

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
A Survey of student satisfaction towards the service of the student loan,
Mahidol University

อุทุมพร ปานบุญหอม^{1*} โชติமாகาน์ ไชยยศ²
Udhumporn Panboonhom^{1*}, Chotimakan Chaiyes²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการศึกษาดังด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง 322 คน ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2557

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ อายุ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านการจำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน การวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ การปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น และถึงตัวนักศึกษาโดยตรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องพูดจาสุภาพ มีความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและถูกต้อง ด้านสถานที่ให้บริการเพิ่มช่วงเวลา ให้บริการแก่นักศึกษาในช่วงเย็นและกำหนดคณะที่มารับบริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและไม่เกิดความแออัด การพัฒนารูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงบริการและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

¹⁻² ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: udhumporn.pan@mahidol.ac.th

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the student satisfaction statistics toward using Mahidol Educational Loan Fund, to find out weaknesses, strengths and opportunities for the improvement of the education loan customer service and counsel. The sample was composed of 322 students using the loan service of Mahidol University in Academic Year 2014.

The results showed that the level of student satisfaction toward the use of Mahidol Educational Loan Fund service was at high satisfaction at all five aspects. For comparison of the level of student satisfaction toward the use Mahidol Education Loan Fund service classified by age and academic year. The result show that the students from different age and academic year had different level of satisfaction. This research had suggested that the improvement of public relations by adding more channels and directly contact students are necessary. The officer must speak politely and provide promptly and accurately assistance. The office need to extended the service time students in the evenings with the suitable number of officers for the convenience and no congestion. The development of guidelines for the educational loan funds is necessary to provide students with more convenience service and satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Educational Loan Fund

หลักการและเหตุผล

การศึกษานับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ในสังคม เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดชีวิตเริ่มจากวางรากฐานพัฒนาการของชีวิตตั้งแต่ แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถต่างๆ ทั้งการดำรงชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมพลังสร้างสรรค์พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคม ด้านการเมืองและด้านวิทยาศาสตร์ เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก ปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและท้าทายดังกล่าวได้แก่ คุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพของแต่ละคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 2) โดยนัยดังกล่าว ความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาต้อง

เป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 2) แต่เนื่องจากความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาในสังคมคนไทยส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2539 จึงมีมติจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ให้เริ่มดำเนินการกองทุนในลักษณะเงินทุนหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นความสำคัญของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษามากขึ้น จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2558)

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมหิดลมีนักศึกษายื่นขอกู้ยืมจำนวนมาก ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการที่ผู้รับบริการ เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะมาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนั้นด้วยความสะดวกทั้งกายใจ สังคม สภาพการไม่มีอุปสรรค หรือไม่มีข้อจำกัดในการเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการตามความสามารถในการให้บริการนั้นๆ ที่มีอยู่ การเข้าถึงบริการเป็นคำที่สมมุติหรือนิยามขึ้น เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและปรับปรุงความสามารถขององค์กร

ผู้ให้บริการ ตัววัดความสามารถในการเข้าถึงบริการจากการใช้บริการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ อัตราการใช้บริการ อัตราความพึงพอใจ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการในหน่วยงาน ของผู้มารับบริการ (รัชนี จุงกิจเจริญไพศาล, 2552 : 42-43)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลาย ต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านการศึกษาของรัฐให้มากที่สุดอีกทั้งนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนทางและพัฒนาคุณภาพต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอผู้บริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา กองทุนที่มาใช้บริการ ในปีการศึกษา 2557

สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปี การศึกษา 2557 จำนวน 2,133 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาโดยใช้สูตรเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จำนวน 322 คน

ตัวแปรอิสระ

เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษา

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบสามารถเขียนเครื่องหมาย/ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของตนมากที่สุดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ

3) ความพึงพอใจด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ

4) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็น 5 ระดับ

พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00

พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49

พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49

พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49

พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49

2. แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open

Ended Questionnaires) เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก แต่เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้บริการ มหาวิทยาลัยมหิดล การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 322 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 (จำนวน 23 ส่วนงาน) ดังนี้

