87
	9) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านม ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุน เรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	362	13.07
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	353	12.75
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	276	9.97
	4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	312	11.27
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	34	1.23

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด		348	12.57
7) การปรับโครงสร้างหนี้		127	4.59
8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี		32	1.16
9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย		224	8.09
10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย		208	7.51
11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)		268	9.68
12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน		225	8.13
13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....		-	-
14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย		-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87 รองลงมาจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 13.07 รองลงมาคือ เรื่องการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และเรื่อง การขยายเวลา มาตราการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top- Two- box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.64	0.637	92.75
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.77	0.509	95.73
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	0.561	93.87
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.48	0.744	89.33
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.54	0.768	90.13
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.80	0.601	94.67
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.67	0.613	92.69
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.79	0.544	93.33
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.60	0.564	94.93
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.49	0.762	88.80
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.65	0.740	89.60
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.83	0.456	96.80
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.73	0.588	94.49
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.514	95.73
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.81	0.408	99.20
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.60	0.596	92.80
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	0.769	89.60
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.71	0.690	93.07
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.88	0.549	96.53
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect	4.75	0.528	94.49
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.89	0.335	97.87
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	0.538	95.20

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.56	0.749	88.80
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.63	0.714	90.67
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.80	0.565	94.67
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.92	0.267	99.73
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.71	0.592	93.17
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ	4.76	0.599	92.53
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.67	0.547	96.00
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.54	0.775	88.00
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.70	0.741	89.60
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.90	0.299	99.73
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.68	0.606	92.57
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา	4.85	0.413	97.60
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.57	0.623	91.73
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.57	0.785	88.53
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.53	0.709	88.53
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.59	0.750	89.33
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.78	0.614	93.60
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.90	0.348	98.67
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.66	0.594	92.85
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.77	0.475	97.33

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.57	0.601	92.00
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.48	0.773	86.67
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.63	0.709	90.13
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.84	0.414	98.13
ภาพรวม	4.69	0.594	93.29

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.29

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.73, 94.67 และ 93.87 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 96.80, 94.93 และ 93.33 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 99.20, 96.53 และ 95.73 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) มีระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 97.87 และ 95.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 99.73, 96.00 และ 92.53 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 98.67, 97.60 และ 93.60 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดี

เพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง คิดเป็นร้อยละ 98.13, 97.33 และ 92.00 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จาก กยศ.

5.1) การกำหนดอัตรารายได้ของครอบครัวไม่เกิน 360,000 บาทต่อปี ทำให้ไม่สามารถกู้ยืมได้เนื่องจากปัจจุบันครอบครัวมีภาระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ค่อนข้างสูง กองทุนควรนำภาระค่าใช้จ่ายมาหักและคิดคำนวณประกอบการพิจารณาด้วย

5.2) สถานศึกษาควรให้คำแนะนำหรือจัดอบรมวิธีการกรอกข้อมูลในระบบ รวมถึงการแนบเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติ กู้ยืม

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/
นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	147	36.75
	หญิง	253	63.25
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	3	0.75
	31 - 40 ปี	256	64.00
	41 - 50 ปี	129	32.25
	51 - 60 ปี	12	3.00
	60 ปีขึ้นไป	0	-
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	-
	ปวช.	32	8.00
	ปวท./ปวส.	13	3.25
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	315	78.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
	อื่นๆ	0	-
ระดับรายได้ ปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	0	-
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	54	13.50
	15,001 - 20,000 บาท	321	80.25
	20,001 - 25,000 บาท	25	6.25
	25,001 - 30,000 บาท	0	-
	มากกว่า 30,000 บาท	0	-
จำนวนเงินกู้ยืม ของนักเรียน/ นักศึกษาผู้กู้ยืม	ต่ำกว่า 100,000 บาท	0	-
	100,001 - 200,000 บาท	62	15.50
	200,001 - 300,000 บาท	258	64.50
	มากกว่า 300,000 บาท	80	20.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับ อนุมัติกู้ยืม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรีจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001-25,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีจำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษา อยู่ระหว่าง จำนวน 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาจำนวนเงินกู้ยืม จำนวนมากกว่า 300,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และจำนวนเงินกู้ยืม อยู่ระหว่าง 100,001-200,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	252	24.73
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	334	32.78
	3) โทรทัศน์	78	7.65
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	25	2.45
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	4	0.39

