



ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

Satisfaction in providing educational loan funds of
Pacific Institute of Management Science, Phayao Province

กฤษฎณา วิชา

การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา

คณะวิทยาการจัดการ

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ปีการศึกษา 2562

ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

Satisfaction in providing educational loan funds of
Pacific Institute of Management Science, Phayao Province

กฤษฎณา วิชา

การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2562



ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

ผู้วิจัย นางสาวกฤษฎา วิชา

ชื่อปริญญา ศีศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.สุชาติ ใจภักดี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเรต ไชยพันธ์พงษ์)

..... กรรมการ
(ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวงศ์)

..... กรรมการ
(ดร.ปานุมาศ หมอสินธุ์)

..... กรรมการ
(ดร.อินทิรา มุงเมือง)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก อนุมัติให้รายงาน
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารการศึกษา

.....คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.อินทิรา มุงเมือง ดร.ภาณุมาศ หมอสินธ์ ดร.สุชาติ ใจภักดี ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจนะ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดามารดาครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการวางรากฐานแก่ผู้วิจัยและขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ และข้อเสนอแนะในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

กฤษฎณา วิชา

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา
ผู้วิจัย	: กฤษณา วิชา
ชื่อปริญญา	: ศีศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.อินทิรา มุงเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.ภาณุมาศ หมอลิ้นธุ์
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2562
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษากลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้งผู้กู้รายใหม่และรายเก่า ปีการศึกษา 2561 จำนวน 242 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test หรือหรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา พบว่าและผู้รับบริการที่มี อายุ หลักสูตร สาขาวิชา ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา , สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Title : Satisfaction in providing educational loan funds of
Pacific Institute of Management Science, Phayao Province

Author : Krisana Wicha

Degree : Educational Administration (Educational Administration)

Thesis Advisor : Dr.Inthira Mungmuang

Co-Advisor : Dr.Panumat Morsin

Graduated Year : 2019

Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the satisfaction of the service of the Educational Loan Fund of the Pacific Institute of Management Science, Phayao Province, academic year 2018. 2) To compare the satisfaction of students with the use of the money fund service. Educational loans for the Pacific Institute of Management are categorized by gender, age, curriculum and field of study. The sample group is the first year students of the Pacific Institute of Management Science. That used 242 new student loan funds for educational loans, both in the academic year 2018, by using questionnaires as a tool for data collection The statistics used for data analysis are percentage, mean and standard deviation, t-test and F-test or One-Way ANOVA.

The research found that Overall, the satisfaction of services for the Educational Loan Fund of the Pacific Institute of Management in Phayao Province was at a high level. Found that the property The highest mean was followed by the service personnel. Regulations In terms of access to services and information publicity respectively As for the comparison of satisfaction with the service of the Educational Loan Fund of the Pacific Institute of Management Science in Phayao Province classified by personal factors, it was found that the service recipients were satisfied with the service of the Educational Loan Fund. Of the Pacific Institute of Management Science in Phayao Province with different gender, age, curriculum The satisfaction of services for the Educational Loan Fund of the Pacific Institute of Management in Phayao Province was significantly different at the level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, providing educational loan funds, Pacific Institute of
Management Science

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานงานวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	6
2.2 สาระสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ	21
2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	23
2.5 ข้อมูลสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก	27
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.3 การรวบรวมข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 อภิปรายผล	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	62
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	69
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงการให้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 - 2561	10
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม	39
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม	40
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการประชาสัมพันธ์	41
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเข้าถึงบริการ	42
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	43
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสถานที่ให้บริการ	45
ตารางที่ 4.8	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการฯ จำแนก ตามเพศ	46
ตารางที่ 4.9	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการฯ จำแนก ตามอายุ	47
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการฯ จำแนก ตามหลักสูตร	48
ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ให้บริการฯจำแนก ตามสาขา	49
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการฯ จำแนก ตามสาขาที่ศึกษา	50

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1	ขอบเขตการให้กู้ยืม สำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์	12
ภาพที่ 2.2	ค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	13
ภาพที่ 2.3	ตัวอย่างการชำระหนี้	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การศึกษานับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก้ไข้ปัญหาต่างๆในสังคม เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดชีวิตเริ่มจากวางรากฐานพัฒนาการของชีวิตตั้งแต่ แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถต่างๆ ทั้งการดำรงชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมพลังสร้างสรรค์พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองและด้านวิทยาศาสตร์ เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก ปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและท้าทายดังกล่าวได้แก่ คุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อให้ศักยภาพของแต่ละคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2560) โดยนัยดังกล่าว ความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2562) แต่เนื่องจากความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาในสังคม คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 จึงมีมติจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ให้เริ่มดำเนินการกองทุนในลักษณะเงินหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นความสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มากขึ้น จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, ระบบออนไลน์)

ปัจจุบันสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีนักศึกษายื่นขอกู้จำนวนมากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการที่ผู้รับบริการ เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะมาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนั้นด้วยความสะดวกทั้งกาย ใจ สังคม สภาพการไม่มีอุปสรรค หรือไม่มีข้อจำกัดในการเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการตามความสามารถในการให้บริการนั้นๆ ที่มีอยู่การเข้าถึงบริการเป็นค่าที่สมมุติหรือนิยามขึ้น เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและปรับปรุงความสามารถขององค์กร ผู้ให้บริการ ตัววัดความสามารถในการเข้าถึงบริการ จากการใช้บริการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้แก่อัตราการให้บริการ อัตราความพึงพอใจ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการในหน่วยงาน ของผู้มารับบริการ (รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล, 2548)

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านการศึกษาของรัฐให้มากที่สุดอีกทั้งนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพต่อไปอีกด้วย

1.2 คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561 เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกปีการศึกษา 2561 โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษากองทุนที่มาใช้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้งผู้กู้รายใหม่และรายเก่าปีการศึกษา 2561 จำนวน 649 คน จากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต โดยใช้วิธีการสุ่มทั้งหมด 242 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต โดยใช้สูตรทาร์ยามาเน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา

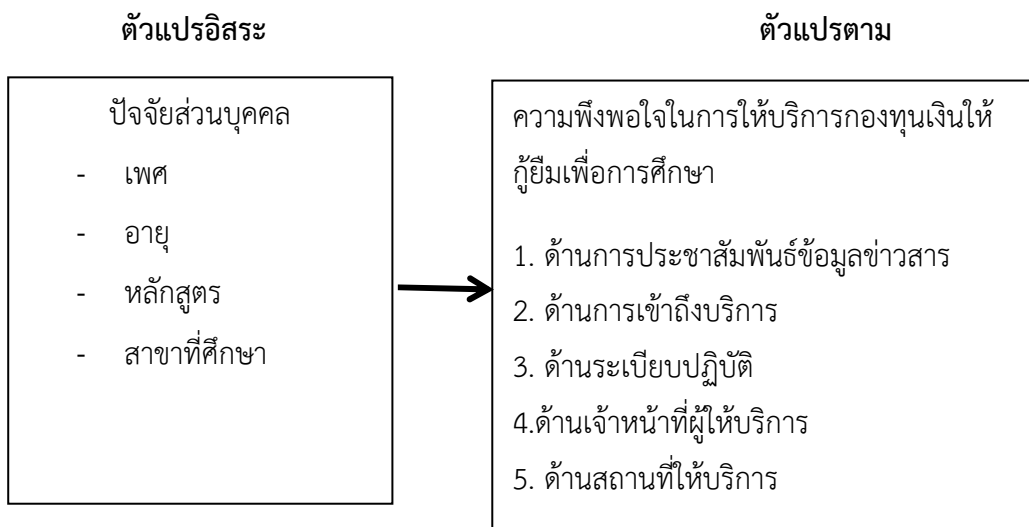
ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1.5 สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ต่างกัน

1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอผู้บริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

1.8 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ สุขใจ หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่1 ของสถาบันวิทยาการการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

นักศึกษากู้ยืม หมายถึง นิสิต/นักศึกษาที่ได้รับเงินกู้ยืมจากกองทุนในระหว่างศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีภาคปกติ ในสถาบันอุดมศึกษา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หมายถึง กองทุนที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นในปี 2539 เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้จบมัธยมตอนต้นและตอนปลายที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้สามารถศึกษาต่อได้ถึงระดับปริญญาตรี

หลักสูตร หมายถึง คณะหรือสาขาวิชาที่รับผิดชอบการเสนอขออนุมัติจาก สกอ.แล้ว ที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ทั้งหมด 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรเทคโนโลยี หลักสูตรศิลปศาสตร

สกอ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

กยศ. หมายถึง กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานของรัฐอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ในลักษณะต่างๆตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2560

กรอ. หมายถึง กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต เพื่อให้สิทธิ์ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในระดับอุดมศึกษา และอนุสัญญา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 2.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 2.2 สาระสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.5 ข้อมูลสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2538 ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 โดยได้เริ่มดำเนินการให้กู้ยืมครั้งแรกในปีการศึกษา 2539 ต่อมารัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งโอกาสทางการศึกษาโดยสนับสนุนค่าเล่าเรียนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าครองชีพแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา สายสามัญและสายอาชีพ อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาโดยไม่คิดดอกเบี้ยหรือประโยชน์อื่นใดระหว่างศึกษาอยู่ และจะต้องชำระเงินคืนหลังจากจบการศึกษาแล้ว

2 ปี โดยกองทุนฯ จะคิดอัตราดอกเบี้ยหรือประโยชน์อื่นใดร้อยละ 1 ต่อปี

กองทุน หมายถึง กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาซึ่งประกอบด้วยกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูก

กับรายได้ในอนาคต และกองทุนเงินให้เปล่า

ผู้กู้ยืมเงิน หมายถึง นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหารของสถานศึกษาที่ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียน สถานศึกษา หรือสถาบันการศึกษาของทางราชการหรือโรงเรียนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียน เอกชน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หรือโรงเรียน สถานศึกษาหรือสถาบันการศึกษาที่มีกฎหมายตั้งขึ้นโดยเฉพาะ หรือโรงเรียน สถานศึกษาหรือ สถาบันการศึกษาอื่นที่กำหนดโดย กฎกระทรวง "ผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม" หมายความว่า บุคคลที่ คณะกรรมการทำสัญญาจ้างให้ทำหน้าที่บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม ตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541

ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ต่อครอบครัวไม่เกิน 200,000 บาท/ปี(รายได้รวมของผู้กู้ + รายได้ของบิดามารดา)

ผู้กู้ยืมเงินรายใหม่ หมายถึง นักศึกษาผู้ที่ไม่เคยกู้ยืมเงินกองทุนมาก่อน หรือเป็นผู้ที่เคยกู้ยืมเงินมาก่อน และได้ชำระหนี้คืนเสร็จสิ้นแล้ว

