

10.9 งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา)

วัตถุประสงค์ของงาน : บริหารจัดการและให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

10.9.1 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติต่อจำนวนนักศึกษาที่ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงิน กยศ.

เป้าหมาย : ร้อยละ 90

กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการหรือการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ OKRs บรรลุ

เป้าหมาย

การให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ประกาศ และระเบียบของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ดังนี้

1. [พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560](#)
2. [ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง กำหนดการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 \(แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1\)](#)
3. [ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา และการชำระเงินคืนกองทุน พ.ศ.2561](#)
4. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินกองทุน ในลักษณะที่ 1 : ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ พ.ศ. 2561](#)
5. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินกองทุน ในลักษณะที่ 1 : ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ \(ฉบับที่ 2\) พ.ศ. 2563](#)
6. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินกองทุน ในลักษณะที่ 2 : ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่เป็นความต้องการหลัก ซึ่งมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคนและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ พ.ศ. 2561](#)
7. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของนักเรียนหรือนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินกองทุน ในลักษณะที่ 2 : ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาที่เป็นความต้องการหลัก ซึ่งมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคนและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ \(ฉบับที่ 2\) พ.ศ. 2563](#)

8. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง กำหนดลักษณะของเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ขอบเขตการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ประเภทวิชา สถานศึกษา หรือระดับชั้นการศึกษา และหลักสูตรที่จะให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563](#)

9. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาเกินกว่าจำนวนปีที่กำหนดไว้ในหลักสูตร](#)

10. [ประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง ประเภทวิชา สถานศึกษา หรือระดับชั้นการศึกษาและหลักสูตรที่จะให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับโครงการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ \(Human Capital\) เพื่อรองรับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย และ 3 โครงสร้างพื้นฐาน ผ่านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา \(กยศ.\) ประจำปีการศึกษา 2563](#)

นอกจากกฎหมาย ประกาศ และระเบียบของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แจ้งขั้นตอนและรายละเอียดเกี่ยวกับการกู้ยืมเงิน กยศ. ให้นักศึกษาทราบ ผ่านเว็บไซต์ กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ Facebook Fanpage : กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การที่นักศึกษาที่ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงิน กยศ. จะได้รับอนุมัติให้กู้ยืมนั้น นักศึกษาจะต้องดำเนินการยื่นเอกสารและกรอกข้อมูลผ่านระบบ e-Studentloan โดยจะมีการตรวจความครบถ้วนของเอกสาร ตรวจสอบคุณสมบัติว่ามีสิทธิ์กู้ยืมหรือไม่ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นักศึกษากรอกผ่านระบบ e-Studentloan หากเอกสารไม่ครบถ้วน คุณสมบัติไม่ผ่าน หรือกรอกข้อมูลในระบบไม่ถูกต้อง จะมีการประกาศแจ้งให้นักศึกษาแก้ไข ผ่านเว็บไซต์ กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ Facebook Fanpage : กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ในปีการศึกษา 2563 มีนักศึกษายื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงิน กยศ. จำนวน 4,012 ราย ได้รับอนุมัติให้กู้ยืม จำนวน 3,871 ราย ดังนั้น ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงิน กยศ. คือ ร้อยละ 96.49

การคิดค่าคะแนน

$$= \frac{\text{ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงิน กยศ.} \times 5}{90} = 5.36$$

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
นักศึกษายื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงิน กยศ. ได้รับอนุมัติให้กู้ยืม ร้อยละ 96.49	5.00

หลักฐานอ้างอิง

- (1) [รายงานสรุปจำนวนผู้กู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาลักษณะที่ 1 \(กยศ. เดิม\) จากระบบ e-Studentloan](#)
- (2) [รายงานสรุปจำนวนผู้กู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาลักษณะที่ 2 \(กรอ. เดิม\) จากระบบ e-Studentloan](#)

10.9.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป้าหมาย : ค่าเฉลี่ย 3.51

กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการหรือการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ OKRs บรรลุเป้าหมาย

การให้บริการเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย การส่งเอกสารแบบคำขอกู้ยืมเงิน การส่งสัญญากู้ยืมเงิน การลงนามแบบยืนยันค่าเล่าเรียน/ค่าครองชีพ การจัดทำรายงานสถานภาพการศึกษา (กยศ.204) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการกู้ยืมเงิน กยศ. กับนักศึกษาหรือผู้ปกครองที่มาด้วยตนเองที่สำนักงานและทางโทรศัพท์ การตอบคำถาม ปัญหา หรือข้อสงสัยผ่าน [Facebook Fanpage : กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้](#) โดยเปิดทำการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น. ปิดทำการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีบุคลากรให้บริการ จำนวน 2 คน ซึ่งอยู่ในภายใต้การบริหาร ควบคุมและสั่งการของหัวหน้างานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา

งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษาได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ [แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2563](#) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ในวันที่ 19-21 ตุลาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน สรุปผลประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/อภัยด้วยดี	65 (17.47)	138 (37.1)	117 (31.45)	28 (7.53)	24 (6.45)	3.52