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	326	31.99
	9) สิ่งอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับ ทราบข่าวสารของ กองทุน เรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	67	4.13
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	327	20.16
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	156	9.62
	4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	366	22.56
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	271	16.71
	6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	77	4.75
	7) การปรับโครงสร้างหนี้	167	10.30
	8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	81	4.99
	9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	43	2.65
	10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	23	1.42
	11) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	44	2.71
	13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 รองลงมาจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 รองลงมาคือ การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 และเรื่อง การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.80	0.561	95.65
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.81	0.620	95.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.687	93.50
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.74	0.646	94.25
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.82	0.518	96.50
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.90	0.332	99.00
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา	4.87	0.482	96.15
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.89	0.520	96.00
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.635	94.00
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.81	0.596	94.50
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.89	0.416	97.25
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.96	0.242	99.00
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง	4.70	0.687	92.36
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	0.606	95.25
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.75	0.661	94.00
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.71	0.694	92.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญาที่มีความเหมาะสม	4.56	0.896	86.75
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน	4.53	0.878	87.00
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินเหมาะสม	4.69	0.661	93.00
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม	4.86	0.409	97.75
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.75	0.572	96.10
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ	4.71	0.703	93.75
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.71	0.647	95.00
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.70	0.629	94.75
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.79	0.493	97.75
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.84	0.389	99.25
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.69	0.679	92.33
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.66	0.776	91.75
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.69	0.632	94.25
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.50	0.884	85.50
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.68	0.682	92.75
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.72	0.680	92.00
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.89	0.421	97.75
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.71	0.693	91.35
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลนหรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม	4.72	0.781	90.75

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.71	0.695	92.25
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.61	0.714	88.50
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.74	0.649	92.25
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น	4.78	0.625	93.00
ภาพรวม	4.75	0.525	93.99

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.99

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.00, 96.50 และ 95.00 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.00, 97.25 และ 96.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม 2) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ 3) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.75, 95.25, และ 94.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.25, 97.75 และ 95.00 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 97.75, 94.25 และ 92.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และกองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.25, และ 90.75 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ประกอบการนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติผู้ยืม

5.1) ควรมีการทบทวนค่าครองชีพให้สูงขึ้นและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน

5.2) ควรปลดภาระให้กับผู้ค้าประกันรายเดิม เนื่องจากปัจจุบันกองทุนมีการยกเลิกผู้ค้าประกัน

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	176	44.33
	หญิง	221	55.67
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
	31 - 40 ปี	108	27.20
	41 - 50 ปี	124	31.23
	51 - 60 ปี	142	35.77
	60 ปีขึ้นไป	23	5.79
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
	ปวช.	-	-
	ปวท./ปวส.	-	-
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	174	43.83
	สูงกว่าปริญญาตรี	223	56.17
	อื่นๆ	-	-
หน่วยงานของท่าน	หน่วยงานรัฐ	198	49.87
	หน่วยงานเอกชน	196	49.37
	อื่นๆ	3	0.76
จำนวนผู้ยืมในหน่วยงานของท่าน	ต่ำกว่า 10 คน	48	12.09
	11 - 100 คน	227	57.18
	101 - 200 คน	122	30.73
	201 - 300 คน	-	-
	301 - 500 คน	-	-
	มากกว่า 500 คนขึ้นไป	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 397 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.77 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.23 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 56.17 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.83 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.37 และปฏิบัติงานหน่วยงานธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้ก้ำยืมในหน่วยงานของท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวน 11-100 คน จำนวน 227 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 57.18 รองลงมา มีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงาน จำนวน 101-200 คน จำนวน 122 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 30.73 และมีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ก้ำยืมในหน่วยงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 48 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 12.09 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสารของ กองทุนจากสื่อ	1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	321	29.61
	2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)	217	20.02
	3) โทรทัศน์	89	8.21
	4) วิทยุ	-	-
	5) หนังสือพิมพ์	-	-
	6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	52	4.80
	7) แผ่นพับ/คู่มือ	68	6.27
	8) งานประชุมสัมมนา	131	12.08
	9) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	206	19.00