ผู้กู้ยืมเงินรายเก่า หมายถึง นักศึกษาที่อยู่ในระหว่างการศึกษาและเคยกู้ยืมเงินกองทุนมาก่อนไม่ว่าจะ เคยกู้ยืมเงินจากสถานศึกษาอื่นหรือสถานศึกษาปัจจุบันก็ตาม

ค่าเล่าเรียน หมายถึง ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าธรรมเนียมการศึกษาที่จ่ายตามภาคหรือ ปีการศึกษาที่สถานศึกษาเรียกเก็บ

ค่าครองชีพ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา (รายเดือน)

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานและดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ความเป็นมาของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

รัฐบาลโดย กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และ ทบวงมหาวิทยาลัย ได้พิจารณาเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศจึงเห็นสมควรกำหนดเป็นนโยบายสนับสนุนภาคเอกชนในการพัฒนาการศึกษาในขณะเดียวกันเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาในสังคมด้วยการให้โอกาสแก่นักเรียน/ นักศึกษาที่ด้อยโอกาสจึงกำหนดเป็นนโยบายให้ภาค รัฐบาล สนับสนุนทางการเงินโดยการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแก่ นักเรียน/ นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย และเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 คณะรัฐมนตรี (นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี) มีมติเห็นชอบในหลักการโครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ 3 หน่วยงาน คือ กระทรวงการคลังกระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย โดยมี บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่

เป็นผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมและเริ่มให้นักเรียน/ นักศึกษากู้ยืมได้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 เป็นต้นมาบนพื้นฐานของหลักการว่าเพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน/ นักศึกษา ซึ่งมาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อยสำหรับ ศึกษาต่อตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทั้งสาย สามัญ และ สายอาชีวะ) จนถึงระดับปริญญาตรีในประเทศรวมทั้งการศึกษานอกระบบต่อเนื่องจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามหลักสูตรและประเภทที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดโดยนักเรียน/ นักศึกษาจะต้องชำระคืนพร้อมดอกเบี้ยอัตราต่ำเมื่อจบการศึกษาแล้ว ภายหลังเมื่อรัฐเห็นความสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มากขึ้น จึงได้ออกพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 และจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังส่งผลให้การดำเนินงาน กยศ. มีความมั่นคงถาวรขึ้น

วัตถุประสงค์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น แก่ผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อยซึ่งด้วยโอกาสทางการศึกษาอันจะมีส่วนสำคัญในการยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชน และเป็นการสนองตอบนโยบายการกระจายรายได้
2. เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการศึกษา ทางด้านอุปสงค์โดยการเพิ่มขีดความสามารถ ในการรับภาระ ค่าใช้จ่ายทางการศึกษาของ ประชาชน

ประโยชน์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. เพื่อให้นักเรียนนักศึกษา ได้รับการศึกษาสูงขึ้น ลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว โดยจะได้รับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพตลอดระยะเวลา การศึกษา
2. สร้างทางเลือกในการประกอบอาชีพแก่เยาวชนไทยเมื่อสำเร็จการศึกษาเพื่อสร้างฐานอนาคต และยกระดับ ความเป็นอยู่ของครอบครัวให้ดีขึ้นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. สร้างความภูมิใจแก่สมาชิกของครอบครัว เมื่อลูกหลานสำเร็จการศึกษา พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติ เพื่อเป็นกำลังสำคัญต่อการพัฒนาชาติต่อไป

2.2 สารสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.1.1 ความเป็นมาของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย ได้ร่วมพิจารณาและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเพื่อแก้ปัญหาทางสังคมเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา จึงได้มีมติร่วมกันในหลักการโดยจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ

และทบวงมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล และ บริษัทมหาชนจำกัด (บมจ.) ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินให้กู้ยืมดังกล่าว

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาก่อตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายให้นักเรียนนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย สามารถกู้ยืมเงินไปเพื่อศึกษาต่อตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลายจนถึงระดับปริญญาตรีภายในประเทศทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ เนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้ตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งของการศึกษาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการศึกษาถือได้ว่าเป็นการลงทุนประเภทหนึ่งที่มีส่วนสร้างการเติบโตทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ช่วยขยายศักยภาพการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก เพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชนและลดความแตกต่างระหว่างชุมชนได้ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายข้างต้นจำเป็นต้องเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนที่ยากจน และสนับสนุนภาคเอกชนในการพัฒนาการศึกษาและพัฒนาฝีมือแรงงาน

ต่อมาเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้เริ่มดำเนินการกองทุน ลักษณะเงินทุนหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจึงเริ่มเปิดให้กู้ยืมตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ด้วยงบประมาณประจำปีจำนวนกว่า 3,654.57 ล้านบาท และยังได้รับการจัดสรรงบประมาณสมทบเป็นรายปีตามความ จำเป็น โดยมีหลักการพื้นฐานว่า “ เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียนนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อยสำหรับศึกษาต่อตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรีในประเทศ รวมทั้งการศึกษานอกระบบต่อเนื่องจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามหลักสูตรและประเภทที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยนักเรียน นักศึกษาจะต้องชำระหนี้คืนพร้อมดอกเบี้ยอัตราต่ำเมื่อจบการศึกษาแล้ว ”

เมื่อรัฐบาลเล็งเห็นว่ากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษานั้นเอื้อประโยชน์แก่นักเรียน นักศึกษาที่ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2541โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และมีโครงสร้างการดำเนินงานที่มั่นคงและเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้นจากยุคแรก มีคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นผู้กำหนดนโยบายและ บริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปัจจุบันสำนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาตั้งอยู่ที่ตึกธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จากการดำเนินงานให้กู้ยืม ตั้งแต่การกู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 จวบจนปีการศึกษา 2561 มีสถิติการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2561 ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549–2561

ปีการศึกษา	ผู้กู้รายเก่า		ผู้กู้รายใหม่		รวม	
	สัญญา	ล้านบาท	สัญญา	ล้านบาท	สัญญา	ล้านบาท
2549	-	-	148,444	3,625.59	148,444	3,652.59
2550	341,052	3,925.2	321,628	8,225.96	435,426	12,151.19
2551	592,482	11,499.30	405,958	7,943.72	747,010	19,443.02
2552	658,472	17,928.78	289,386	5,817.61	881,868	23,745.39
2553	665,595	20,551.90	242,418	3,897.73	900,990	23,449.63
2554	738,153	22,001.52	322,060	6,479.55	987,655	28,481.07
2555	731,717	25,544.45	265,064	4,166.44	1,003,217	29,710.79
2556	635,158	25,665.30	187,248	2,973.88	918,966	28,637.18
2557	631,505	21,708.51	249,565	4,336.89	884,723	26,045.41
2558	546,440	21,602.30	236,871	3,794.48	868,376	25,396.78
2559	415,948	17,588.98	27,892	739.13	574,332	18,328.10
2560	486,675	16,698.50	309,087	9,141.25	725,035	25,839.75
2561	421,779	20,601.10	126,097	3,744.63	612,772	24,345.73

แหล่งที่มา: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2561ฉ:46.

2.1.2 คุณสมบัติผู้มีสิทธิกู้ยืมเงิน (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2551 ง:1) ผู้ที่มีสิทธิกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย
- 2) เป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด ดังนี้

ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อครอบครัวไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ต่อปีรายได้ต่อครอบครัวพิจารณาตามหลักเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) รายได้รวมของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้ขอกู้ยืม รวมกับรายได้ของบิดามารดา ในกรณีที่บิดามารดาเป็นผู้ใช้อำนาจปกครอง
- (2) รายได้รวมของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้ขอกู้ยืม รวมกับรายได้ของผู้ปกครองในกรณีที่ผู้ใช้อำนาจปกครองมิใช่บิดา มารดา
- (3) รายได้รวมของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้ขอกู้ยืม รวมกับรายได้ของคู่สมรสในกรณีที่ผู้ขอกู้ยืมได้ทำการสมรสแล้ว

3) มีคุณสมบัติอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ดังนี้

- (1) เป็นผู้ที่มีผลการเรียนดีหรือผ่านเกณฑ์การวัดและประเมินผลของสถาบัน การศึกษา
- (2) เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี ไม่ฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของสถาบันการศึกษาชั้นร้ายแรง หรือไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย เช่น หมกมุ่นในการพนัน เสพยาเสพติด ให้โทษ ดื่มสุราเป็น อาจิณ หรือเที่ยวเตร่ในสถานบันเทิงเรีงมย์เป็นอาจิณ เป็นต้น
- (3) เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบหรือประกาศการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในโรงเรียน สถานศึกษาหรือสถาบันการศึกษาที่อยู่ในสังกัดการควบคุมหรือกำกับดูแลของ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวง หรือ ส่วนราชการอื่นๆ ทบวงมหาวิทยาลัย รัฐวิสาหกิจ
- (4) ไม่เคยเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาใดๆ มาก่อน
- (5) ไม่เป็นผู้ที่ทำงานประจำในระหว่างการศึกษา
- (6) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (7) ไม่เป็นหรือเคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับ ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (8) ต้องมีอายุในขณะที่ขอกู้โดยเมื่อนับรวมกับระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปี และระยะเวลาผ่อน ชำระอีก 15 ปีรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 60 ปี

2.1.3 เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณากู้ยืมเงิน ประกอบด้วย

- 1) แบบคำขอกู้ยืมเงินที่จัดพิมพ์ออกจากระบบ e-studentloanและแบบคำขอกู้ยืมเงินที่ เป็นเอกสาร (แบบ กยศ.101)
- 2) สำเนาทะเบียนบ้าน และ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอกู้ยืมเงิน
- 3) สำเนาทะเบียนบ้าน และ สำเนาบัตรประชาชนของบิดาและมารดา หรือผู้ปกครอง หรือคู่ สมรสของผู้ยื่นคำขอกู้ยืมเงิน
- 4) เอกสารประกอบการรับรองรายได้ ดังนี้ กรณีบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือคู่สมรสของผู้ กู้ยืมเงินมีรายได้ประจำให้ใช้หนังสือรับรองเงินเดือน/สลิปเงินเดือนของบุคคลนั้นแล้วแต่กรณีกรณี บิดา มารดา ผู้ปกครอง ผู้ยื่นคำขอกู้ยืมเงิน หรือคู่สมรสของผู้กู้ยืมเงินไม่มีรายได้ประจำให้ใช้หนังสือ รับรองรายได้ครอบครัวของผู้กู้ยืมเงิน (แบบ กยศ.102) และสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการของผู้ รับรองรายได้
- 5) หนังสือแสดงความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา (แบบ กยศ.103)

2.1.4 ขอบเขตการกู้ยืมเงิน (ประจำปีการศึกษา 2561)

กำหนดลักษณะและขอบเขตการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ปีการศึกษา 2561

กองทุนสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
ใน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
2. นักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักซึ่งมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคนและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ

ขอบเขตการให้กู้ยืม สำหรับนักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

ระดับการศึกษา/สาขาวิชา	ค่าเล่าเรียน/ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา* (บาท/ราย)	ค่าครองชีพ (บาท/ราย)
1.มัธยมศึกษาตอนปลาย	14,000	14,400
2.ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	21,000	28,800
3.ปวท./ปวส. หรือเทียบเท่า		
3.1 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ศิลปกรรม คหกรรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	25,000	
3.2 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ประมง อุตสาหกรรมสิ่งทอ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยาศาสตร์สุขภาพ		
3.2.1 สาขาวิชาช่างอากาศยาน ช่างเทคนิค ระบบขนส่งทางราง การตรวจสอบโดยไม่ทำลาย และการเดินเรือ	60,000	
3.2.2 สาขาอื่นๆ นอกจาก 3.2.1	30,000	
4.อนุปริญญา/ปริญญาตรี		
4.1 สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์		
4.1.1 สาขาที่ขาดแคลนและ/หรือเป็นความต้องการของตลาดแรงงาน ได้แก่ บัญชี เศรษฐศาสตร์ สารสนเทศ นิติศาสตร์ ภาษต่างประเทศ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม โลจิสติกส์ อุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจการบิน	60,000	
4.1.2 สาขาอื่นๆ นอกจาก 4.1.1	50,000	
4.2 ศิลปกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์	70,000	
4.3 วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70,000	
4.4 เกษตรศาสตร์	70,000	
4.5 สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เภสัชศาสตร์	90,000	
4.6 แพทย์ศาสตร์ สัตวแพทย์ศาสตร์ ทันตแพทย์ศาสตร์	200,000	

*ไม่เก็บอัตราที่สถานศึกษาเรียกเก็บในแต่ละหลักสูตร

แหล่งที่มา: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2561 ข : 2.

ภาพที่ 2.1 ขอบเขตการให้กู้ยืม สำหรับนักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

กำหนดลักษณะและขอบเขตการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2561



กองทุนสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา
ใน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้



1. นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
2. นักเรียน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักซึ่งมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคนและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ

**ขอบเขตการให้กู้ยืม สำหรับนักเรียน นักศึกษา
ที่ศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลักซึ่งมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคน
และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ**

ระดับการศึกษา/สาขาวิชา	ค่าเล่าเรียน/ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา* (บาท/ราย)
1. ปวท./ปวส. หรือเทียบเท่า	
1.1 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ศิลปกรรม คหกรรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	25,000
1.2 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ประมง อุตสาหกรรมสิ่งทอ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยาศาสตร์สุขภาพ	
1.2.1 สาขาวิชาช่างอากาศยาน ช่างเทคนิค ระบบขนส่งทางราง การตรวจสอบโดยไม่ทำลาย และการเดินเรือ	60,000
1.2.2 สาขาอื่นๆ นอกจาก 1.2.1	30,000
2. อนุปริญญา/ปริญญาตรี	
2.1 สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์	60,000
2.2 ศิลปกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์	70,000
2.3 วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70,000
2.4 เกษตรศาสตร์	70,000
2.5 สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เภสัชศาสตร์	90,000
2.6 แพทย์ศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์	200,000
รายละเอียดสาขาวิชา เป็นไปตามบัญชีแนบท้ายประกาศ ทาง www.studentloan.or.th	

*ไม่เกินอัตราที่สถานศึกษาเรียกเก็บในแต่ละหลักสูตร

นักเรียน นักศึกษาที่มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 200,000 บาท/ปี
อาจกู้ยืมค่าครองชีพได้ ในอัตรา 2,400 บาท/เดือน หรือ 28,800 บาท/ปี



แหล่งที่มา: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2561: 3.

2.1.5 การเปิดระบบ e-Studentloan

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้พัฒนาระบบการกู้ยืมเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่าระบบ e-Studentloan เพื่อทดแทนระบบการกู้ยืมแบบเดิม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ การกู้ยืมมีความถูกต้อง รวดเร็ว อีกทั้งทำให้ สถานศึกษา ผู้กู้ยืม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ซึ่งได้มีการเริ่มใช้งานจริง ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2561 (ปีการศึกษา 2561) เป็นต้นมา

ระบบงาน e-Studentloan เป็นระบบงานที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยมีการท างานผ่าน Web browser บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบที่เข้ามาช่วยตั้งแต่ การจัดสรร การยื่นคำขอกู้ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม การจัดทำสัญญา จนถึงการชำระเงินคืนและการติดตามหนี้ ผู้กู้ยืมรายเก่า และผู้กู้ยืมรายใหม่ จะต้องเข้ามายื่นกู้ผ่านระบบ e-Studentloan โดยทุกคนจะต้องเข้ามาขอรับรหัสผ่าน ขณะเดียวกัน ระบบนี้จะมีการตรวจสอบข้อมูลบุคคลกับทะเบียนราษฎร์ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องยิ่งขึ้น ซึ่งสถานศึกษาจะได้รับข้อมูลการยื่นกู้เพื่อนำไปพิจารณาคัดเลือกผู้กู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามระเบียบการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อไป

ระบบนี้เป็นระบบที่ให้ผู้กู้ยืมและสถานศึกษา สามารถจัดทำและเห็นยอดเงินกู้ของตนเองได้ถูกต้องจึงทำให้ผู้กู้ยืมมีความสะดวก และสามารถได้รับเงินกู้ยืมได้รวดเร็วขึ้น (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2561)

2.1.6 ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน นักเรียนนักศึกษาต้องยื่นขอกู้ยืมเงินผ่านระบบการกู้ยืมอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ e-studentloan จาก www.studentloan.or.th ตามปฏิทินเวลาที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากำหนด โดยต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2561ค:4)

1) นักเรียนนักศึกษาลงทะเบียนรับรหัสผ่าน โดยนักเรียนนักศึกษาที่มีความประสงค์ขอกู้ยืมสามารถลงทะเบียนเพื่อรับรหัสผ่านในระบบ e-studentloan โดยกองทุนจะนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นกับกรมการปกครอง หลังจากนั้นนักเรียนนักศึกษาลงทะเบียน รับรหัสผ่านแล้วต้องรอประมาณ 30 นาที โดยทางกองทุนจะนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบกับกรมการปกครองถึงจะทำขั้นตอนที่ 2 ได้

2) นักเรียนนักศึกษายื่นแบบคำขอกู้ยืมเงิน โดยนักเรียนนักศึกษายื่นแบบคำขอกู้ยืมเงินกองทุน ผ่านทางระบบ e-studentloan พร้อมพิมพ์แบบคำขอกู้ยืมและแนบเอกสารประกอบเพื่อส่งให้กับสถานศึกษาที่ตนเองจะเข้าศึกษา

3) สถานศึกษาสัมภาษณ์ และคัดเลือก โดยคณะกรรมการของสถานศึกษาจะเรียกนักเรียนนักศึกษามาสัมภาษณ์และตรวจสอบคุณสมบัติเพื่อพิจารณาคำขอกู้ยืมเงิน และอนุมัติสิทธิการให้กู้ยืม

4) สถานศึกษำบันทึกกรอบวงเงิน (กรณีอนุมัติ) โดยผู้ปฏิบัติงานของสถานศึกษำบันทึกกรอบวงเงินค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษาของผู้กู้ยืมเงินเป็นรายคน แต่เมื่อรวมจำนวนทั้งหมดแล้วต้องไม่เกินขอบเขตตามที่กองทุนกำหนด ผ่านทางระบบ e-studentloan

5) สถานศึกษาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิกู้ยืมเงิน โดยผู้บริหารของสถานศึกษาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิกู้ยืมเงินผ่านทางระบบ e-studentloan และปิดประกาศให้นักเรียนนักศึกษาทราบผลการอนุมัติ

6) นักเรียนนักศึกษาตรวจสอบผลการอนุมัติ โดยนักเรียนนักศึกษาตรวจสอบผลการอนุมัติจากประกาศของสถานศึกษา หรือตรวจสอบผลการพิจารณาอนุมัติผ่านทางระบบ e-studentloan

7) นักเรียนนักศึกษาเปิดบัญชีธนาคาร โดยนักเรียนนักศึกษาเปิดบัญชีออมทรัพย์ ณ สาขาของธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ตนเองประสงค์จะใช้บริการ ถ้ามีบัญชีออมทรัพย์ธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่สามารถใช้งานได้อยู่แล้วและประสงค์จะใช้ก็ไม่ต้องเปิดบัญชีใหม่

8) นักเรียนนักศึกษาทำสัญญากู้ยืมเงิน โดยนักเรียนนักศึกษำบันทึกข้อมูลในสัญญาผ่านทางระบบ e-studentloan พิมพ์สัญญา 2 ชุด และจัดหาเอกสารประกอบสัญญาพร้อมกับ ลงลายมือชื่อให้ครบถ้วนแล้วนำส่งสถานศึกษา

9) สถานศึกษาตรวจสอบสัญญากู้ยืมเงินโดยผู้บริหารของสถานศึกษาตรวจสอบสัญญาของผู้กู้ยืมเงิน ถ้าสัญญาถูกต้องและเอกสารประกอบครบถ้วนแล้ว ให้ยืนยันผลการตรวจสอบผ่านทางระบบ e-studentloan

10) สถานศึกษาลงทะเบียนค่าเล่าเรียน โดยผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษำบันทึกเงินค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของภาคเรียนนั้นๆ ตามที่ผู้กู้ยืมเงินขอกู้จริงแต่ไม่เกินจำนวนเงินที่บันทึกกรอบวงเงินไว้พร้อมพิมพ์ใบลงทะเบียนให้ผู้กู้ยืมเงินตรวจสอบความถูกต้องและลงนามในเอกสาร

11) นักเรียนนักศึกษำยืนยันจำนวนเงินกู้ยืมในแบบลงทะเบียนค่าเล่าเรียน นักเรียนนักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องและลงนามในเอกสารแบบลงทะเบียนค่าเล่าเรียน

12) สถานศึกษาตรวจสอบใบลงทะเบียน โดยผู้บริหารของสถานศึกษาตรวจสอบใบลงทะเบียนของผู้กู้ยืมเงินผ่านทางระบบ e-studentloan

13) นักเรียนนักศึกษำรับเงินกู้ยืม โดยผู้กู้ยืมเงินจะสามารถเบิกถอนเงินสดในส่วนองค่าครองชีพได้เป็นรายเดือน ภายใน ๓ วัน นับแต่ที่สถานศึกษาได้ตรวจสอบใบลงทะเบียนจากระบบ e-studentloan โดยกองทุนจะโอนเงินเข้าบัญชีทุกวันทีเงินเข้าบัญชีเป็นวันแรกของภาคการศึกษา