เป้าหมาย	จำนวน	รับจริง
1. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	7	7
2. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	24	23
3. คณะเภสัชศาสตร์	10	9
4. คณะทันตแพทยศาสตร์	3	2
5. คณะวิทยาศาสตร์	5	5
6. คณะเทคนิคการแพทย์	17	16
7. คณะสาธารณสุขศาสตร์	53	52
8. คณะพยาบาลศาสตร์	75	74
9. คณะกายภาพบำบัด	5	4
10. คณะวิศวกรรมศาสตร์	5	4
11. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	15	13
12. คณะสัตวแพทยศาสตร์	11	11
13. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	4	2
14. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	9	9
15. วิทยาลัยราชสุดา	10	10
17. มหาวิทยาลัยมหิดล กาญจนบุรี	5	4
18. โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ	5	3
19. โครงการจัดตั้งวิทยาเขตนครสวรรค์	5	5
20. คณะศิลปศาสตร์	15	14
21. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	2
22. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	23	23
23. วิทยาลัยศาสนศึกษา	11	11

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way

ANOVA) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 303 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 มีผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำแนกตามตัวแปรที่เป็นปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 303)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	16.2
หญิง	254	83.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	2	0.7
18-21 ปี	183	60.4
21-23 ปี	115	36.0
มากกว่า 23 ปี	9	3.0
3. ระดับชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	120	39.6
ชั้นปีที่ 2	53	17.5
ชั้นปีที่ 3	71	23.4
ชั้นปีที่ 4	40	13.2
ชั้นปีที่ 5	16	5.3
ชั้นปีที่ 6	3	1.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 303)	ร้อยละ
4. คณะที่ศึกษา		
คณะทันตแพทยศาสตร์	2	0.7
คณะเทคนิคการแพทย์	16	5.3
คณะพยาบาลศาสตร์	74	24.4
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	23	7.6
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	7	2.3
คณะเภสัชศาสตร์	9	3.0
คณะวิทยาศาสตร์	5	1.7
คณะศิลปศาสตร์	14	4.6
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	0.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	4	1.3
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	23	7.6
คณะสัตวแพทยศาสตร์	11	3.6
คณะสาธารณสุขศาสตร์	52	17.2
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	13	4.3
คณะกายภาพบำบัด	4	1.3
มหาวิทยาลัยมหิดล กาญจนบุรี	4	1.3
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	2	0.7
วิทยาลัยศาสนศึกษา	11	3.6
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	9	3.0
โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ	3	1.0
โครงการจัดตั้งวิทยาเขตนครสวรรค์	5	1.7
วิทยาลัยราชสุดา	10	3.3

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 254 คน (ร้อยละ 83.8) เพศชาย 49 คน (ร้อยละ 16.2) มีอายุระหว่าง 18 – 21 ปี จำนวน 183 คน (ร้อยละ 60.4) รองลงมา อายุระหว่าง 21 – 23 ปี จำนวน 109 คน (ร้อยละ 36.0) ระดับชั้นปีที่ศึกษา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 120 คน (ร้อยละ 39.6) รองลงมาชั้นปีที่ 3 จำนวน 71 คน (ร้อยละ 23.4) คณะที่ศึกษา คณะพยาบาล จำนวน 74 คน (ร้อยละ 24.4) รองลงมาคือคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 17.2)

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ปรากฏผลดังตารางที่ 2 - 7

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อ	การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
1	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.84	1.67	มาก
2	ด้านการเข้าถึงบริการ	3.99	1.64	มาก
3	ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	3.91	1.68	มาก
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	1.68	มาก
5	ด้านสถานที่ให้บริการ	3.96	1.69	มาก
ภาพรวม		3.97	1.57	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าอยู่ระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน แล้วเมื่อมองภาพรวมระดับความพึงพอใจในรายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือด้านการเข้าถึง

บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	SD	ระดับ
1	มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.93	1.79	มาก
2	มหาวิทยาลัย แจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่างชัดเจน	3.97	1.79	มาก
3	มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง	3.84	1.83	มาก
4	มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan	3.91	1.81	มาก
5	มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา ชั้นปีที่ 4	3.54	1.89	มาก
ภาพรวม		3.84	1.67	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

มหาวิทยาลัยแจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.93$) มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-studentloan ($\bar{X} = 3.91$) มหาวิทยาลัย มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวัน

ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.84$) มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการเข้าถึงบริการ

ข้อ	ด้านการเข้าถึงบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1	นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์	3.73	1.86	มาก
2	นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้	4.18	1.74	มาก
3	นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan ได้ง่าย	4.11	1.79	มาก
4	นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	4.13	1.81	มาก
5	นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	4.11	1.79	มาก
ภาพรวม		3.99	1.64	มาก

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงิน

ทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$) นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan และนักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.11$) นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระเบียบปฏิบัติ

ข้อ	ด้านระเบียบปฏิบัติ	\bar{X}	SD	ระดับ
1	การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก	3.89	1.81	มาก
2	การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตาม	4.12	1.75	มาก

ข้อ	ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	\bar{X}	SD	ระดับ
	ระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย			
3	ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก	3.92	1.76	มาก
4	การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์กู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา	3.92	1.84	มาก
5	การได้รับเงินกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ	3.73	1.94	มาก
	ภาพรวม	3.91	1.68	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก และการประกาศผลการ

พิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์กู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.92$) การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก ($\bar{X} = 3.89$) การได้รับเงินกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1	พุดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	1.78	มาก
2	การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.31	1.63	มาก
3	ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.21	1.74	มาก
4	ความตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.16	1.76	มาก
5	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม	4.19	1.85	มาก
	ภาพรวม	4.18	1.68	มาก

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$)

ความตรงต่อเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$) พุดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.16$) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อ	ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1	มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน ตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม	3.76	1.89	มาก
2	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	4.13	1.73	มาก
3	จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพัก รองรับบริการอย่างเพียงพอ	3.84	1.86	มาก
4	มีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม	4.11	1.75	มาก
5	ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อกัน	4.14	1.75	มาก
ภาพรวม		3.96	1.69	มาก

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อกัน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.13$) มีการตกแต่งสถานที่ภายใน

ห้องบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$) จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพักรองรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$) มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน ตามจุดต่างๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อ	การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
1	ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.84	1.67	มาก
2	ด้านการเข้าถึงบริการ	3.99	1.64	มาก
3	ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	3.91	1.68	มาก
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	1.68	มาก
5	ด้านสถานที่ให้บริการ	3.96	1.69	มาก
ภาพรวม		3.97	1.57	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าอยู่ระดับมากทั้ง 5 ด้าน แล้วเมื่อมองภาพรวมระดับความพึงพอใจในรายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสถานที่ให้บริการ

($\bar{X} = 3.96$) ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลตามข้อมูล

ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน เพื่อ
ทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 8 – 11

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลจำแนกตามเพศ

การให้บริการกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.62	1.86	3.88	1.62	-2.15	1.15*
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.81	1.81	4.12	1.61	-2.11	1.14*
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	3.81	1.78	3.92	1.66	-1.16	1.29
4. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.17	1.79	4.21	1.66	-1.21	1.23
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.85	1.84	3.97	1.66	-1.96	1.34
ภาพรวม	3.83	1.65	4.11	1.55	-1.91	1.16

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้
บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมเป็นรายด้านไม่
แตกต่างกันทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 แต่ใน
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการ

เข้าถึงบริการเพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ
ต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
แตกต่างกันทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้
กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลจำแนกตามอายุ

การให้บริการกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.69	3.11	1.56	1.26	1.29
	ภายในกลุ่ม	133.61	299.11	1.45		
	รวม	135.29	312.11			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3.11	1.66	1.62	1.19
	ภายในกลุ่ม	121.51	299.11	1.41		
	รวม	123.48	312.11			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3.11	1.16	1.34	1.81
	ภายในกลุ่ม	137.92	299.11	1.46		
	รวม	138.39	312.11			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.11	3.11	1.67	1.43	1.23
	ภายในกลุ่ม	138.71	299.11	1.46		

การใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
	รวม	141.71	312.11			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	3.11	1.35	1.74	1.53
	ภายในกลุ่ม	144.18	299.11	1.48		
	รวม	145.15	312.11			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3.11	1.41	1.27	1.29
	ภายในกลุ่ม	95.93	299.11	1.32		
	รวม	97.15	312.11			

จากตารางที่ 9 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 2

สมมุติฐานที่ 3 นักศึกษาที่ศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

การใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.69	3.11	1.56	1.26	1.29
	ภายในกลุ่ม	133.61	299.11	1.45		
	รวม	135.29	312.11			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3.11	1.66	1.62	1.19
	ภายในกลุ่ม	121.51	299.11	1.41		
	รวม	123.48	312.11			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3.11	1.16	1.34	1.81
	ภายในกลุ่ม	137.92	299.11	1.46		
	รวม	138.39	312.11			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.11	3.11	1.67	1.43	1.23
	ภายในกลุ่ม	138.71	299.11	1.46		
	รวม	141.71	312.11			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	3.11	1.35	1.74	1.53
	ภายในกลุ่ม	144.18	299.11	1.48		
	รวม	145.15	312.11			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3.11	1.41	1.27	1.29
	ภายในกลุ่ม	95.93	299.11	1.32		
	รวม	97.15	312.11			