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
	10) สิ่งอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	11) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	-	-
รอบปีที่ผ่านมามีท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	346	11.27
	2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566	308	10.03
	3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)	322	10.49
	4) ตรวจสอบยอดหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect	125	4.07
	5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	372	12.11
	6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด	362	11.79
	7) การปรับโครงสร้างหนี้	313	10.19
	8) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	107	3.48
	9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	87	2.83
	10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย	264	8.60
	11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)	286	9.31
	12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน	179	5.83
	13) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 29.61 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 20.02 และจากเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง เพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 12.11 รองลงมาคือ การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด จำนวน 362คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.	4.82	0.604	93.50
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง	4.83	0.507	94.21
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.581	93.70
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.78	0.689	92.95
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.75	0.710	91.18
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.89	0.532	95.47
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.80	0.631	92.62
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.85	0.529	92.44
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.88	0.554	95.97
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.704	90.18
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.74	0.712	89.42
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.81	0.648	93.95
6) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว	4.76	0.689	91.94
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.86	0.585	94.46

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
2.2 ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)	4.79	0.540	94.92
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.85	0.549	93.20
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.84	0.463	96.98
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.77	0.583	94.46
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.73	0.629	93.70
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	0.522	95.47
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม	4.80	0.496	95.72
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.	4.81	0.502	95.82
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกรองรับผู้พิการ	4.83	0.462	96.98
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	4.78	0.554	94.71
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.77	0.585	94.71
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ	4.84	0.461	95.97
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.84	0.447	96.73
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน			
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.68	0.645	91.27
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.81	0.454	97.98
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.64	0.720	90.18
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.59	0.769	87.15
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.62	0.662	91.94
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.63	0.689	88.41
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.78	0.577	91.94
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน	4.74	0.564	94.36
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลน	4.74	0.552	94.96

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	Top-Two-box
ทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม			
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.75	0.559	95.72
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.649	91.44
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด	4.74	0.589	92.44
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ลดถอย เป็นต้น	4.79	0.470	97.23
ภาพรวม	4.78	0.581	93.75

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.75

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.47, 94.21 และ 93.70 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อเสนอแนะ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้

ในภาพรวมและ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.97, 94.46, และ 93.95 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม และ 3) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 96.98, 95.72, และ 95.47 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกรองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 96.98, 96.73 และ 95.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 97.98, 91.94 และ 90.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี

เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.23, 95.72 และ 94.96 ตามลำดับ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.1) ควรมีหนังสือแจ้งผู้กู้กรณีหักหนี้รายเดือนทราบว่าต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้น ๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง

5.2) ควรมีการทบทวนและสร้างหลักเกณฑ์การปล่อยเงินกู้ให้รัดกุมจะได้ไม่เกิดปัญหา ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี

5.3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อในการขอหักเงินเดือนหรือการขอยกเลิกการหักเงินเดือน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการหักเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม ดังนี้

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

5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 34.24 รองลงมาจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 31.42 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 26.72 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนเรื่องการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 รองลงมาคือ เรื่องโครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน) จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 13.36 และเรื่อง การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 12.98 รองลงมาตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.15

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 95.50, 92.25 และ 92.00 ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.00, 97.75 และ 95.50 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม ในภาพรวม 2) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.75, 97.75 และ 92.25 ตามลำดับ

2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.50, 97.25 และ 97.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกรองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม

และ 3) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 98.75, 96.75 และ 93.50ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 97.50, 96.75 และ 94.75 ตามลำดับ