นั้นๆ สำหรับค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการศึกษา กองทุนจะโอนเข้าบัญชีของสถานศึกษา

14) สถานศึกษารวบรวมเอกสารสัญญา และเอกสารประกอบ โดยสถานศึกษารวบรวมสัญญาแบบลงทะเบียน และเอกสารประกอบของผู้กู้ยืมเงินในภาคการศึกษานั้นๆ

15) สถานศึกษาจัดทำใบนำส่งเอกสารสัญญา กรอกข้อมูลในใบนำส่งเอกสารสัญญาแล้วให้ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อ (ห้ามใช้ตราลายมือชื่อ) พร้อมประทับตราสถานศึกษา

16) สถานศึกษานำส่งเอกสาร รวบรวมเอกสารเพื่อนำส่งธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

2.1.7 ผู้ค้ำประกันในสัญญากู้ยืมเงิน จะต้องเป็นบุคคลในข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

- 1) บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง
- 2) กรณีบิดามารดาเสียชีวิต ให้ผู้ปกครองที่รับอุปการะเลี้ยงดูลงนามแทน
- 3) บุคคลที่ประกอบอาชีพมีรายได้น่าเชื่อถือ
- 4) กรณีคู่สมรสของผู้ค้ำประกันไม่ให้ความยินยอมให้ผู้ค้ำประกันลงนามฝ่ายเดียวได้
- 5) กรณีไม่มีบุคคลค้ำประกันให้ใช้หลักทรัพย์แทน

2.1.8 การลงนามค้ำประกันในสัญญากู้ยืมเงิน

ผู้ค้ำประกันลงลายมือชื่อค้ำประกันในสัญญากู้ยืมต่อหน้าสถานศึกษา หากผู้ค้ำประกันมีที่อยู่ห่างไกลจากสถานศึกษาให้จัดส่งสัญญาให้ผู้ค้ำประกันลงลายมือชื่อค้ำประกันได้ และต้องให้เจ้าพนักงานทะเบียนท้องที่ (อำเภอ) หรือเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่น (เทศบาลหรือสำนักงานเขต) ในเขตพื้นที่ที่ผู้ค้ำประกันอาศัยอยู่ ลงนามรับรองลายมือชื่อของผู้ค้ำประกัน

2.1.9 บุคคลผู้รับรองรายได้ในสัญญากู้ยืมเงิน

จะต้องเป็นบุคคลในข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

- 1) ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 5 หรือเทียบเท่า
- 2) หัวหน้าสถานศึกษา ที่ผู้ขอกู้ยืมศึกษาอยู่
- 3) ผู้ปกครองท้องถิ่นระดับผู้ใหญ่บ้านขึ้นไป (ส่วนพนักงานรัฐวิสาหกิจ นายกเทศมนตรีหรือตำแหน่งอื่นที่นอกเหนือจากนี้ไม่สามารถรับรองได้) เหตุผล: ระดับ 5 หรือเทียบเท่า (ทหารตำรวจเทียบเท่ายศพันตรีขึ้นไป) หัวหน้าสถานศึกษา (อธิการบดี ผู้รับใบอนุญาต ผู้อำนวยการ ครูใหญ่)

2.1.10 หลักเกณฑ์การชำระหนี้

กรณีทำสัญญากับธนาคารกรุงไทย (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2551ณ:1)

1) เมื่อผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา หรือเลิกการศึกษาเป็นเวลา 2 ปี ถือว่าผู้กู้ยืมเป็นผู้ครบกำหนดชำระหนี้ ผู้กู้ยืมเงินมีหน้าที่ต้องชำระเงินกู้ยืมคืนให้กับกองทุนตามระยะเวลา และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบของคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2) ผู้กู้ยืมที่กำลังศึกษาอยู่และไม่ได้กู้ยืมเงินติดต่อกันเป็นเวลา 2 ปี และไม่ได้แจ้งสถานภาพการเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ธนาคารทราบ ถือว่าเป็นผู้ครบกำหนดชำระหนี้

3) ก่อนวันที่ 5 กรกฎาคมของปีที่ครบกำหนดชำระหนี้ ผู้กู้ยืมที่ครบกำหนดชำระหนี้งวดแรกจะได้รับหนังสือจากธนาคาร เพื่อแจ้งเงินต้นทั้งหมด จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้งวดแรก ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ รวมทั้งตารางการชำระหนี้ของแต่ละปี

4) ผู้กู้ยืมที่ครบกำหนดชำระหนี้จะต้องชำระหนี้งวดแรกภายในวันที่ 5 กรกฎาคม ของปีที่ครบกำหนดชำระหนี้

5) ผู้กู้ยืมจะต้องเสียดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปีของเงินต้นคงค้างของปีที่ 5 เป็นต้นไป โดยจะต้องชำระหนี้ภายในวันที่ 5 กรกฎาคมของทุกปี และจะต้องชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 15 ปี นับจากวันครบกำหนดชำระหนี้งวดแรก

6) ในกรณีที่ผู้กู้ยืมเงินไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้คืนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คือภายในวันที่ 5 กรกฎาคม ของทุกปี ถือว่าผู้กู้ยืมผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งผู้กู้ยืมจะต้องเสียเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ของเงินต้นที่ค้างชำระในงวดนั้น กรณีค้างชำระไม่เกิน 12 เดือน และจะต้องเสียเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 18 ต่อปี ของเงินต้นงวดที่ค้างชำระทั้งหมด กรณีค้างชำระเกิน 12 เดือน

กรณีทำสัญญากับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1) เมื่อผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา หรือเลิกการศึกษาเป็นเวลา 2 ปี ถือว่าผู้กู้ยืมเป็นผู้ครบกำหนดชำระหนี้ ผู้กู้ยืมเงินมีหน้าที่ต้องชำระเงินกู้ยืมคืนให้กับกองทุนตามระยะเวลา และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบของคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2) ผู้กู้ยืมที่กำลังศึกษาอยู่และไม่ได้กู้ยืมเงินติดต่อกันเป็นเวลา 2 ปี และไม่ได้แจ้งสถานภาพการเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ธนาคารทราบ ถือว่าเป็นผู้ครบกำหนดชำระหนี้

3) ก่อนวันที่ 5 กรกฎาคมของปีที่ครบกำหนดชำระหนี้ ผู้กู้ยืมที่ครบกำหนดชำระหนี้งวดแรกจะได้รับหนังสือจากธนาคาร เพื่อแจ้งเงินต้นทั้งหมด จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้งวดแรก ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ รวมทั้งตารางการชำระหนี้ของแต่ละปีให้ผู้กู้ยืมทราบ

4) ผู้กู้ยืมที่ครบกำหนดชำระหนี้จะต้องชำระหนี้งวดแรกภายในวันที่ 5 กรกฎาคม ของปีที่ครบกำหนดชำระหนี้

5) ผู้กู้ยืมจะต้องเสียค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ ร้อยละ 1 ต่อปีของเงินต้นคงค้างของปีที่ 1 เป็นต้นไป โดยจะต้องชำระหนี้ภายในวันที่ 5 กรกฎาคมของทุกปี และจะต้องชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 15 ปี นับจากวันครบกำหนดชำระหนี้งวดแรก

6) ในกรณีที่ผู้กู้ยืมเงินไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้คืนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดคือภายในวันที่ 5 กรกฎาคม ของทุกปี ถือว่าผู้กู้ยืมผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งผู้กู้ยืมจะต้องเสียค่าธรรมเนียมจัดการกรณีผิดนัดชำระหนี้ร้อยละ 12 ต่อปี ของเงินต้นที่ค้างชำระในงวดนั้น กรณีค้างชำระ ไม่เกิน 12 เดือน และ

จะต้องเสียค่าธรรมเนียมจัดการกรณีผิดนัดชำระหนี้ในอัตราร้อยละ 18 ต่อปีของเงินต้นงวดที่ค้างชำระทั้งหมด กรณีค้างชำระเกิน 12 เดือน

2.1.11 การชำระหนี้

กรณีทำสัญญากับธนาคารกรุงไทย การชำระหนี้สามารถชำระได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1) ชำระโดยการหักบัญชีอัตโนมัติจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของผู้กู้ยืม โดยจะต้องแจ้งความประสงค์กับธนาคารให้หักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้ตอนทำสัญญากู้หรือบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่ผู้กู้ยืมเปิดใหม่ และผู้กู้จะต้องนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากฯ ก่อนวันที่ 5 กรกฎาคม ของทุกปี (กรณีชำระหนี้เป็นรายปี) หรือก่อนวันที่ 5 ของทุกเดือน (กรณีชำระเป็นรายเดือน) ผู้กู้ยืมจะต้องนำสมุดบัญชีเงินฝากฯ ไปปรับรายการหักบัญชีที่สาขาและเก็บไว้เป็นหลักฐาน

2) ชำระที่เคาน์เตอร์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารมีสาขาบริการกว่า 900 สาขาทั่วประเทศ ผู้กู้ยืม สามารถชำระหนี้ มากกว่าหรือเท่ากับหรือน้อยกว่าจำนวนเงินที่ต้องชำระก็ได้ ผู้กู้ยืมจะได้รับใบรับเงินเพื่อชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไว้เป็นหลักฐาน

3) ชำระที่เครื่องฝาก/ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM/ADM) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กว่า 9,000 แห่งทั่วประเทศ ผู้กู้ยืมสามารถชำระหนี้ มากกว่าหรือเท่ากับหรือน้อยกว่าจำนวนเงินที่ต้องชำระก็ได้ ผู้กู้ยืมจะได้รับ “ ใบบันทึกรายการชำระหนี้ กยศ.” ไว้เป็นหลักฐาน

4) ชำระทาง INTERNET <http://www.ktb.co.th> ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผู้กู้ยืมสามารถชำระหนี้มากกว่าหรือเท่ากับหรือน้อยกว่าจำนวนเงินที่ต้องชำระก็ได้ โดยผู้กู้ต้องสมัคร KTB Online

5) ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ (KTB ONLINE AT MOBILE) ผู้กู้ยืมสามารถชำระหนี้มากกว่าหรือเท่ากับหรือน้อยกว่าจำนวนเงินที่ต้องชำระก็ได้ โดยผู้กู้สามารถสมัครใช้บริการผ่านตู้ ATM, KTB ONLINE และสาขาของธนาคาร

กรณีทำสัญญากับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การชำระหนี้สามารถชำระได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1) ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยของผู้กู้ยืม โดยต้องแจ้งความประสงค์กับธนาคารให้หักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้ตอนทำสัญญากู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาหรือเปิดบัญชีใหม่และผู้กู้ยืมเงินต้องนำเงินฝากเข้าบัญชีก่อนวันที่ 5 กรกฎาคม ของทุกปี

2) ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยทั่วประเทศ ผู้กู้ยืมสามารถชำระหนี้ มากกว่าที่กำหนดชำระได้ โดยผู้กู้ยืมจะได้รับใบรับเงินเพื่อชำระหนี้ไว้เป็นหลักฐาน กรณีการชำระหนี้ ก่อนกำหนด ผู้กู้ยืมสามารถชำระหนี้คืนกองทุนทั้งหมดหรือบางส่วนในช่วงก่อนสำเร็จการศึกษา หรือช่วงระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปีได้ โดยผู้กู้ยืมไม่ต้องเสียดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้

2.1.12 วิธีการชำระหนี้ กรณีทำสัญญากับธนาคารกรุงไทย

1) การติดต่อในครั้งแรก ผู้กู้ยืมทุกรายต้องติดต่อแสดงตนในการชำระหนี้ที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใดก็ได้ที่ท่านสะดวก ในการชำระหนี้ผู้กู้ยืมจะต้องเสียค่าธรรมเนียม ครั้งละ 10 บาท โดยมีวิธีการดังนี้

(1) กรอกหนังสือแสดงตนในการชำระหนี้ (กยศ.๒๐๑)

(2) หากผู้กู้ยืมประสงค์จะเปลี่ยนงวดการชำระหนี้จากรายปีเป็นรายเดือนสามารถทำได้ โดยให้ผู้กู้ยืมเงินแจ้งความประสงค์

(3) แจ้งจำนวนเงินที่ผู้กู้ยืมประสงค์จะชำระหนี้งวดแรก พร้อมชำระหนี้ โดยผู้กู้ยืมจะได้รับใบรับเงินเพื่อชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นหลักฐาน

2) การชำระหนี้ครั้งต่อไปให้นำเงินเข้าฝากในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของผู้กู้ที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้แก่ธนาคารโดยต้องมีเงินบัญชีมากพอกับเงินต้นงวดที่ต้องชำระกับงวดที่ค้างชำระ (หากมี) ดอกเบี้ย และ เบี้ยปรับ (ถ้ามี) หรือ ชำระที่เคาน์เตอร์ บมจ.ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ โดยชำระที่เครื่องฝาก/ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM/ADM) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยชำระทาง INTERNET <http://www.ktb.co.th> ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย หรือ ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ (KTB ONLINE AT MOBILE)

กรณีทำสัญญากับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1) การติดต่อชำระหนี้ครั้งแรก ผู้กู้ยืมทุกรายต้องติดต่อแสดงตนในการชำระหนี้ที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาใดก็ได้ที่ท่านสะดวก ในการชำระหนี้ผู้กู้ยืมจะต้องเสียค่าธรรมเนียม ครั้งละ 10 บาท โดยมีวิธีการดังนี้

(1) กรอกหนังสือแสดงตนในการชำระหนี้ (กยศ.201)

(2) หากผู้กู้ยืมประสงค์จะเปลี่ยนงวดการชำระหนี้จากรายปีเป็นรายเดือนสามารถทำได้ โดยให้ผู้กู้ยืมเงินแจ้งความประสงค์

(3) แจ้งจำนวนเงินที่ผู้กู้ยืมประสงค์จะชำระหนี้งวดแรกพร้อมชำระหนี้ โดยผู้กู้ยืมจะได้รับใบรับเงินเพื่อชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นหลักฐาน

2) การชำระหนี้ครั้งต่อไปให้นำเงินฝากเข้าบัญชีออมทรัพย์ของผู้กู้ที่ได้แจ้ง ความประสงค์ไว้แก่ธนาคาร โดยต้องมีเงินในบัญชีมากพอกับเงินต้นงวดที่ต้องชำระกับงวดที่ค้างชำระ(หากมี) และ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ หรือค่าธรรมเนียมจัดการกรณีผิดนัดชำระหนี้ และ ชำระที่เคาน์เตอร์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ

2.1.13 ระยะเวลาการผ่อนผันชำระหนี้

ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้

ผู้กู้ยืมเงินต้องผ่อนชำระหนี้ภายในวันที่ 5 กรกฎาคมของทุกปีให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 15 ปี นับแต่วันที่ต้องเริ่มชำระตามอัตราผ่อนชำระรายปี ดังนี้



อัตราผ่อนชำระ

ปีที่ชำระ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
อัตราผ่อนชำระ (ร้อยละของจำนวนเงินที่กู้ยืม)	1.5	2.5	3	3.5	4	4.5	5	6	7	8	9	10	11	12	13

I----- อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปีของเงินต้นคงค้างทั้งหมด -----I

สูตรคำนวณอัตราดอกเบี้ยรายวัน

$$\frac{\text{ยอดหนี้เงินต้นคงเหลือ} \times \text{อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1}}{365 \text{ วัน}}$$

ผู้กู้ยืมเงินต้องชำระเงินกู้ยืมพร้อมดอกเบี้ย หรือประโยชน์อื่นใดร้อยละ 1 ต่อปี

ตัวอย่างตารางคำนวณการผ่อนชำระหนี้ 100,000 บาท ภายในระยะเวลา 15 ปี

ปีที่	หนี้ตามสัญญา เดิมหรือ	อัตราผ่อนชำระ ร้อยละของเงินต้น	เงินต้น	ดอกเบี้ย % ของเงินต้นคงเหลือ	ยอดรวม ที่ต้องชำระ
1	100,000	1.5	1,500	—	1,500
2	98,500	2.5	2,500	985	3,485
3	96,000	3	3,000	960	3,960
4	93,000	3.5	3,500	930	4,430
5	89,500	4	4,000	895	4,895
6	85,500	4.5	4,500	855	5,355
7	81,000	5	5,000	810	5,810
8	76,000	6	6,000	760	6,760
9	70,000	7	7,000	700	7,700
10	63,000	8	8,000	630	8,630
11	55,000	9	9,000	550	9,550
12	46,000	10	10,000	460	10,460
13	36,000	11	11,000	360	11,360
14	25,000	12	12,000	250	12,250
15	13,000	13	13,000	130	13,130
รวม		100	100,000	9,275	109,275

ผู้กู้ยืมต้องชำระเงินคืนไม่ต่ำกว่ายอดรวมต่อปี
(เงินต้น + ดอกเบี้ย)
ภายในวันที่ 5 ก.ค. ของทุกปี
เพื่อป้องกันการเสียเบี้ยปรับ กรณีผิดนัดชำระ



วิธีคำนวณกรณีสัญญาชำระรายเดือน
 $\frac{\text{ยอดรวมที่ต้องชำระรายปี}}{12} = \text{ยอดชำระรายเดือน}$

ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างการชำระหนี้

ที่มา: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. 2561:6.

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ในการศึกษาความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ ควรทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเป็นเบื้องต้นก่อน กล่าวคือ สืบเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งหมายถึง มนุษย์โดยธรรมชาติย่อมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์อาจมีได้หลายลักษณะและเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า ครอบครัว (family) เผ่าพันธุ์ (tribe) ชุมชน (community) สังคม (society) และประเทศ (country) เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มย่อมเป็นธรรมชาติที่ในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” รวมทั้งมี “แนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” เพื่อให้เกิด

ความสุขและความสงบเรียบร้อย สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศของภาครัฐ ในปัจจุบันอาจเรียกว่า “ผู้บริหาร” ขณะที่การควบคุมดูแลกันภายใน กลุ่มนั้น เรียกว่า การบริหาร (administration) หรือ การบริหารราชการ (public administration) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงการบริหารหรือการบริหารราชการได้ และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า “ ที่ใดมีประเทศ ที่นั่นย่อมมีการบริหาร ” (วิช วิรัชนิภาวรรณ. ม.ป.ป.: 1)

2.2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ หนังสือองค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 อ้างถึงใน วันทนา สุภาพรอด, 2553) ได้รวบรวม ความหมายของ คำว่า การบริหารและการจัดการ ได้ดังนี้

1) คำว่า การบริหาร (administration) ใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) หรือที่นิยมใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า ผู้บริหาร (administrator) หมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร

2) คำว่า การจัดการ (management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายหรือแผนที่วางไว้ ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ ส่วนคำว่าผู้จัดการ (manager) หมายถึง บุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

ดังนั้นการบริหารจัดการ จึงหมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ (a set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

ศิริอร ชันธหัตต์ (2539อ้างถึงใน มรรษมน บัวภา, 2553) ได้ให้ความหมายของการบริหาร และการจัดการว่าหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2คนร่วมดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งใช้ได้ทั้งในการบริหารกิจการของรัฐบาล ในส่วนที่เรียกว่า รัฐกิจ และเอกชน ในส่วนที่เรียกว่า ธุรกิจ ส่วนคำว่า การจัดการ มีความหมายเช่นเดียวกับ การบริหาร หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ แต่จะมุ่งใช้เฉพาะภาคธุรกิจ เท่านั้น

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนาแม้กระทั่ง การบริหารการบริการ แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบไปด้วย 3ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือ การวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และ การประเมินผล (evaluating) และ 3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนา

ประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการ เน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็วการตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหาร รวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือ กิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็น สัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแล กันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารจัดการ ตามลำดับ ซึ่งการบริหาร การจัดการ หรือ การบริหารจัดการนั้นมีความหมายที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยการใช้กระบวนการนำทรัพยากรมาใช้อย่างเหมาะสม

2.2.2 ความสำคัญของการบริหารจัดการ

ในสังคมหนึ่งๆ มนุษย์ย่อมมีพฤติกรรมร่วมกันในอันที่จะกระทำการต่างๆ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของสมาชิกในสังคมมากที่สุด มีการแบ่งงานกันทำช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการปรับปรุง การบริหารของกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและข้อเรียกร้องต่างๆ ของประชาชน พยายามหาวิธีการ (means) ที่จะป็นเครื่องมือในการ บริหารให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ฉะนั้นการบริหาร จึงมีความสำคัญ ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2554)

- 1) การบริหารนั้นได้เจริญเติบโตควบคู่มากับการดำรงชีพของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์ ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก
- 2) จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นผลทำให้องค์กรต่างๆ ต้องขยายงานด้านการ บริหารงานให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
- 3) การบริหารเป็นเครื่องมือบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคมในด้านวิชาการแขนง ต่างๆ โดยเฉพาะในด้านอุตสาหกรรม ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ยิ่งขึ้น
- 4) การบริหารเป็นมรรควิธีที่สำคัญอันจะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า
- 5) การบริหารจะช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มทั้งในด้านความเจริญและความเสื่อมของสังคมใน อนาคต

6) การบริหารมีลักษณะเป็นการท างานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังคม ความสำเร็จของการบริหารจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทางการเมือง (political socio-cultural factors environment) อยู่เป็นอันมาก

2.4 ทฤษฎีของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Tiffin และ McCormick (1917 อ้างถึงใน รวมบุญ อาจวงษ์, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) โดยมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Morse (1958 อ้างถึงใน ทิวกกร เหล่าลือชา, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจว่าหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดเหล่านั้นเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

