

แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวัง  
ผู้เยี่ยมชม/ผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา/องค์กรนายจ้าง/ประชาชนทั่วไป



**แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก**

**คำชี้แจง** การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของกองทุนฯ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกองทุนฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองทุนฯ โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ไม่มีผลกระทบต่อใด ๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็น หรือความรู้ที่จริง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังน้อยที่สุด	1
ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังน้อย	2
ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังมาก	3
ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังมากที่สุด	4

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

- |             |                                     |                           |                |
|-------------|-------------------------------------|---------------------------|----------------|
| 1. เพศ      | 1) ชาย                              | 2) หญิง                   |                |
| 2. อายุ     | 1) ต่ำกว่า 21 ปี                    | 2) 21 – 30 ปี             |                |
|             | 3) 31 - 40 ปี                       | 4) 41 - 50 ปี             | 5) 51 ปีขึ้นไป |
| 3. การศึกษา | 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี                 | 2) ระดับปริญญาตรี         |                |
|             | 3) ระดับปริญญาโท                    | 4) สูงกว่าปริญญาโท        |                |
| 4. สถานะ    | 1) ผู้กู้ยืม/ผู้ค้าประกัน/ผู้ปกครอง | 2) ผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา |                |
|             | 3) องค์กรนายจ้าง                    | 4) ประชาชนทั่วไป          |                |

**ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ/ความคาดหวังต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ประเด็นสำคัญ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความคาดหวัง			
	4	3	2	1	4	3	2	1
<b>1. ด้านการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.กองทุนฯ</b>								
1) กองทุนฯ สามารถให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ / ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก / ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ / เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ ได้ตรงกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด								
2) โครงการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ ช่วยเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักในการผลิตกำลังคน และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศได้								

ประเด็นสำคัญ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความคาดหวัง			
	4	3	2	1	4	3	2	1
3) นโยบายการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาของกองทุนฯ มีความสอดคล้องกับบริบททางการศึกษาในปัจจุบัน								
4) พ.ร.บ. กองทุนฯ กำหนดให้นายจ้างมีหน้าที่หักเงินเดือนนำส่งกรมสรรพากร เพื่อชำระค่างวดกองทุนฯ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการชำระหนี้ค่างวดกองทุนฯ และลดปัญหาการค้างชำระหนี้								
5) การกำหนดระยะเวลาปลอดหนี้ (2 ปี) และระยะเวลาในการชำระหนี้ค่างวด (15 ปี) รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยค่างวดในแต่ละปี มีความเหมาะสมสอดคล้องการสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน								
6) การกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืม และกระตุ้นการชำระหนี้ค่างวดกองทุนฯ มีความเหมาะสมและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย								
<b>2. ด้านกระบวนการกู้ยืมและการชำระหนี้ค่างวด</b>								
1) กองทุนฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการกู้ยืมเงินที่ชัดเจน เข้าใจง่าย								
2) กองทุนฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการชำระเงินค่างวดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย								
3) กระบวนการหักเงินเดือนผู้กู้ยืมและการนำส่งเงินผ่านกรมสรรพากร มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน								
4) กองทุนฯ มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการกู้ยืมเงินและการชำระหนี้ค่างวดในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ								
5) กองทุนฯ กำหนดให้มีการหักเงินเดือนชำระค่างวดผ่านองค์กรนายจ้างในอัตราที่เหมาะสม								
6) ช่องทางการชำระหนี้ค่างวดกองทุนฯ มีหลากหลาย ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้กู้ยืม								
<b>3. ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ</b>								
1) กองทุนฯ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกู้ยืมเงิน การชำระเงินค่างวดและข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย								
2) ช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ มีความหลากหลายและเหมาะสม								
3) กองทุนฯ มีการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอย่างเป็นระบบ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและทันที่								
4) กองทุนฯ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ								
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ และสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน								

ประเด็นสำคัญ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความคาดหวัง			
	4	3	2	1	4	3	2	1
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>								
1) ระบบให้กู้ยืมเงินแบบดิจิทัล (ระบบ LOS) ช่วยให้สถานศึกษาและผู้กู้ยืมดำเนินการกู้ยืมเงินได้สะดวกและรวดเร็ว								
2) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและปลอดภัย								
3) ระบบรับชำระหนี้ผ่านองค์กรนายจ้าง (ระบบ e-PaySLF) ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่องค์กรนายจ้าง								
4) แอปพลิเคชัน กยศ. Connect ของกองทุนฯ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้การกู้ยืมเงินและชำระหนี้คืน มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วขึ้น								
5) ระบบสารสนเทศของกองทุนฯ มีการรักษามั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ								

ประเด็นสำคัญ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ในภาพรวมในระดับใด										
2) ท่านมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ในภาพรวมในระดับใด										

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของกองทุนฯ

.....

.....

.....

.....

#### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อบทบาทการดำเนินงาน/ภารกิจของกองทุนฯ ในภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้