จากตารางที่ 10 นักศึกษาที่ระดับชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่าง

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามคณะที่ศึกษา

การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	14.11	21.11	1.67	1.56	1.16
	ภายในกลุ่ม	121.18	281.11	1.43		
	รวม	135.29	312.11			
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.52	21.11	1.69	1.78	1.12*
	ภายในกลุ่ม	118.95	281.11	1.39		
	รวม	123.48	312.11			
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	17.42	21.11	1.83	1.93	1.11*
	ภายในกลุ่ม	121.97	281.11	1.43		
	รวม	138.39	312.11			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.16	21.11	1.67	1.49	1.18
	ภายในกลุ่ม	126.63	281.11	1.45		
	รวม	141.71	312.11			
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.18	21.11	1.96	2.16	1.11*
	ภายในกลุ่ม	124.97	281.11	1.44		
	รวม	145.15	312.11			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.91	21.11	1.57	1.87	1.11*
	ภายในกลุ่ม	85.25	281.11	1.31		
	รวม	97.15	312.11			

จากตารางที่ 11 นักศึกษาที่ศึกษาคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมแตกต่างกันทางสถิติ ตามสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้

กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถ
อภิปรายได้ผลดังนี้

(1) ระดับความพึงพอใจของ
นักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าโดยรวมทุกด้าน
ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการ
เข้าถึงบริการ ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 1.57$) ซึ่งสามารถ
อภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสาร พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 1.67$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด
คือ มหาวิทยาลัย แจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้
กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่าง
ชัดเจน รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืม
เงินทางอินเทอร์เน็ต อาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์
ปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาใน
แต่ละปีการศึกษา มหาวิทยาลัยมีการกำหนด
ช่วงเวลาและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และ
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษา
ติดตามและทราบผลได้รวดเร็ว สอดคล้องกับ รัชณี
จุงกิจเจริญไพศาล (2552) ได้ศึกษาเรื่องการ
พัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการให้บริการกองทุนเงิน
ให้กู้ยืม ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่
ในระดับมาก ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บอร์ด
ประชาสัมพันธ์ ปฐมนิเทศนักศึกษา และควรมีการ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง สามารถ
ชี้ให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง เช่น การใช้
ระบบ e-studentloan ในการรับสมัครกู้ยืม

1.2 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า
นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
มาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 1.64$) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ
นักศึกษสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-studentloan
ได้ง่าย รองลงมาคือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอ
กู้ยืมเงินผ่านระบบ e-studentloan ตามขั้นตอน และ
นักศึกษสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการ
กู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้อง
กับ รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล (2552) การเข้าถึงบริการ
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นักศึกษสามารถ
ศึกษารายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอน
การสมัคร ได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาเข้าถึง
บริการได้ง่ายกว่าเก่ามาก สะดวกสบาย เพียงแค่ใช้
อินเทอร์เน็ตก็สามารถทราบรายละเอียดที่บ้านของ
ตนเอง และสมัครกู้ยืมเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่า
นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
มาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 1.68$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจมาก
ที่สุด คือการสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อ
ขอรหัสผ่านตามระบบ e-studentloan ได้โดยง่าย
รองลงมาคือ ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอ
กู้ยืมเงินก่อนใบสมัครได้อย่างสะดวก นักศึกษาที่
ต้องการกู้ยืมต้องทำการการสมัครเพื่อขอรหัสผ่านใน
ระบบ e-studentloan นักศึกษสามารถดำเนินการได้
ทางอินเทอร์เน็ตที่บ้านของตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์
<http://www.studentloan.or.th> ก่ อ น ท้ า ก า ร ส่ ง
หลักฐานเพื่อให้มหาวิทยาลัยพิจารณาคคุณสมบัติตาม
ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของกองทุน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า
นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
มาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 1.68$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจมาก

ที่สุด คือการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับ กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2538) กล่าวว่า การบริการคือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะอาด สบาย อภัยภัยไม่ตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วย การบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา บริการด้วยความถูกต้อง การบริการด้วยความเต็มใจ และการบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 1.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกติดต่อกับ อาจเนื่องจากสถานที่ที่ตั้งของกองกิจการนักศึกษา ตั้งอยู่ระหว่างอาคารเรียนและหอพัก อีกทั้งเป็นที่ตั้งสำหรับการจัดกิจกรรมนักศึกษา และบุคลากรในหลายกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ประทวน สมบูรณ์ (2540) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดการเกี่ยวกับสถานที่ ควรมีการจัดสถานที่ และเครื่องใช้ ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้และสถานที่ให้เพียงพอ ขนาดของโต๊ะ เก้าอี้ ต้องเหมาะสมกับงานและผู้ใช้ รวมทั้งการจัดให้มีอุปกรณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการอย่างดีด้วย