Vroom (1964 อ้างถึงใน ญฐิฐิมา มากชู, 2555) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของ ความพึงพอใจไว้ว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Shelly (1975อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2557) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะอยู่ในสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ความคิดเห็นหรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าว่าแบบใดที่ต้องการจะทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2540 ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ ส่วนคำว่า ความพึงพอใจ หรือ ความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544 อ้างถึงใน อติทยา จินตามณี, 2553)

สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมักรการ (2544อ้างถึงใน วรรณภา ทองแดง, 2551) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นสภาพทางจิตที่แสดงออกถึงความสุขที่ได้รับรู้ว่าสิ่งที่ตนใฝ่ฝันหรือปรารถนา (aspiration) ได้รับการสนองตอบตามที่ตั้งความหวังไว้ การที่บุคคลแสดงความพึงพอใจต่อสภาพการดำรงชีวิตของตนในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งย่อม แสดงว่าชีวิตในช่วงเวลานั้นมีคุณภาพที่เจ้าของชีวิตต้องการ

ชรีณี เดชจินดา (2558) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบ

มรรษมน บัวภา (2553) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีที่บุคคลได้รับจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ และแสดงออกถึงความยินดี และภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับมากกว่าที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับ การตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กล่าวว่า ความต้องการของคนเราเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคน โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

1) คนเรามี ความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิด ความต้องการอย่างอื่นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเป็นลำดับขั้นจึงจะสามารถพัฒนาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปได้ (Maslow, 1943 อ้างถึงใน วรรณภา ทองแดง, 2551)

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้นตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1943: อ้างถึงใน ญัฐริมา มากชู, 2555) มีดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับร่างกาย หรือความปลอดภัยจากความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้จะเป็นความต้องการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นขั้นต่อมาของความ ต้องการ โดยเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานและดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง ตามทัศนะของตน

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งเสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) โดยสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ (สมยศ นาวิการ, 2550)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ อาศัยความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ มีความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factor) ปัจจัยบำรุงรักษา หมายถึง ปัจจัยที่จะช่วยให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

(1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึงการติดต่อสื่อสารกันไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน รวมไปถึงจนถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการท างานในแห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ดังนั้น ในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการท างานว่ามี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจใน การทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วพวกเขาก็จะทำงานโดยไม่เห็นแก่ความ เหน็ดเหนื่อย เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเมื่อพวกเขาเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็นความรู้สึกจงรักภักดี และสั่งสมจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

2.5 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ชื่อของสถาบัน

ชื่อเต็มภาษาไทย : สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

อักษรย่อ :ส.ว.ป.

ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ :Pacific Institute of Management Science

อักษรย่อ :P.I.M.S

ประเภท

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเภท "สถาบัน"

ปรัชญา

หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตด้านการบริหารจัดการในทุกสาขา ที่สามารถบูรณาการความรู้สู่สังคมแห่งภูมิปัญญา ทั้งความรู้ด้านทฤษฎี และทักษะทางด้านการจัดการในทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อสามารถออกไปทำงานได้จริง และเป็นที่ยอมรับในวงการสังคมธุรกิจ และวงการอุตสาหกรรมอย่างกว้างขวาง

วิสัยทัศน์

สถาบันจะเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาบัณฑิตสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพด้านการจัดการเพื่อตอบสนองภาคเศรษฐกิจ และสังคม ทั้งในระดับประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

ปณิธานในการจัดการศึกษา

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในลักษณะนักบริหารมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถทั้งในเชิงวิชาการ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และในด้านเทคโนโลยี โดยอยู่บนพื้นฐานเชิงวิชาการ ที่ถูกต้อง ดำเนินธุรกิจและบริหารองค์การ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ขวนขวายใฝ่รู้เพื่อให้ทันต่อองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สามารถบูรณาการความรู้สู่สังคมแห่งภูมิปัญญาได้ที่ตั้ง

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ตั้งอยู่เลขที่ 222/2 หมู่ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชัยวัฒน์ มัจฉาธิคุณ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดเชียงใหม่ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง
2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นครูหรือเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ ระยะเวลาที่รับผิดชอบงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อผล การดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแต่อย่างใด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนักเรียนมีเพียงปัจจัยวงเงินกู้ยืมที่นักเรียนได้รับจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. ปัจจัยการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นครูหรือเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ โครงสร้างกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ลักษณะของครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนักเรียน พบว่า ปัจจัยการดำเนินงาน ได้แก่ แนวทางการดำเนินการ โครงสร้างกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สภาพแวดล้อมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และลักษณะของนักเรียน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับงบประมาณจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา น้อยกว่าความต้องการกู้ยืมของนักเรียน ในขณะที่จำนวนครูหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของโรงเรียนมีไม่เพียงพอ ครูและเจ้าหน้าที่ท่านอื่นในโรงเรียนยังไม่มีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมในงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นอกจากนี้ครูและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

โสภณศิริ วิริยะลาภสกุล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา อันเนื่องมาจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า จำนวนนิสิตผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับจำนวนนิสิตผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจมีสัดส่วนเฉลี่ย เท่ากับ 2.28 : 1 โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมากที่สุดในปีการศึกษา 2544 และจำนวนนิสิตทั้งหมดกับจำนวนนิสิตผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจมีสัดส่วนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 : 1 โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมากที่สุดในปีการศึกษา 2550 จาก การวิเคราะห์ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษาอันเนื่องมาจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยการอธิบายด้วยเส้นโค้งลอเรนซ์ ดรชณี จิณี และดรชณิคุชเนทส์ จำแนกตามระดับรายได้ของบิดาและมารดาหรือผู้ปกครอง และจำแนกตามคณะ ในปีการศึกษา 2550 - 2555 โดยใช้สัมประสิทธิ์ความแปรผัน พบว่า นิสิตผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และนิสิตผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจ จากการวิเคราะห์ความเสมอภาคในปีการศึกษา 2549 - 2555 โดยใช้สัมประสิทธิ์ความแปรผัน พบว่า นิสิตผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความเสมอภาคมากที่สุดในปีการศึกษา 2549 และนิสิตผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจมีความเสมอภาคมากที่สุดในปีการศึกษา 2554

เบญจภา มุสิกะสินธุ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

1.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในด้าน หลักเกณฑ์ ระเบียบ

ข้อบังคับ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสรรวงเงินให้กู้ยืม ด้านการพิจารณาให้กู้ยืม และด้านการทำสัญญากู้ยืมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการสร้างจิตสำนึกของผู้กู้ยืม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยรวมว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในด้านหลักเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับ ด้านการจัดสรรวงเงินให้กู้ยืม ด้านการพิจารณาให้กู้ยืม และด้านการทำสัญญากู้ยืมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการสร้างจิตสำนึกของผู้กู้ยืมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปรประเภทของสถานศึกษา และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า

2.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่สังกัดสถานศึกษาต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่สังกัดสถานศึกษา ต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านของการจัดสรรวงเงินให้กู้ยืม ด้านการพิจารณาให้กู้ยืม และด้านการสร้างจิตสำนึกของผู้กู้ยืม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่ต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรสภาพการกู้ยืมของนักศึกษา และประเภทของสถานศึกษา พบว่า

3.1 นักศึกษาที่มีสภาพการกู้ยืมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีสภาพการกู้ยืมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านการจัดสรรวงเงินให้กู้ยืม และด้านการทำสัญญากู้ยืม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสถานศึกษาต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ไกรวุฒิ ประกาศวุฒิสาร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัญหาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีปัญหาการดำเนินงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านงบประมาณ

2) เปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และการผ่านการฝึกอบรมประชุมสัมมนาเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และการผ่านการฝึกอบรมประชุมสัมมนาเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภัชชา แสงจันทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โรงเรียนท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยสรุปพบว่า

1) นักเรียนผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษามีปัญหาในการดำเนินงานของ กองทุนอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และแนวการปฏิบัติ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสรรเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านการพิจารณา คุณสมบัติของผู้กู้ และด้านการบริการมีปัญหาในระดับน้อย ส่วนด้านการทำสัญญากู้ยืมเงินมีปัญหาใน ระดับปานกลาง

2) นักเรียนผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาจากการ ดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนนักเรียนที่มีแผนการเรียนสถานภาพการกู้ รายได้เสริม ศาสนา ภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มี ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ

3) นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มากที่สุด คือ นักเรียนและผู้ปกครอง ไม่ทราบแนวทาง และขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้เมื่อจบ การศึกษาออกไป

เสาวณีย์ มุราชัย (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติ ผลการวิจัยสรุปพบว่า

1) การนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติมีแนวโน้มเป็นไปได้

2) ความแตกต่างทางสถานภาพของนักเรียน ระหว่างนักเรียนที่กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และนักเรียนที่ไม่ได้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบายและสามารถอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ

(1) ระเบียบ หลักเกณฑ์และข้อบังคับ

(2) ทศนคติของนักเรียนที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

พัชรา ปัทมสิงห์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องจิตสำนึกของนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ที่มีต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1) นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2) นิสิตชายและนิสิตหญิงมีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3) นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่แตกต่างกัน

4) นิสิตที่ศึกษาในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตกลุ่มคณะวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และนิสิตกลุ่มคณะวิชาเกษตรศาสตร์ มีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างจากนิสิตกลุ่มคณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5) นิสิตที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินค่างกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่แตกต่างกัน

6) นิสิตที่พักอาศัยขณะศึกษาอยู่ต่างกันมีจิตสำนึกต่อการชำระคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

ไรท์ (Wright. 1997) การศึกษานี้ทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์กองทุนของรัฐและระดับของภาษีที่ให้การสนับสนุนด้านการเงินอย่างเพียงพอและเสมอภาคแก่โรงเรียนของรัฐบาลในอินเดียนาโดยได้รับข้อมูลประกอบการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการของเงินโรงเรียนสำนักงานภาษีกรมสรรพากร และใช้ข้อมูลประกอบจากโรงเรียนรัฐบาลของอินเดียนา 296 แห่งในช่วงปี 1990,1991 และ 1992 การดำเนินงานกองทุนถูกพัฒนาจากรูปแบบกองทุนเดิม ซึ่งมีปัจจัยองค์ประกอบมากมายแต่การดำเนินงานกองทุนชนิดใหม่มีปัจจัยประกอบเพียง 5 ด้าน ภาษียรายได้ภาษีการค้า และภาษีสินทรัพย์

อาจมีผลทำให้เกิดอัตราเพิ่ม รายได้ที่เพียงพอต่อการดำเนินงานกองทุนรวมรวมเข้าด้วยกันแหล่งของ ภาษีภาษีรายได้ที่เป็นส่วนเพิ่มเติมในการตั้งกองทุนโรงเรียนคือภาษีการค้าของท้องถิ่นและภาษีรายได้ ของท้องถิ่น