4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.25, 98.00 และ 97.75 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

- 1) ควรพัฒนาระบบขั้นตอนการพิจารณาค่าของกู้ยืมของผู้กู้ยืมรายใหม่ให้มีความรวดเร็ว
- 2) สถานศึกษาควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการชี้แจงให้กับนักเรียน/นักศึกษาที่ยื่นขอกู้ยืมเงิน ในการกรอกข้อมูลลงในระบบให้ถูกต้อง
- 3) ควรลดจำนวนชั่วโมงการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ

5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากองค์กรนายจ้าง จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 33.79 รองลงมาคือโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 325 คน

คิดเป็นร้อยละ 32.02 และจากเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 30.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่องการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 รองลงมาคือ การปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 13.88 และเรื่องการขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 13.72 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางขององค์กรนายจ้าง จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 รองลงมาคือ ทราบจากช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 321 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.49 และจากทางธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุน โดยชำระด้วยการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 รองลงมาคือ การชำระผ่านตู้ ATM จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 และชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานการณ์ชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) ว่างาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคือ มีภาระขอผ่อนผัน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาตามลำดับ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.36

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง

และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.75, 95.00 และ 94.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการชำระหนี้

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน 2) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.75, 98.00 และ 96.25 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม 2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ 3) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน และมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 99.75, 99.25 และ 96.00 ตามลำดับ

2.3) ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้าประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS 2) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม และ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.25, 96.25 และ 96.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.25, 97.00 และ 96.50 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า

รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.75, 98.25 และ 98.00 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้กู้ยืม เพื่อชำระหนี้สินได้ตามกำหนด 2) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษา ในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.25, 97.00 และ 96.00 ตามลำดับ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

- 1) กยศ. มีมาตรการลดหย่อนการชำระหนี้ เป็นการช่วยเหลือผู้กู้ให้สามารถชำระหนี้ได้ด้วยภาระอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับที่ลดลง
- 2) ควรมีการติดตามผู้กู้ยืมที่ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ

5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 24.13 และจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนจากราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 รองลงมาคือ การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 รองลงมาตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.10

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.08, 96.70 และ 96.43 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม ในภาพรวม 2) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอน การให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 99.73, 98.35 และ 97.80 ตามลำดับ

2.2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน 2) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย และ 3) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.63, 96.98, และ 96.70 ตามลำดับ

2.3) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.25, 95.88, และ 96.70 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก รองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม และ 3) สถานที่ให้บริการ

มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.53, 97.25 และ 95.88 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.90, 98.08 และ 97.80 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.92 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษา หรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และกองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.08, 97.80 และ 97.53 ตามลำดับ

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

1) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้องรวมทั้งการดำเนินการในระบบ DSL เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและลดปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสารภายในสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะมีความชำนาญมากขึ้น

2) ควรมีการจัดทำคู่มือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในรูปแบบ e-Book เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการใช้งาน

3) กองทุนเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลทั้งสถานศึกษาและนักเรียน นักศึกษา

4) กองทุนพัฒนาระบบการกู้ยืมดีทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบ

แบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุน จากทางสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87 รองลงมาจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่ได้รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 13.07 รองลงมาคือ เรื่องการให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และเรื่อง การขยายเวลา มาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 รองลงมาตามลำดับ

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.29

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.73, 94.67 และ 93.87 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 96.80, 94.93 และ 93.33 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชัดเจน และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) ขั้นตอน

การให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 99.20, 96.53 และ 95.73 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบการจัดการการให้กู้ยืม/แอปพลิเคชัน กยศ. Connect พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม 2) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) มีระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็น ร้อยละ 99.73, 97.87 และ 95.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ ให้บริการในภาพรวม 2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือ ป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน และ 3) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 99.73, 96.00 และ 92.53 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร ในภาพรวม 2) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 98.67, 97.60 และ 93.60 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชา ที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม และ 3) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงิน

คืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง คิดเป็นร้อยละ 98.13, 97.33 และ 92.00 ตามลำดับ

5.4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.

