



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

ภารกิจกองทุนและสวัสดิการทางการศึกษา
สำนักงาน ก.ค.ศ. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เพื่อประกอบการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน
เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เสนอกรมบัญชีกลาง และบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา) สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน กศน. และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการสำรวจพบว่า

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนฯ มีระดับความพึงพอใจมาก ในภาพรวมเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.52 เมื่อเทียบกับค่าเกณฑ์วัด อยู่ในระดับ 3

2. การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า 1) ต้องการให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป โดยให้เหตุผลว่าสามารถช่วยเหลือและบรรเทาภาระหนี้สินให้แก่ผู้กู้ได้มาก เพราะลดภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่าย 2) หลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสม โดยให้เหตุผลว่าชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน 3) วงเงินกู้ยืม 300,000 บาท เหมาะสมแล้ว เพราะสามารถชำระได้ไม่เดือดร้อนและใช้หนี้หมดเร็ว 4) ต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูจัดสรรเงินให้กู้ยืม จำนวน 500,000 บาท 5) กระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป โดยให้เหตุผลว่าบรรเทาความเดือดร้อน ลดภาระหนี้สินและดอกเบี้ยเงินกู้ที่มีอัตราสูง และ 6) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรเพิ่มจำนวนเงินกู้ ปรับหลักเกณฑ์การค้ำประกันด้วยตัวบุคคล และควรปรับหลักเกณฑ์เงินไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ให้ลดลง

คำนำ

สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ตามที่กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาได้กำหนดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ผลการสำรวจจะนำมาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีต่อไป

สำนักงาน ก.ค.ศ. ขอขอบคุณข้าราชการครูที่เข้ามาใช้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา) สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน กศน. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการในครั้งนี้จนบรรลุวัตถุประสงค์

ภารกิจกองทุนและสวัสดิการทางการศึกษา

สำนักงาน ก.ค.ศ.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	5
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	6
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	7
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	
การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู.....	8
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	8
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการฯ.....	10
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการฯ.....	15
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล.....	22
อภิปรายผล.....	23
ข้อเสนอแนะ	24
ภาคผนวก	26
ภาคผนวก ก หมายเลขโทรศัพท์และ E-mail ของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการ.....	28
ภาคผนวก ข เอกสารเกี่ยวกับการจัดทำแบบสอบถาม หนังสือคำสั่งและแบบสอบถาม ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู.....	354

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินฯ หลักเกณฑ์และวิธีการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนฯ พ.ศ.2562	53
ภาคผนวก ง บันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไข ปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีบัญชี 2562.....	64

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง อาชีพราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน +เงินวิทยฐานะ+ เงินค่าตอบแทน).....	8
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูโดยภาพรวม และรายด้าน.....	10
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ.....	11
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การกู้ยืมเงิน โดยรวมและรายข้อ.....	12
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้อ...	12
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ.....	13
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	14
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	14
ตาราง 9 เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือและบรรเทาภาระหนี้สินและยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้หรือไม่ เพียงใด.....	15
ตาราง 10 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการที่เห็นว่าเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้มาก.....	15
ตาราง 11 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สินและยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้บางส่วน.....	16

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 12 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ไม่ได้เลย.....	16
ตาราง 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสมหรือไม่.....	16
ตาราง 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสม.....	17
ตาราง 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความไม่เหมาะสม.....	17
ตาราง 16 แสดงความเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสมหรือไม่.....	18
ตาราง 17 เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสม....	18
ตาราง 18 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการที่เห็นว่าวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท ไม่เหมาะสม.....	18
ตาราง 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินให้กู้ยืมที่ต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูจัดสรรให้.....	19
ตาราง 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป หรือไม่.....	19
ตาราง 21 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการที่ตอบควรดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป	20
ตาราง 22 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการที่ตอบไม่ควรดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป	20
ตาราง 23 แสดงข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	20

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 รัฐบาลได้มีนโยบายให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหนี้สินของข้าราชการครู โดยได้จัดสรรเงินงบประมาณ จำนวน 500 ล้านบาท ให้สำนักงาน ก.ค.ศ. (สำนักงาน ก.ค. เดิม) ดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยให้ข้าราชการครูกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำนำไปชำระหนี้เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเดือดร้อน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการครู โดยรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้ในแต่ละปี ทำให้ปัจจุบันมีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลรวมทั้งสิ้น 1,320 ล้านบาท และจากการดำเนินงานมีเงินหมุนเวียนกลับคืนมาให้ข้าราชการครูได้กู้ยืมรวมทั้งสิ้น 1,723 ล้านบาทเศษ

เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูในปัจจุบัน ดำเนินงานภายใต้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พ.ศ. 2558 ซึ่งปัจจุบันกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู จำนวน 8 คน มีปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นประธาน กรรมการประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนสำนักงานงบประมาณ ผู้แทนหน่วยงานของรัฐที่มีทุนหมุนเวียนที่ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (ด้านการเงิน เศรษฐศาสตร์ การลงทุน กฎหมายหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งประธานกรรมการแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง และมีผู้บริหารทุนหมุนเวียนเป็นกรรมการและเลขานุการ ให้เลขาธิการ ก.ค.ศ. มอบหมายเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวนสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ และมีคณะอนุกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนส่วนราชการทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติค่าของกู้ของข้าราชการครูในสังกัด โดยให้กู้ยืมตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด รายละเอียดไม่เกิน 300,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี ผ่อนชำระคืนภายในระยะเวลา 8 ปี

นับแต่ปีบัญชี 2548 เป็นต้นมา กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยในปีบัญชี 2562 กำหนดให้มีการประเมินใน 6 ด้าน 14 ตัวชี้วัดดังนี้

1. ด้านการเงิน ประกอบด้วย 1.1) อัตราการรับชำระหนี้ที่ถึงกำหนดชำระในปีบัญชี 2562 1.2) ร้อยละของการจ่ายเงินกู้ให้ข้าราชการครูกู้ยืม
2. ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 2.1) การจัดทำรายงานวิเคราะห์ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของทุนหมุนเวียน และ 2.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านการปฏิบัติการ ประกอบด้วย 3.1) ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการหนี้เพื่อลดการค้างชำระ ประกอบด้วย 3.1.1) อัตราการลดหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 1 ปี 3.1.2) อัตราการลดหนี้ที่ค้างชำระเกิน 1 ปี และ 3.2) ร้อยละของจำนวนข้าราชการครูที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงินจากเงินทุนหมุนเวียน

4. ด้านการบริหารจัดการทุนหมุนเวียน ประกอบด้วย 4.1) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 4.2) การตรวจสอบภายใน 4.3) การบริหารจัดการสารสนเทศและดิจิทัล

5. ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงานและลูกจ้าง ประกอบด้วย 5.1) บทบาทคณะกรรมการบริหารทุนหมุนเวียน 5.2) การบริหารทรัพยากรบุคคล

6. ด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 6.1) การเบิกจ่ายตามแผนการเบิกจ่ายที่ได้รับอนุมัติ 6.2) รายงานทางการเงิน 6.3) การดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการจ่ายเงินและการรับเงินของทุนหมุนเวียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

โดยมีการลงนามในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปีบัญชีทุกปีระหว่างกระทรวงการคลังกับเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้สำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ซึ่งเป็นตัวชี้วัดด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา) สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน กศน. และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 241 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ใน 6 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.2 ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน
- 2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.6 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เงินทุนหมุนเวียน หมายถึง เงินที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกิจการที่อนุญาตให้นำรายรับสมทบทุนไว้ใช้จ่ายได้ โดยการจ่ายเงินเป็นทุน หรือทุนหมุนเวียนใดๆ ให้กระทำได้ตามกฎหมาย

2. เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู หมายถึง เงินที่จัดตั้งขึ้นโดยความเห็นชอบกระทรวงการคลัง โดยรัฐบาลจัดสรรเงินงบประมาณให้เป็นทุน ดำเนินงานภายใต้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พ.ศ. 2558 เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กู้ยืมเงินไปชำระหนี้

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

4. ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ใน 6 ด้าน ได้แก่

4.1 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ข้อความสื่อเข้าใจง่าย ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/ น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลเพิ่มเติม/ และการตอบข้อซักถาม

4.2 หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน หมายถึง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอกู้ยืม คุณสมบัติของผู้มีสิทธิกู้ยืมเงิน จำนวนงวดในการแบ่งจ่ายเงินกู้ เงื่อนไขในการจ่ายเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และอัตราค่าปรับในกรณีผิดชำระหนี้ และการบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของข้าราชการครู