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81 (21.77)	187 (50.27)	84 (22.58)	14 (3.76)	6 (1.61)	3.87
3. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ	75 (20.16)	155 (41.67)	97 (26.08)	27 (7.26)	18 (4.84)	3.65
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับ กย ศ. สามารถตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับ กยศ. ได้	115 (30.91)	173 (46.51)	69 (18.55)	8 (2.15)	7 (1.88)	4.02
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	98 (26.34)	152 (40.86)	82 (22.04)	27 (7.26)	13 (3.49)	3.79
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ความสะดวกในการขอรับ บริการ	55 (14.78)	158 (42.47)	128 (34.41)	23 (6.18)	8 (2.15)	3.62
2. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับ บริการ	44 (11.83)	142 (38.17)	126 (33.87)	43 (11.56)	17 (4.57)	3.41
3. ระยะเวลาเปิดบริการ	69 (18.55)	144 (38.71)	121 (32.53)	31 (8.33)	7 (1.88)	3.64
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	56 (15.05)	127 (34.14)	133 (35.75)	40 (10.75)	16 (4.3)	3.45
5. ความเหมาะสมกำหนดการ ตามปฏิทินการกู้ยืม	64 (17.2)	145 (38.98)	111 (29.84)	29 (7.8)	23 (6.18)	3.53
6. ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน กยศ.	70 (18.82)	131 (35.22)	126 (33.87)	29 (7.8)	16 (4.3)	3.56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ ให้บริการ สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	77 (20.7)	180 (48.39)	101 (27.15)	10 (2.69)	4 (1.08)	3.85
2. ความเหมาะสม เพียงพอ ของ วัสดุ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ที่ ให้บริการ	64 (17.2)	165 (44.35)	113 (30.38)	23 (6.18)	7 (1.88)	3.69

3. ความสะอาดของสถานที่	101 (27.15)	184 (49.46)	78 (20.97)	7 (1.88)	2 (0.54)	4.01
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มี ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	80 (21.51)	182 (48.92)	91 (24.46)	16 (4.3)	3 (0.81)	3.86
ด้านผลการให้บริการ						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	79 (21.24)	163 (43.82)	106 (28.49)	15 (4.03)	9 (2.42)	3.77
2. ความพึงพอใจในภาพรวมของ การให้บริการกู้ยืมเงิน กยศ.	81 (21.77)	160 (43.01)	96 (25.81)	17 (4.57)	18 (4.84)	3.72
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ						3.94

จากตาราง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ 3.94 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำสุด 3 อันดับ คือ ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/อภัยด้วยดี ได้ค่าเฉลี่ย 3.41 3.45 และ 3.52 ตามลำดับ ซึ่งสาเหตุที่ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย อาจเกิดจากในช่วงที่มีการส่งเอกสารการกู้ยืมเงิน การส่งสัญญากู้ยืมเงิน หรือการลงนามแบบยืนยันค่าเล่าเรียน/ค่าครองชีพ มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ส่งผลให้มีการนักเรียนรอคอยในระยะเวลาที่นาน ส่งผลไปถึงความรวดเร็วในการให้บริการที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยเช่นกัน ส่วนกรณีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เกิดความสุภาพ เป็นมิตรและอภัยด้วยดีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยจะแยกเป็นความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในเชิงบวก

- เจ้าหน้าที่ดูแลและบริการได้ดีมาก
- ติดตามนักศึกษาได้ดีมาก
- ให้คำปรึกษาดีแบบนี้ตลอดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในเชิงลบ

- ห้อง กยศ. แคบ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างกว่านี้
- เจ้าหน้าที่ บริการไม่ค่อยดี ควรพูดดี ๆ กับนักศึกษา ชอบทำหน้าที่ไม่พอใจและหงุดหงิดใส่นักศึกษา

- เร่งรัดการให้บริการ
- ควรมีระยะเวลาในการส่งเอกสารและการกู้ยืมขั้นตอนอื่น ๆ เพิ่มขึ้น
- เงินกู้ยืมเข้าช้า อยากให้เร็วกว่านี้
- อยากให้ดำเนินการตามปฏิทินและสามารถส่งได้แค่ 2 รอบ เพราะการที่คนบางคน

ดำเนินการช้า คนที่ดำเนินการตามปฏิทินต้องรอ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเยอะกว่านี้ เพราะเวลาส่งเอกสารนักศึกษาค่อนข้างเยอะ
- ควรแบ่งระยะเวลาในการส่งเอกสาร
- ปรับกำหนดการ คำอธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจนกว่านี้
- เวลาส่งสัปดาห์แล้วถามทางเพจ กยศ. อยากให้ตอบแบบเป็นมิตร เหมือนไม่เต็มใจตอบ
- เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี ดูแล้วเป็นมิตร เวลาที่มีข้อสงสัยจะซักถามจะได้ไม่รู้สึก

ลำบากใจที่จะถาม เมื่อกรอกเอกสารจะได้ถูกต้องครบถ้วน โดยไม่ต้องเดามั่วๆ แล้วเอาไปส่ง จนสุดท้ายได้กลับมาแก้

- ควรดำเนินเรื่องเงิน กยศ. ให้กับคนที่เอกสารครบก่อน

จากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะข้างต้น โดยรวมจะเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะได้นำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.94

ลำดับ	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs)	คะแนนเฉลี่ย
1)	นักศึกษาที่ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืมเงิน กยศ. ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมร้อยละ 96.49	5
2)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.94
ค่าคะแนนเฉลี่ย 5+3.94/2		4.47