1) การกำหนดอัตรารายได้ของครอบครัวไม่เกิน 360,000 บาทต่อปี ทำให้ไม่สามารถ กู้ยืมได้ เนื่องจากปัจจุบันครอบครัวมีภาระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ค่อนข้างสูง กองทุนควรนำภาระค่าใช้จ่าย มาหักและคิดคำนวณประกอบการพิจารณาด้วย

2) สถานศึกษาควรให้คำแนะนำหรือจัดอบรมวิธีการกรอกข้อมูลในระบบ รวมถึง การแนบเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับ ทราบข่าวสารของกองทุนจากทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 รองลงมาจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 และจากทางเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 รองลงมาคือ การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 และเรื่อง การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 รองลงมาตามลำดับ

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปกครอง นักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.99

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.00, 96.50 และ 95.00 ตามลำดับ

1.2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 99.00, 97.25 และ 96.00 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม 2) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ 3) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.75, 95.25, และ 94.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ และ 3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.25, 97.75 และ 95.00 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 97.75, 94.25 และ 92.75 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาส

ทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และกองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืมเพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ/ ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.25 และ 90.75 ตามลำดับ

5.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

- 1) ควรมีการทบทวนค่าครองชีพให้สูงขึ้นและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 2) ควรลดภาระให้กับผู้ค้ำประกันรายเดิม เนื่องจากปัจจุบันกองทุนมีการยกเลิกผู้ค้ำประกัน

5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อในรอบปีที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากทาง เว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 29.61 รองลงมาจากโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 20.02 และจากเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุน เรื่อง การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 12.11 รองลงมาคือ การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด จำนวน 362คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 รองลงมาตามลำดับ

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือนพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 93.75

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.47, 94.21 และ 93.70 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คำอธิบาย ชี้แจง และขอแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวมและ 3) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.97, 94.46 และ 93.95 ตามลำดับ

2.2) ด้านระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll) พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 2) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม และ 3) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 96.98, 95.72 และ 95.47 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ. พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวกรองรับผู้พิการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม และ 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 96.98, 96.73 และ 95.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 97.98, 91.94 และ 90.18 ตามลำดับ

4.2) ด้านการรับรู้ ทักษะคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้ รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น 2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษา หรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และ 3) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.23, 95.72 และ 94.96 ตามลำดับ

5.6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

- 1) ควรมีหนังสือแจ้งผู้กู้กรณีหักหนี้รายเดือนทราบว่าต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้น ๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง
- 2) ควรมีการทบทวนและสร้างหลักเกณฑ์การปล่อยเงินกู้ให้รัดกุมจะได้ไม่เกิดปัญหาลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อในการขอหักเงินเดือนหรือการขอยกเลิกการหักเงินเดือน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการหักเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น

5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.77	95.43	0.325	95.15	28.63
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.80	95.95	0.318	96.36	28.79
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4.77	95.49	0.334	96.10	23.87
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.69	93.85	0.594	93.29	4.69
5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม	4.75	95.07	0.525	93.99	4.75
6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.78	95.51	0.581	93.75	4.78
ภาพรวม	4.76	95.22	0.446	94.77	95.51

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

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.51 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.15 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.63 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 96.36 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.79 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.49 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 96.10 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 23.87 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.29 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.69 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.99 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.75 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 93.75 เมื่อถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

เอกสารอ้างอิง.