(2) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้

กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สงคราม สมุทรหล้า (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์. ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน และ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบปัญหาในการให้บริการดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้กับนักศึกษายังไม่ทั่วถึง
2. ด้านการเข้าถึงบริการการเข้าถึงระบบข้อมูลมีข้อจำกัด บางครั้งระบบช้าและระบบอินเทอร์เน็ตใช้ได้เฉพาะโปรแกรม Internet Explorer
3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติมีความล่าช้าในการจ่ายเงินทุนให้กับนักศึกษาและนักศึกษาส่งเอกสารการกู้ยืมเงินไม่ทันเวลาตามที่กำหนด
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ

5. ด้านสถานที่ให้บริการบางครั้งสถานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

จากการสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้กับนักศึกษาให้ทั่วถึง เช่น ประกาศในเว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) แจ้งผ่านข้อความทางโทรศัพท์ (SMS) แจ้งผ่านอีเมล (E-mail) มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดตามสถานที่ต่างๆ และควรชี้แจงรายละเอียดกำหนดการขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแก่นักศึกษาแต่ละชั้นปีให้ชัดเจน

2. ด้านการเข้าถึงบริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาควรพัฒนาระบบให้เข้าถึงง่าย เช่น สามารถใช้โปรแกรมอื่นๆ นอกจาก Internet Explorer เช่น Mozilla Firefox, Google chrome

3. ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรจ่ายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้ตรงตามเวลาที่กำหนด ควรให้มีการกู้ยืมเงินได้อย่างต่อเนื่องและควรกำหนดระยะเวลาการส่งเอกสารให้นานขึ้นควรมีการแจ้งเตือนนักศึกษาก่อนถึงกำหนด 1 เดือน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเป็นกันเองพูดจาสุภาพคอยให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาและควรบริการตอบคำถามอย่างรวดเร็วชัดเจนถูกต้องแก่นักศึกษา

5. ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดเตรียมสถานที่บริการให้เพียงพอและช่วงเซ็นสัญญาการกู้ยืมเงินควรนัดที่ละคณะที่ละชั้นปีเพราะจะได้สะดวกไม่แออัด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านนโยบาย

- การเข้าถึงบริการ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบการทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาระบบการบริการให้เข้าถึงง่าย

- สถานที่ให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

- ควรมีหน่วยงานในการจัดงานพิเศษให้นักศึกษาทำ จัดอบรมทักษะให้นักศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีจิตเป็นผู้ประกอบการ เป็นการเพิ่มรายได้แก่นักศึกษา

2. ด้านการให้บริการและการปฏิบัติงาน

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการวางแผนบริหารจัดการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

- ระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรตรวจสอบ ติดตาม การจ่ายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามแก่นักศึกษาอยู่เสมอ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและกิจกรรมพิเศษ ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา หัวหน้างานบริการและสวัสดิการนักศึกษา นางสาวกฤษติดา ครุฑู ให้ความอนุเคราะห์

ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดถึงการตรวจสอบแก้ไขจนสำเร็จด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกคน ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, ความเป็นมา.

สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2558, จาก

<http://www.studentloan.or.th/about.php>

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย

จำกัด (มหาชน). (2538). **การบริการ**

ลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: กอง

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน).

ประทวน สมบูรณ์. (2540). **การบริหารบุคลากรใน**

โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กสังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัชนี้ จุงกิจเจริญไพศาล. (2552). **การพัฒนาการ**

ให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ
การศึกษาของมหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. คณะ

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

วิรัช พงศ์นภาภิรักษ์. (2550). **ศึกษาความพึงพอใจของ**

ประชาชนต่อการให้บริการของ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมือง

อุดรดิตถ์. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา

การบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง
และชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุดรดิตถ์

สงคราม สมุทรหาล้า. (2552). **ความพึงพอใจของ**

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์.

ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน-

ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร

และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540).

แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

_____ . (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษา**

แห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร:

สำนักนายกรัฐมนตรี.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.

(2548). **จิตวิทยาบริการ.**

กรุงเทพมหานคร:

บริษัทพิมพ์การพิมพ์ จำกัด.