แบล็คและแม็กเวล (Black; & Micael Maxwell. 2008) ได้ทำการศึกษาการเติบโตของ เงินกองทุนและองค์กรในมหาวิทยาลัยประจำภูมิภาค ประเทศอเมริกา โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบ ต่อการเจริญเติบโตของกองทุนเงินเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของรัฐ ณ มหาวิทยาลัยของรัฐใน ภาคพื้นตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี 1975-2005) ผลการศึกษาพบว่า นโยบาย กองทุนเงินนั้นขึ้นอยู่กับธรรมชาติของแต่ละสถาบันความเหมาะสมของกองทุนเงินนั้นมีความไม่เท่า เทียมกัน ระบบการจัดสรรเงินกองทุนเกี่ยวข้องและเปลี่ยนแปลงไปตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และ พบว่าวิธีการของกองทุนมีความไม่เหมาะสมและไร้จุดมุ่งหมาย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบัน
วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มี
วัตถุประสงค์ และวิธีการศึกษาต่างๆ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุน
เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รายใหม่และรายเก่า ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 649 คน

- 3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้
ประชากรที่เป็นนักศึกษาที่กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รายใหม่และรายเก่า ในปี
การศึกษา 2561 ทั้งหมด 242 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทาร์ยามานะ

สูตรของทาร์ยามานะ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N คือ ขนาดประชากร 649 คน

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

$$\text{แทนค่า } n = \frac{649}{1+649 (0.5)^2}$$

$n = 242$ คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแนวทางการสนทนากลุ่ม ซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถามถึง เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพร้อมและความเหมาะสมของทรัพยากรหรือสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended)

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด งานผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจังหวัดพะเยารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือและปรับแบบสอบถาม ในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.3 ศึกษาความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด องค์ประกอบเพื่อทำนิยามศัพท์ในการวิจัย เพื่อมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

3.2.2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่จัดทำขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขให้มีความตรง และความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสม

3.2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item-Objective Congruence)

3.2.2.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบพิจารณาอีกครั้ง

3.2.2.7 นำแบบสอบถามที่จัดทำสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

3.2.2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมพันธ์ แอลฟา ตามวิธี Conbach & Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ขึ้นไป

3.2.2.9 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.3.3 จำแนกแบบสอบถามโดยการคัดแยกฉบับตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว นำคะแนนที่ได้จัดพิมพ์ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปแปลผลตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบัน
วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติ
เชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ (t-test) และ (F-test) หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-
Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ อายุ หลักสูตร สาขาที่ศึกษา ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันชัดเจนในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

f	แทน	ความถี่
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Average)
n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
	แทน	ค่าสถิติที่คำนวณจาก t-test
	แทน	ค่าสถิติที่คำนวณจาก F-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคมของนักศึกษา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคมของนักศึกษา
ได้ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

ตัวแปร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	64	26.44
	หญิง	178	73.55
2. อายุ	18 - 19 ปี	57	23.55
	20 - 21 ปี	77	31.82
	22 - 23 ปี	72	29.75
	สูงกว่า 23 ปี	36	14.88
3. หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต	118	48.80
	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	44	18.18
	เทคโนโลยีบัณฑิต	32	13.22
	ศิลปศาสตรบัณฑิต	48	19.83
4. สาขาที่ศึกษา	บริหารทั่วไป	66	27.30
	การเงินการธนาคาร	0	0
	การตลาด	0	0
	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	52	21.48
	รัฐประศาสนศาสตร์	44	18.18
	ธุรกิจวิศวกรรม	32	12.42
	การท่องเที่ยวและโรงแรม	48	20.83
รวม		242	100

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดทั้งหมด 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.55 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษามีอายุ 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด ทั้งหมด 77 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาคือ อายุ 21 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ด้านหลักสูตร พบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษาเรียน ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาคือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 ด้านสาขาที่ศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ ของนักศึกษาเรียนในสาขาบริหารทั่วไปมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา คือสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบัน วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ได้ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ในภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.71	0.71	มาก
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.85	0.77	มาก
3. ด้านระเบียบปฏิบัติการ	3.94	0.73	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.76	มาก
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.13	0.72	มาก
โดยภาพรวม	3.96	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.2 ในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.99$) ด้านระเบียบปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{x} = 3.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ด้านการ ประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1.ด้านการประชาสัมพันธ์			
1.1 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.82	0.78	มาก
1.2 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกแจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปี การศึกษาอย่างชัดเจน	3.43	0.70	มาก
1.3 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง	3.78	0.76	มาก
1.4 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan	3.80	0.81	มาก
1.5 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา	3.71	0.70	มาก
โดยภาพรวม	3.71	0.71	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า คือสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}$ = 3.82) รองลงมาคือ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan ($\bar{x}$ = 3.80) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{x}$ = 3.78) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา ($\bar{x}$ = 3.71) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกแจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ = 3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
2. ด้านการเข้าถึงบริการ			
2.1 นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์	3.88	0.79	มาก
2.2 นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้	4.02	0.80	มาก
2.3 นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan ได้	3.80	0.81	มาก
2.4 นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	3.80	0.81	มาก
2.5 นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.76	0.77	มาก
โดยภาพรวม	3.85	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้ ($\bar{x}$ = 4.02) รองลงมาคือ นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 3.88) นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan ได้ และนักศึกษามีการดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 3.80) นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ

ด้านระเบียบปฏิบัติ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
3.ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ			
3.1 การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตนี้มีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก	3.82	0.75	มาก
3.2 การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย	4.04	0.78	มาก
3.3 ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก	3.78	0.76	มาก
3.4 การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์กู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา	4.02	0.80	มาก
3.5 การได้รับเงินทุนกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ	4.03	0.74	มาก
โดยภาพรวม	3.94	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าการสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย ($\bar{x}$ = 4.04) รองลงมาการได้รับเงินทุนกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ ($\bar{x}$ = 4.03) การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์กู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา ($\bar{x}$ = 4.02) การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตนี้มีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก ($\bar{x}$ = 3.82) ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก ($\bar{x}$ = 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
4.1 พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.76	0.77	มาก
4.2 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.09	0.78	มาก
4.3 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.02	0.80	มาก
4.4 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.04	0.78	มาก
4.5 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ	4.02	0.80	มาก
ตอบคำถาม			
โดยภาพรวม	3.99	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{x}$ = 4.09) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.04) ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ ($\bar{x}$ = 4.02) พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x}$ = 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
5.ด้านสถานที่ให้บริการ			
5.1 มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงินตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม	4.07	0.76	มาก
5.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	4.24	0.68	มากที่สุด
5.3 จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพัก รอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.16	0.71	มาก
5.4 มีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม	4.07	0.76	มาก
5.5 ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อย่าง	4.09	0.78	มาก
โดยภาพรวม	4.13	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมา คือจัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.16$) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อย่าง ($\bar{x} = 4.09$) มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน ตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม และมีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ อายุ หลักสูตร สาขาที่เรียน ดังแสดงในตารางที่ 4.8 – 4.12

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ

การให้บริการกองทุนเงินกู้ เพื่อการศึกษา	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1.ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	4.72	0.31	3.34	0.40	-3.14	0.06*
2.ด้านการเข้าถึงบริการ	4.93	0.16	3.46	0.48	-11.26	0.04*
3.ด้านระเบียบปฏิบัติ	4.91	0.16	3.59	0.51	-10.17	0.48
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.08	3.64	0.57	-1.21	0.13
5.ด้านสถานที่ให้บริการ	5.00	0.00	3.81	0.58	-11.57	0.09
ภาพรวม	4.90	0.71	3.56	2.54	-10.86	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกในภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการเข้าถึงบริการ เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามอายุ

การใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	119.01	3	39.67	1683.11	0.72
	ภายในกลุ่ม	5.61	238	0.02		
	รวม	124.62	241			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	139.53	3	46.51	2350.45	0.77
	ภายในกลุ่ม	4.70	238	0.02		
	รวม	144.24	241			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	116.66	3	38.89	644.49	0.48
	ภายในกลุ่ม	14.36	238	0.06		
	รวม	131.03	241			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	119.85	3	39.95	470.76	0.54
	ภายในกลุ่ม	20.19	238	0.08		
	รวม	140.05	241			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	102.90	3	34.30	355.44	0.81
	ภายในกลุ่ม	22.96	238	0.09		
	รวม	125.87	241			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 นักศึกษาที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามหลักสูตร

การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	t	DF	MS	F	Sig
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	18.20	3	1.56	326.03	0.29
	ภายในกลุ่ม	28.58	238	1.45		
	รวม	46.78	241			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.15	3	1.66	1001.16	0.45
	ภายในกลุ่ม	36.37	238	1.41		
	รวม	59.52	241			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	25.01	3	1.16	192.52	0.84
	ภายในกลุ่ม	39.28	238	1.46		
	รวม	64.29	241			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	26.36	3	1.67	240.46	0.52
	ภายในกลุ่ม	41.41	238	1.46		
	รวม	67.77	241			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	26.55	241	1.35	97.35	0.85
	ภายในกลุ่ม	38.71	3	1.48		
	รวม	65.26	238			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามหลักสูตรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงิน ให้อยืม เพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามสาขาที่ศึกษา

การใช้บริการกองทุนเงิน ให้อยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	111.088	4	27.772	486.317	0.68
	ภายในกลุ่ม	13.534	237	.057		
	รวม	124.623	241			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	135.814	4	33.954	955.030	0.66
	ภายในกลุ่ม	8.426	237	.036		
	รวม	144.240	241			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	123.692	4	30.923	998.717	0.28
	ภายในกลุ่ม	7.338	237	.031		
	รวม	131.030	241			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	130.458	4	32.614	805.281	0.98
	ภายในกลุ่ม	9.599	237	.041		
	รวม	140.056	241			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	112.944	4	28.236	517.551	0.69
	ภายในกลุ่ม	12.930	237	.055	486.317	
	รวม	125.874	241	27.772		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 นักศึกษาที่ศึกษาสาขาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้อยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบัน
วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

ตาราง 4.12 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการ
การแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ $f =$ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
1. บริหารจัดการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย	32
2. พัฒนาระบบการทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาระบบการบริการให้เข้าถึงง่าย	25
3. ควรตรวจสอบ ติดตาม การจ่ายเอกสารกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	18
4. อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างมี คุณภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามแก่นัก ศึกษาอยู่เสมอ	16
5. มีการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ให้บริการอย่าง เหมาะสมกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ	12