- กฤษดา เขียววัฒนสุขและ สมพล พุ่มหว่า. (2562). ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้
บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง. วารสารเกษมบัณฑิต. ปี ที่ 20 ฉบับที่ 2 มิถุนายน - ธันวาคม
2562
- จันจิรา ปรีอำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร
นนทบุรี
- ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท.
- ณัฐภา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา
โครงการ
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บุ๊คส์ ฑูญกรุงเทพฯ
มีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟซบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สิทธา เลื่อนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียล
เน็ตเวิร์ค
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.
- อรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- Barry. (1986). *Moral issues in business*. Belmont, California: Wadsworth
- Cutiip, Scott M., and Center, Allen H., (1999). *Effective Public Relations 8th Edition*
Prentice Hall, Inc, New Jersey. Semenik, Richard J. 2002. *Promotion and*
Integrated Marketing Communication. Ohio: South-Western.
- Doug Newson and Alan Scott, *This is PR: The Realities of public Relations*. (Belmont
Calif: Wadsworth Publishind Company Inc., 1976), p.16.
- Groonroos, C., *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth*
in
Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item*
scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of*
retailing, 64, 12-40
- Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964),
p. 99.

Wolman, Thomas E., **Education and Organizational Leadership in Elementary
School,**

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 6) อื่นๆ (ระบุ).....
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 www.studentloan.or.th 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยู 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด

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

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะคิด ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ไม่เกิน 25 ปี 2) 26 - 30 ปี
 3) 31 - 35 ปี 4) 36 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส.
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี 5) ปริญญาโท 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ)
7. อาชีพปัจจุบัน 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ 2) รัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน 4) อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
 5) ว่างาน 6) อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระดับรายได้ต่อเดือนปัจจุบัน 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
9. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) องค์กรนายจ้าง
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย

10. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
- 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
- 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
- 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
- 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
- 7) การปรับโครงสร้างหนี้
- 8) การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- 12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 13) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- 14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

11. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th
- 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok)
- 3) โทรทัศน์
- 4) วิทยุ
- 5) หนังสือพิมพ์
- 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
- 7) แผ่นพับ/คู่มือ
- 8) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
- 9) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา
- 10) องค์กรนายจ้าง
- 11) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 12) เพื่อน/คนรู้จัก
- 13) อื่นๆ (ระบุ).....
- 14) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย

12. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) หักจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM
- 4) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
- 5) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 6) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 7) ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ
- 8) อื่นๆ (ระบุ).....

13. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ

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

14. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

15. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางแอปพลิเคชัน กยศ. Connect หรือทางเว็บไซต์ กยศ. ได้และเป็นปัจจุบัน					
8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.2 ระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจในระบบตรวจสอบยอดหนี้ / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ในภาพรวม					
2.3 กระบวนการติดตามหนี้					
1) มีการแจ้งข้อมูลหนี้ให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้าประกันรับทราบและดำเนินการชำระหนี้คืนกองทุนเป็นระยะ และติดตามทวงถามอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดส่งหนังสือ โทรศัพท์ และส่ง SMS					
2) มีการติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมตามระยะเวลาชัดเจน ภายในเงื่อนไขและเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558					
3) มีนโยบายกระตุ้นการชำระหนี้ที่เหมาะสม					
4) ความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามหนี้ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการ					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
หลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระ เงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่าง ต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผัน การชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุน ปี
4. ระดับสถานศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) อาชีวศึกษา
 3) อุดมศึกษา 4) อื่นๆ (ระบุ).....
5. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด
 7) การปรับโครงสร้างหนี้

- 8) การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี
- 9) หลักสูตร e-Learning ส่งเสริมการสร้างวินัยการเงิน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 10) โครงการ “AOM YOUNG” ส่งเสริมวินัยการออมการลงทุน กยศ. จับมือร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บลจ.กรุงไทย
- 11) กยศ. ส่งเสริมการออมกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- 12) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และกิจกรรมจิตสาธารณะ เช่น โครงการต้นไม้ล้านต้นล้านความดี บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ อาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) กิจกรรมจิตสาธารณะของกรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 13) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
- 14) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชัดเจน และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.3 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทักษะ ทักษะ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

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 ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส.
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี 5) ปริญญาโท 6) อื่นๆ (ระบุ).....
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 www.studentloan.or.th 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยู 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 6) การขยายเวลามาตรการช่วยเหลือผู้กู้ยืมสู้ภัยโควิด

