

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

กฤษณา วิชา* เบญจ พรพลธรรม* สุชาติ ใจภักดี*
เกริกเกียรติ รสหอมวิวัฒน์* มังกร ศรีเจริญกุล*
Krisana Wicha* Ben Pornpoltam* Suchat Jaipakdee*
Krekkreat Roshompiwat * Mungkorn Srijaroenkul*
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*
Pacific Institute of Management Science*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง 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 จังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา พบว่า และผู้รับบริการที่มี อายุ หลักสูตร สาขาวิชา ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,การให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา,สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

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

บทนำ

การศึกษานับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจสติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก้ไขปัญหามากมายในสังคม เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดชีวิตเริ่มจากวางรากฐานพัฒนาการของชีวิตตั้งแต่ แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถต่างๆ ทั้งการดำรงชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมพลังสร้างสรรค์พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองและด้านวิทยาศาสตร์ เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก ปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและท้าทายดังกล่าวได้แก่ คุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพของแต่ละคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2553) โดยนัยดังกล่าวนี้มีจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขแต่ด้วยความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาในสังคม คนไทยส่วนใหญ่จึงยังไม่สามารถเข้าถึง

การศึกษาได้อย่างทั่วถึง 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,ระบบออนไลน์)

ปัจจุบันสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีนักศึกษายื่นขอกู้ยืมจำนวนมากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการที่ผู้รับบริการ เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะมาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนั้นด้วยความสะดวกทั้งกาย ใจ สังคม สภาพการไม่มีอุปสรรค หรือไม่มีข้อจำกัดในการเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการตามความสามารถในการให้บริการนั้นๆ ที่มีอยู่ การเข้าถึงบริการเป็นคำที่สมมุติหรือนิยามขึ้น เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและปรับปรุงความสามารถขององค์กร ผู้ให้บริการ ตัววัดความสามารถในการเข้าถึงบริการ จากการใช้บริการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้แก่ อัตราการใช้บริการ อัตราความพึงพอใจ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการในหน่วยงาน ของผู้มารับบริการ (รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล, 2552)

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านการศึกษาของรัฐให้มากที่สุด อีกทั้งยังนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2561
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

- 1.ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้งผู้กู้รายใหม่และรายเก่า ปีการศึกษา 2561 จำนวน 649 คน จากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต โดยใช้วิธีการสุ่มทั้งหมด 242 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต โดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่

2. ขอบเขตของเนื้อหา

ความพึงพอใจของนักศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกต่อการดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเข้าถึงบริการด้านระเบียบปฏิบัติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ

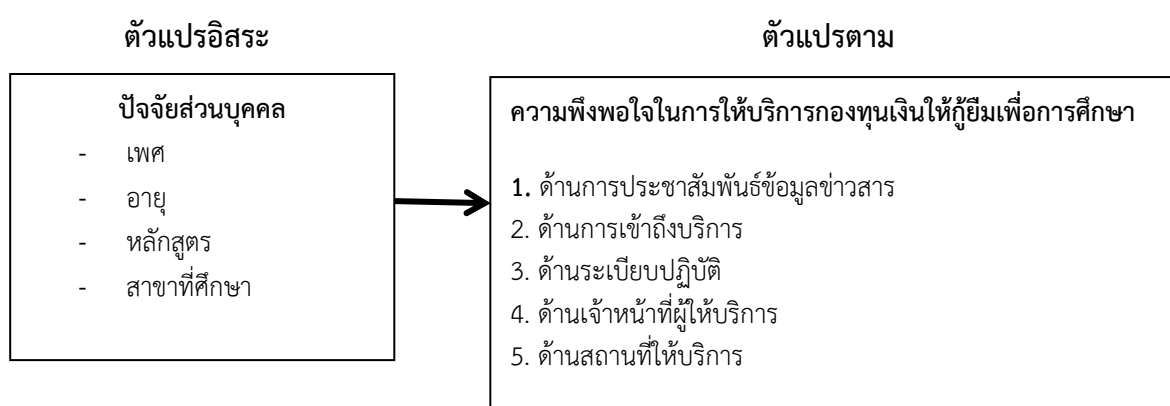
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 - ตุลาคม 2562

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกที่มี เพศ อายุ หลักสูตร และสาขาที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ มาเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูล คือนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ที่ใช้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทั้งผู้กู้รายใหม่และรายเก่าปีการศึกษา 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (Checklist0 แบบประเมินผลการใช้หลักสูตรเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิดสำหรับการแสดงความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะ (Open-end) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(σ)ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษามาเพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่าIOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 จำนวน 3 คน พบว่า ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง IOC มีค่าเท่ากับ 0.80จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง(Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach' Coefficient Alpha)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

สรุปผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดทั้งหมด 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.55 ด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่ของนักศึกษามีอายุ 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 ส่วนใหญ่ของนักศึกษาเรียนในสาขาบริหารทั่วไปมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมาคือสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สามารถสรุปได้ตามตาราง

ตารางที่ 1แสดงค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยาในภาพรวม

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 1 ในการให้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้าน

สถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.99$) ด้านระเบียบปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{x} = 3.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.71$) ตามลำดับซึ่งสามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินโดยใช้ระบบ e-student loan สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการกู้ยืมเงินในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระคืนเงินกู้ยืมให้กับนักศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกแจ้งปฏิทินกำหนดการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาอย่างชัดเจน