จากตาราง 4.12 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยา
การจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา พบว่า บริหารจัดการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
ต่างๆ ประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย $f = 32$ พัฒนาระบบการทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ
พัฒนาระบบการบริการให้เข้าถึงง่าย $f = 25$ ควรตรวจสอบ ติดตาม การจ่ายเอกสารกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด $f = 18$ อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้บริการอย่างมี
คุณภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามแก่นักศึกษาอยู่เสมอ $f = 16$ มีการบริหารจัดการเรื่อง
สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ $f = 12$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้งผู้กู้รายใหม่และรายเก่า ปีการศึกษา 2561 เพื่อผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขในด้านต่างๆของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา

ผลการศึกษาส่วนใหญ่ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เพศหญิง มีจำนวนมากที่สุดทั้งหมด 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.55 ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่ของนักศึกษามีอายุ 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด ทั้งหมด 77 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาคืออายุ 21 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ด้านหลักสูตรพบว่าส่วนใหญ่ของนักศึกษาเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาคือหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 ด้านสาขาที่ศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษาเรียน ในสาขาบริหารทั่วไปมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมาคือสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก พบว่าโดยรวมทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ซึ่งสามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

- 1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.71$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.82, SD = 0.78$) รองลงมาคือ

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan ($\bar{X} = 3.80$) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.78$) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา ($\bar{X} = 3.71$) สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก แจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปี การศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$)

1.2 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.85$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับข้อมูลข่าวสาร จากการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.88$) นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan ได้และนักศึกษาสามารถดาวน์โหลด และจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.80$) นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัว จากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.76$)

1.3 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.94$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาการได้รับเงินทุนกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ ($\bar{X} = 4.03$) การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์กู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา ($\bar{X} = 4.02$) การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก ($\bar{X} = 3.82$) ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.78$)

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.99$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.04$) ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.02$) พุดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.76$)

1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.13$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพัก รอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.71$) ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อกับ ($\bar{X} = 4.09$) มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงินตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม และมีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สามารถอภิปรายได้ผลดังนี้

(1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต อาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการกำหนดช่วงเวลาและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาติดตามและทราบผลได้รวดเร็ว สอดคล้องกับ รัชนี จุงกิจเจริญไพศาล (2552) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ปฐมนิเทศนักศึกษา และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง สามารถชี้ให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง เช่น การใช้ระบบ e-studentloan ในการรับสมัครกู้

1.2 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้สอดคล้องกับ รัชนี จุงกิจเจริญไพศาล (2552) การเข้าถึงบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นักศึกษาสามารถศึกษารายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการสมัคร ได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาเข้าถึงบริการได้ง่ายกว่าเก่ามาก สะดวกสบาย เพียงแค่ใช้อินเทอร์เน็ตก็สามารถทราบรายละเอียดที่บ้านของตนเอง และสมัครกู้ยืมเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย คือการสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย รองลงมาคือ ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืมต้องทำการการสมัครเพื่อขอรหัสผ่านในระบบ e-studentloan นักศึกษาสามารถดำเนินการได้ทางอินเทอร์เน็ตที่บ้านของตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.studentloan.or.th> ก่อนทำ

การส่งหลักฐานเพื่อให้มหาวิทยาลัยพิจารณาคณสมบัติตามระเบียบ และหลักเกณฑ์ของกองทุน

1.4 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สอดคล้องกับ กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2538) กล่าวว่า การบริการคือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะอาด สบาย อภัยภัยไม่ตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วย การบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา บริการด้วยความถูกต้อง การบริการด้วยความเต็มใจ และการบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับประทวน สมบูรณ์ (2540) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กสังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดการเกี่ยวกับสถานที่ ควรมีการจัดสถานที่ และเครื่องใช้ ได้แก่ โต๊ะเก้าอี้และสถานที่ให้เพียงพอ ขนาดของโต๊ะ เก้าอี้ ต้องเหมาะสมกับงานและผู้ใช้ รวมทั้งการจัดให้มีอุปกรณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างดียิ่ง

(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สงคราม สมุทรหล้า (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์. ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน และ วิรัช พงศ์นภา รักษ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการวางแผน บริหารจัดการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

2. การเข้าถึงบริการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ควรพัฒนาระบบการทางเทคโนโลยี ให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาระบบการบริการให้เข้าถึงง่าย
3. ระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรตรวจสอบ ติดตาม การจ่ายเอกสารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามแก่นักศึกษาอยู่เสมอ
5. สถานที่ให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา
2. ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

บรรณานุกรม

- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, **ความเป็นมา**. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2561, จาก <http://www.eservices.studentloan.or.th>
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. 2551. **แผนการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต**. กรุงเทพมหานคร: กรอ. สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2561. จาก <http://www.eservices.studentloan.or.th>
- รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล. (2552). **การพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์**. ภาคนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- วันทนา สุภาพรอด. (2553) ” **การบริหารจัดการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหาดเตยงาม จังหวัดชลบุรี** .มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
- มรรษมน บัวภา (2553) **การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2558) **การบริหารจัดการและการบริหารพัฒนาองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพฯ : นิติธรรม
- สงคราม สมุทรหล้า. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุมาลี กุลพิมพ์ไทย. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นิมะ หุตาคม. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นนทวิชญ์ เชื้อตาลี. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ตรวจสอบอุบัติเหตุตอนเมือง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- นฤมล มีชัย. (2535). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **ความพึงพอใจ**. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). **ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล**. ค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2562 จาก www.rc.ac.th/ebook/54/54-5.pdf
- สมยศ นาวิการ. (2550). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรีย์ ชมพูนันท์. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการมหาวิทยาลัยนเรศวร**. ค้นเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2562 .จาก thailand.digitaljournals.org/index.php/JNHS/article/download/.../446..
- นวพร สุริยะ. (2554). **ความพึงพอใจในการบริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. ค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2562. จาก www.car.chula.ac.th/culib/v26y2553/no2/ar03v26n2.pdf
- นพรัตน์ วินิจเจริญชัย. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสื่อสตของห้องสมุด กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม**. ค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2562 .
จาก www.mlog.mut.ac.th/IS/2554/05noparat.pdf
- พระมหาเจริญ รัสโล (ประจำรส). (2553). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนวัดราชสิทธิธาราม สำนังานบางกอกใหญ่ สังกัดกรุงเทพมหานคร** . ค้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2562 จาก grad.bsru.ac.th/files/Ed%205310.pdf
- ประทวน สมบูรณ์ (2540). **การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- มารุต บุพผามาลา (2560). **บทความวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัย จากวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

- Guilford, J.S., & Gray, D.E. (1970). **Motivation and modern management**. London: Harper and Row.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). **The motivation to work**. New York: McGraw - Hill Book.
- Locke, E.A. (1976). **The nature of causes of job satisfaction**. In M. Dunnette (Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, IL: Rand McNally College.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1961). **The Achieving society**. New York: D. Van Nostrand.
- McGrehor, D. (1960). **The human side of enterprise**. New York: McGraw – Hill
- Nadker, D.A., & Edward, E. (1977). **Lawer III, motivation: A diagnostic approach**. In J.R. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). **The motivation to work**. New York: McGraw - Hill Book.
- Hodgetts, Richard, M. (1999). **Modern Human Relations at work**. (7 th.ed). New York: Dryden Press, Harcourt Barce College.
- Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). **Motivation and work behavior**. (2 nd ed.). New York: McGraw - Hill Book.
- Vroom, Victor H. (1790). **Management and Motivation**. Baltimore: penqu

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีสถาบัน
วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกเป็นกรณีศึกษา ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบคำถามชุดนี้ตาม
ความเป็นจริง เพราะคำตอบทุกประเด็นคำตอบของท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน
การนำไปวิเคราะห์ภาพรวมของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ถือเป็นเกียรติอย่างสูงที่ได้รับความร่วมมือจากทุก
ท่านในการตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

นางสาวกฤษฎา วิชา

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารการศึกษา

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ที่กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และประเมินผลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในส่วนของปัจจัยนำเข้า เพื่อประเมินความพร้อมและความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อม และความเหมาะสมของทรัพยากรหรือสิ่งต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าในการประเมินผลครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตาม ☐ ามเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 19 ปี ☐ 20 - 21ปี ☐ 22 - 23ปี ☐ สูงกว่า 23 ปี

3. หลักสูตร

☐ บริหารธุรกิจบัณฑิต ☐ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
☐ เทคโนโลยีบัณฑิต ☐ ศิลปะศาสตรบัณฑิต

4. สาขาที่ศึกษา

☐ การบริหารทั่วไป ☐ การเงินการธนาคาร
☐ การตลาด ☐ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
☐ รัฐประศาสนศาสตร์ ☐ ธุรกิจวิศวกรรม
☐ การท่องเที่ยวและโรงแรม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านต่อความพร้อมและความเหมาะสมของทรัพยากรหรือสิ่งต่างๆ
ที่ใช้ในการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร						
1.	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต					
2.	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกแจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่างชัดเจน					
3.	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง					
4.	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan					
5.	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการเข้าถึงบริการ						
1.	นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์					
2.	นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloanตามขั้นตอนที่ปรากฏได้					
3.	นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan ได้					
4.	นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว					
5.	นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
ด้านระเบียบปฏิบัติการ						
1.	การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก					
2.	การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย					
3.	ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก					
4.	การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิกู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา					
5.	การได้รับเงินทุนกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	พุดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.	การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
3.	ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
5.	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม					
ด้านสถานที่ให้บริการ						
1.	มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน ตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม					
2.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย					
3.	จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพัก รอรับบริการอย่าง เพียงพอ					
4.	มีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่าง เหมาะสม					
5.	ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวก ติดต่อย่าง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษาของสถาบันวิทยาการ จัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 1 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นในเรื่องของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้มี ทั้งหมด 2 ข้อ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นในเรื่องของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาและข้อเสนอแนะลงในช่องว่างให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ปัญหาที่ท่านพบเจอเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถานศึกษาของท่าน

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาตามความคิดเห็นของท่าน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.อินทิรา มุงเมือง

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาการบริหารการพัฒนา
 มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่
 อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการบริหารการศึกษา
 สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
2. ดร.สุชาติ ใจภักดี

การบริหารการศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.)
 สาขาการบริหารการศึกษา
 มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก
3. ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์

การบริหารการศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.)
 สาขาการบริหารการศึกษา
 มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก
 ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวกฤษณา วิชา
วันเดือนปีเกิด	22 พฤษภาคม 2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 130 หมู่ 8 ตำบลบ้านปิน อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120 โทรศัพท์มือถือ 088-2664039
ตำแหน่งทางวิชาการ	อาจารย์ผู้สอน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิก
ที่อยู่ทำงาน	วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิก เลขที่ 222 หมู่ที่ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2550 ป.บัณฑิตวิชาชีพครู วิทยาลัยเชียงราย พ.ศ. 2553