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

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 ระบบการจัดการการให้กู้ยืม / แอปพลิเคชัน กยศ. Connect					
1) ระบบมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) การส่งเสริมความรู้ด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ร่วมกับสถานศึกษา					
2) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
4) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
7) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระเงินคืนหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม ฉบับที่ 5

สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 5 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 – 40 ปี 3) 41 – 50 ปี
 4) 51 – 60 ปี 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส.
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 1) ไม่มีรายได้ 2) ต่ำกว่า 15,000 บาท
 3) 15,001 – 20,000 บาท 4) 20,001 – 25,000 บาท
 5) 25,001 – 30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนเงินกู้ยืมของนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม
 1) ต่ำกว่า 100,000 บาท 2) 100,001 – 200,000 บาท
 3) 200,001 – 300,000 บาท 4) มากกว่า 300,000 บาท
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 6) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 3) โทรทัศน์ 8) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 4) วิทยุ 9) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 10) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.

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

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ปกครอง					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการกู้ยืมมีความชัดเจน					
6) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาผู้กู้ยืมเงินเหมาะสม					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/ เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระ เงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการ ผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี 3) 41 - 50 ปี
 4) 51 - 60 ปี 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) ปวช. 3) ปวท./ปวส.
 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี 6) อื่นๆ (ระบุ).....
4. หน่วยงานของท่าน 1) หน่วยงานรัฐ 2) หน่วยงานเอกชน 3) อื่นๆ (ระบุ).....
5. จำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน 1) ต่ำกว่า 10 คน 2) 11 - 100 คน 3) 101 - 200 คน
 4) 201 - 300 คน 5) 301 - 500 คน 6) มากกว่า 500 คนขึ้นไป
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th 7) แผ่นพับ/คู่มือ
 2) โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, TikTok) 8) งานประชุมสัมมนา
 3) โทรทัศน์ 9) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
 4) วิทยู 10) สื่ออื่นๆ (ระบุ).....
 5) หนังสือพิมพ์ 11) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 6) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566
 2) การให้กู้ยืม ปีการศึกษา 2566
 3) โครงการพัฒนาทุนมนุษย์ (10 อุตสาหกรรม 3 โครงสร้างพื้นฐาน)
 4) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน กยศ. Connect
 5) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.

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

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงาน กยศ.					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา					
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2) คำอธิบาย ชี้แจง และข้อแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) กยศ. ส่งหนังสือแจ้งนายจ้างให้หักเงินเดือนผู้กู้ยืมรวดเร็ว					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
2.2 ระบบในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF) / ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง (e-Payroll)					
1) ระบบมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบมีข้อความ/คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
4) ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ด้านสถานที่ให้บริการสำนักงาน กยศ.					
1) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก รองรับผู้พิการ					
2) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ					
5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					
4.2 ด้านการรับรู้ ทิศนคติ ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของกองทุน					
1) กองทุนเป็นหน่วยงานของรัฐ อยู่ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก/ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือสาขาวิชาที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดี เพื่อสร้างความเป็นเลิศ / ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2) กองทุนเป็นทุนหมุนเวียนที่ให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา โดยต้องชำระ เงินคืนภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษา เพื่อส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง					
3) กองทุนสนับสนุนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ เพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง					
4) กองทุนส่งเสริมวินัยทางการเงินให้ผู้กู้ยืม เพื่อชำระเงินคืนได้ตามกำหนด					
5) กองทุนให้โอกาสในการชำระหนี้รวมถึงมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และมีการ ผ่อนผันการชำระหนี้สำหรับผู้ไม่มีรายได้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบภัย และผู้มีรายได้ถดถอย เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี 2566**

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

สถานที่ติดต่อ

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

นักวิจัย (หัวหน้าโครงการ)

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

นักวิจัยร่วม

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

ผู้ช่วยนักวิจัย

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