2.2 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-student loan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้รองลงมาคือ นักศึกษาทราบรายละเอียดการกู้ยืมเงินโดยการได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-student loan ได้ และนักศึกษสามารถดาวน์โหลดและจัดพิมพ์เอกสารการกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว นักศึกษาสามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายส่วนตัวจากการใช้บริการของธนาคารได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

2.3 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-student loan ได้โดยง่าย รองลงมาการได้รับเงินทุนกู้ยืมตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ การประกาศผลการพิจารณาผู้ได้รับสิทธิกู้ยืมเงินตามกำหนดระยะเวลา การกำหนดขั้นตอนการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนทุกขั้นตอนมาก ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำพูดจาสุภาพอัธยาศัยดียิ้มแย้มแจ่มใส

2.5 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ จัดเตรียมเก้าอี้หรือที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอ ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความสะดวกติดต่อย่งมีการติดประกาศข่าวสารขั้นตอนการกู้ยืมเงินตามจุดต่างๆอย่างเหมาะสม และมีการตกแต่งสถานที่ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ดังตาราง

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามเพศ

การให้บริการกองทุนเงินกู้เพื่อ การศึกษา	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

จากตารางที่2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการเข้าถึงบริการเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจำแนกตามอายุ

การให้บริการกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	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 3 นักศึกษาที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจำแนกตามหลักสูตร

การใช้บริการกองทุนเงิน ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	t	DF	MS	F	Sig
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	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 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จำแนกตามหลักสูตรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงิน ใหู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจำแนกตามสาขาที่ศึกษา

การใช้บริการกองทุนเงิน ใหู้ยืมเพื่อการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	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		
	รวม	125.874	241	27.772		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 นักศึกษาที่ศึกษาสาขาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินใหู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกในภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินใหู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สามารถอภิปรายได้ผลดังนี้

(1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินใหู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการรับสมัครกู้ยืมเงินทางอินเทอร์เน็ต อาจเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ปฏิทินกำหนดการบริการใหู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกมีการกำหนดช่วงเวลาและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาติดตามและทราบผลได้รวดเร็ว สอดคล้องกับ

รัชนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2552) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ปฐมนิเทศ นักศึกษา และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง สามารถชี้ให้เห็นขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง เช่น การใช้ระบบ e-student loan ในการรับสมัครกู้

1.2 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักศึกษาใช้วิธีการสมัครขอกู้ยืมเงินผ่านระบบ e-student loan ตามขั้นตอนที่ปรากฏได้สอดคล้องกับ รัชนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2552) การเข้าถึงบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา นักศึกษาสามารถศึกษา รายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการสมัคร ได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาเข้าถึงบริการได้ง่าย กว่าเก่ามาก สะดวกสบาย เพียงแค่ใช้อินเทอร์เน็ตก็สามารถทราบรายละเอียดที่บ้านของตนเอง และสมัคร กู้ยืมเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-student loan ได้โดยง่าย คือการ สมัครกู้ยืมเงินด้วยวิธีการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านตามระบบ e-student loan ได้โดยง่าย รองลงมาคือ ความสามารถแก้ไขข้อมูลแบบคำขอกู้ยืมเงินก่อนยื่นใบสมัครได้อย่างสะดวก นักศึกษาที่ต้องการกู้ยืมต้องทำการ การสมัครเพื่อขอรหัสผ่านในระบบ e-student loan นักศึกษาสามารถดำเนินการได้ทางอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ของตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.studentloan.or.th> ก่อนทำการส่งหลักฐานเพื่อให้มหาวิทยาลัย พิจารณาคุณสมบัติตามระเบียบ และหลักเกณฑ์ของกองทุนซึ่งสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา(2541)

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ฉะนั้น บุคลากรของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกต้องบริการนักศึกษาทุก ระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงบริการที่ดีอันประกอบด้วย การบริการด้วยความ รวดเร็วและตรงต่อเวลา บริการด้วยความถูกต้อง การบริการด้วยความเต็มใจ และการบริการต่อทุกคนโดยเท่า เทียมกัน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดังนั้น สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกต้องมีสถานที่สะดวก ติดต่อกันง่าย มีการติดประกาศข่าวสาร ขั้นตอนการกู้ยืมเงินตามจุดต่างๆอย่างเหมาะสม และมีการตกแต่งสถานที่ ภายในห้องบริการอย่างเหมาะสม สวยงามซึ่งจะทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสถาบัน วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สงคราม สมุทรหล้า (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน และ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ไม่ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการวางแผน บริหารจัดการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
2. การเข้าถึงบริการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกควรพัฒนาระบบการทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาระบบการบริการให้เข้าถึงง่าย
3. ระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรตรวจสอบ ติดตาม การจ่ายเอกสารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามแก่นักศึกษาอยู่เสมอ
5. สถานที่ให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับปริมาณของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา
2. ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา

บรรณานุกรม

- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา,(2541).ความเป็นมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2561,
จาก <http://www.eservices.studentloan.or.th>
- รัชนี้ จุงกิจเจริญไพศาล. (2552). การพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารและพัฒนาประชาคม
เมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- สงคราม สมุทรหล้า. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542
และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่3) พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ, สำนักนายกรัฐมนตรี