

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Service Development Guidelines Student Loan Fund Faculty of
Humanities and Social Sciences Sisaket Rajabhat University

นงนุช แสงพุกกะ*

Nongnuch Saengpruek

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนา งาน ด้านการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้ รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยผู้วิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 และบุคลากร ภาภายในมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานที่งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 5 คณะ ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี และวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 201 คน และบุคลากรผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การสัมภาษณ์ นักศึกษา และบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลแล้วนำไปสรุปประเด็นสำคัญ และนำข้อมูลไป วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยคำนวณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ระดับนัยสำคัญ 0.05 และใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบผลการศึกษา

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 201 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 เพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 สาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 รองลงมาคือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.39 อาชีพผู้ปกครองของนักศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง 5,001-10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านระบบสารสนเทศของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนางานด้านการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กระจายเก่า สรุปได้ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์ของคณะฯ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานกองทุน หรือบันทึกข้อความแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และ 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรได้รับการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง และตรงประเด็น

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาการให้บริการ, กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, ความพึงพอใจ, การศึกษา

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the satisfaction of providing loans for education (SLF). The participants were the old borrower students who study at the Faculty of Humanities and Social Sciences Srisaket Rajabhat University 2) To study guidelines for job development For the provision of educational loan fund services. The researcher collected data from students who were the old borrowers in Academic Year 2016 and 5 university staffs who loan the fund for education. The 5 university staffs were from Faculty of Humanities and Social Sciences, Faculty of Education, Faculty of Liberal Arts and Science, Faculty of Business Administration and Accounting, and the College of Law. There were 201 students who participated in answer the questionnaire and 5 persons who provided information. The researcher used the questionnaire as a tool to collect data. An interview also used with students and university staff to obtain information and then summarize important issues. By using the data to analyze with the statistical program by calculating a percentage, mean, standard deviation, The results are significance level 0.05 and using descriptive statistics to study the results can be summarized as follows.

First, general information of 201 respondents found that most of them were female, 157 persons, accounting for 78.10%, male 44 persons, accounting for 21.89%. The most questionnaire was given to 43 community development programs, 21.39%, followed by Business English 41 people, accounting for 42.39 percent. In the point of parents' occupation, most of them were the farmers equal to 116 people, accounting for 57.71 percent, followed by a general employee of 38 people, accounting for 18.90 percent. The average monthly income of

parents is 5,001-10,000 baht, 85 people, representing 42.28 percent. Followed by 10,001-15,000 baht, 67 people, representing 33.33 percent. Most respondents were satisfied with the high level, namely public relations, information on the loan fund for education (SLF), With an average value of 4.05, followed by the process of working money fund. Educational loan (SLF) Has an average value of 3.74. The service of personnel who perform duties for the Education Loan Fund (SLF) 3.68, the changing of the system of loan funds for education with an average of 3.68, respectively.

Guidelines for the development of the provision of educational loan fund services of the former borrower students can be summarized as follows: 1) Responsible staff or related agencies should provide public relations in various channels such as university websites, faculty website, Facebook, Public relations information, fund work information or record a written notice. The responsible officer or related agencies should receive short-term training on educational lending funds in performing duties, thus they can give advice and answer questions correctly.

Keyword: Guidelines for the development of services, educational loan funds, satisfaction, education

บทนำ

การศึกษา คือ อนาคตที่มั่นคงของชาติ สถาบันการศึกษาทุกแห่ง จึงได้มีการสนับสนุนการศึกษา ผ่านบริการสินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อภายในประเทศ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาต่อในประเทศ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป เช่น ค่าเล่าเรียน ค่าตำรา และค่าอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ และการศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอาชีพในอนาคต ทางภาครัฐบาลจึงได้มุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือ การพัฒนา “คน” โดยรัฐบาลมีนโยบายที่ต้องการส่งเสริมให้

บุคลากรของชาติได้มีโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกัน จึงได้มีการจัดตั้งโครงการ “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” (กยศ.) ขึ้นโดยเริ่มต้นโครงการมา ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2538 ในสมัยนายชวน หลีกภัย (นายกรัฐมนตรี) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติใน คราวประชุมเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2538 เห็นชอบหลักการโครงการดังกล่าว ใน ลักษณะเงินทุนหมุนเวียนตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 เริ่มให้นักเรียน นักศึกษากู้ยืมครั้งแรก ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539

ต่อมา จึงได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541” มีผลทำให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ในกำกับดูแลของกระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ให้เงินกู้ยืมเพื่อ การศึกษาแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้กู้ยืม สำหรับเป็นค่า เล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพ ระหว่างศึกษา ได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง เป็นการช่วยแบ่งเบา ภาระด้านการเงินของผู้ปกครอง และเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยรวม โดยทางกองทุนฯ (กยศ.) มุ่งหวังว่าผู้กู้ยืมจะสามารถเล่าเรียนได้สำเร็จ ตามหลักสูตร สามารถมีงานทำ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รวมถึงมี จิตสำนึกในการชำระหนี้คืนเพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่รุ่นต่อไป ทั้งนี้หลังจาก ผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ (กยศ.) สำเร็จการศึกษา หรือเลิกกู้ยืมติดต่อกันเป็นระยะเวลา 2 ปี ผู้กู้ยืมมีหน้าที่ในการชำระหนี้คืนตามกฎหมาย ผู้กู้จะต้องนำเงินมาชำระหนี้ โดยเงิน กู้ยืมเพื่อการศึกษา จะมีระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปี นับจากที่ผู้กู้ยืมเงินสำเร็จการศึกษา หรือเลิกศึกษา ซึ่งผู้กู้จะต้องชำระหนี้เงินกู้พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1 ต่อปี เป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระหนี้ โดยมีกำหนดระยะเวลา และ อัตราร้อยละของเงินต้นที่ต้องชำระ ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นสถาบันอุดมศึกษา ของภาครัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดสอนในระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้ ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงระบบงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ ต้องให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความประสงค์จะกู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา

เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กำหนด นักศึกษาสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารการกู้ยืมเพื่อการศึกษาในแต่ละภาคเรียน ซึ่งทางมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้แยกการดำเนินงานตามสังกัดแต่ละคณะและสาขาวิชา เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้มีการจัดสรรให้มีเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ไว้ให้บริการนักศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำ ดูแลนักศึกษา เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาและนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ มาพัฒนาปรับปรุงหาแนวทาง การให้บริการได้รับความถูกต้องตามระเบียบ รวดเร็ว และจะได้พัฒนางาน พัฒนาระบบของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางาน ด้านการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการ กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาผู้กู้รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 404 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ นักศึกษาผู้กู้รายเก่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีการศึกษา 2559 ทั้ง 9 สาขาวิชา จำนวน 201 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krecie & Morgan) ในการประมาณค่าสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดให้สัดส่วน เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 55% และระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89

ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 และ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.39 ผู้ปกครองประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 และ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 ผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เดือนละ 5,001-10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 และ มีรายได้ เดือนละ 10,001-15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ แต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรียงลำดับได้ ดังนี้ 1) ด้านของมาตรฐานการ

คัดเลือกการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา 2) คือ ระยะเวลาในการขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.02 3) การมีระเบียบขั้นตอนในการขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.68 4) มีระบบขั้นตอนการจ่ายเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.35 และ 5) ความเพียงพอหรือความเหมาะสมต่อวงเงินกู้ที่นักศึกษาได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ด้านการให้บริการ เรียงลำดับได้ ดังนี้ 1) ด้านการมีวัสดุ หรืออุปกรณ์รองรับในการดำเนินงานการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา 2) เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายให้ความรู้แก่นักศึกษา ก่อนการเข้าใช้งานระบบ การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) เช่น บอกวิธีการเข้ายืนยันระบบ กรอกข้อมูลในระบบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.85 3) เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.56 และ 4) การกำหนดวัน เวลา และสถานที่นัดหมายหรือให้บริการเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.3 ด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ด้านระบบสารสนเทศ เรียงลำดับได้ ดังนี้ 1) ด้านของการค้นหาหรือเข้าถึง ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา 2) ความต่อเนื่องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 3) การใช้งานของระบบงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มีระบบที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 4) ระบบมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศรีสะเกษ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เรียงลำดับได้ ดังนี้ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) นักศึกษาส่วนมากมีความพึงพอใจ ในการติดประกาศความเคลื่อนไหวของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา 2) เจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

จากการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยสรุปเป็นรายด้านพบว่า

วิจารณ์และสรุปผล

1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในด้านของมาตรฐานการคัดเลือกการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือระยะเวลาในการขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก การมีระเบียบขั้นตอนในการขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก มีระบบขั้นตอนการจ่ายเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับมาก และความเพียงพอหรือความเหมาะสมต่อวงเงินกู้ที่นักศึกษาได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยภาพรวมแล้วพบว่า นักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านการให้บริการ

พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในด้านการมีวัสดุ หรืออุปกรณ์รองรับในการดำเนินงาน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายให้ความรู้แก่นักศึกษาก่อนการเข้าใช้งานระบบ การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) เช่น บอกวิธีการ

เข้ายื่นยันระบบ กรอกข้อมูลในระบบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก และ การกำหนดวัน เวลา และสถานที่นัดหมายหรือให้บริการเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยภาพรวมแล้วพบว่า นักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านระบบสารสนเทศ

พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในด้านของการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก การใช้งานของระบบงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มีระบบที่ใช้งานง่าย และ ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับมาก และระบบมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยภาพรวมแล้วพบว่า นักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) นักศึกษาส่วนมากมีความพึงพอใจ ในการติดประกาศความเคลื่อนไหวของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

โดยภาพรวมแล้วพบว่า นักศึกษาผู้กู้รายเก่า ประจำปีการศึกษา 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ของหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติที่นำไปสู่กระบวนการคัดเลือก ให้มีประสิทธิภาพตามนโยบายของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
2. ควรศึกษาและเปรียบเทียบระหว่างผู้กู้รายเก่าและผู้กู้รายใหม่ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป
3. ควรมีการประเมินผล และสำรวจ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาทุกครั้งที่มีการให้บริการ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการทำงานของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้

เอกสารอ้างอิง

- ชัยญา กลิ่นบุบผา. (2557). พฤติกรรมการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัยในวิชาแบบฝึกหัด 751409, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาริธร ประวิตวงศ์. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.