4.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องเงินทุนหมุนเวียนฯ เป็นอย่างดี ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ให้บริการด้วยความยุติธรรม เท่าเทียม รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีข้อมูล/ เอกสาร/ website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

4.5 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ช่องทางการให้บริการเหมาะสม มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

4.6 คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง เอกสารหรือคำแนะนำชัดเจนเข้าใจง่าย ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง จนเสร็จสิ้นภารกิจ มีความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์

5. ข้าราชการครู หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

6. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

บทที่ 2

วิธีดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา) สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน กศน. และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 241 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สำนักงาน ก.ค.ศ. สร้างขึ้น โดยความเห็นชอบของกรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (Check - list) ประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail เพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ใน 6 ด้านคือ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ
5. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
6. ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

กำหนดความพึงพอใจตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	พึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู เป็นคำถามแบบ (Check List) พร้อมทั้งให้เหตุผล จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สำนักงาน ก.ค.ศ. สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษากฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู และบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนประจำปีบัญชี 2562 เพื่อนำมากำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามและนำเสนอผู้บริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อให้ข้อเสนอแนะและพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ในด้านต่างๆ รวมทั้งตรวจแก้ไขภาษาและสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถามให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

3. ส่งแบบสอบถามให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ

4. นำแบบสอบถามที่กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้รับอนุมัติและทำสัญญากู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนฯ

2. ได้รับแบบสอบถามคืนจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้รับอนุมัติและทำสัญญากู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนฯ จำนวน 241 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบและบันทึกข้อมูลในแบบรหัส (Coding form)

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู วิเคราะห์โดยใช้สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมรายด้าน และรายชื่อจากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู วิเคราะห์โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จึงเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + เงินวิทยฐานะ + เงินค่าตอบแทน) ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + เงินวิทยฐานะ + เงินค่าตอบแทน)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	87	36.10
2) หญิง	154	63.90
รวม	241	100.00
2. อายุ		
1) 21 - 30 ปี	5	2.07
2) 31 - 40 ปี	86	35.68
3) 41 - 50 ปี	110	45.64
4) 51 - 60 ปี	40	16.60
รวม	241	100.00
3. การศึกษา		
1) ปริญญาตรี	66	27.39
2) ปริญญาโท	168	69.71
3) ปริญญาเอก	7	2.90
4) อื่นๆ	0	0.00
รวม	241	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ประเภทตำแหน่ง		
1) ครูผู้สอน	155	64.32
2) ผู้บริหารสถานศึกษา	31	12.86
3) ผู้บริหารการศึกษา	16	6.64
4) บุคลากรทางการศึกษาอื่น	39	16.18
รวม	241	100.00
5. อายุราชการ		
1) ไม่เกิน 10 ปี	72	29.88
2) 10 – 19 ปี	74	30.71
3) 20 – 29 ปี	73	30.29
4) 30 ปีขึ้นไป	22	9.13
รวม	241	100.00
6. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + เงินวิทยฐานะ + เงินค่าตอบแทน)		
1) 15,000 – 24,999 บาท	22	9.13
2) 25,000 – 34,999 บาท	63	26.14
3) 35,000 – 39,999 บาท	31	12.86
4) มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	125	51.87
รวม	241	100.00

จากตาราง 1 พบข้อมูล ดังนี้

1. เพศ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.10 ตามลำดับ

2. อายุ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.64 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.68 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.60 และอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

3. การศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 69.71 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.39 และการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

4. ประเภทตำแหน่ง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่ตำแหน่งครูผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 64.32 รองลงมาตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาอื่น คิดเป็นร้อยละ 16.18 ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.86 และตำแหน่งผู้บริหารการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.64 ตามลำดับ

5. อายุราชการ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 10 – 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.71 รองลงมาอายุราชการ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.29 อายุราชการไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.88 และมีอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.13 ตามลำดับ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.87 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 25,000 - 34,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.14 รายได้ต่อเดือน 35,000 - 39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.86 และรายได้ต่อเดือน 15,000 - 24,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.13 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังตาราง 2-8

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูโดยภาพรวม และรายด้าน

ที่	ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.95	0.78	มาก	74.76
2	ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน	3.78	0.85	มาก	67.77
3	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.22	0.65	มากที่สุด	88.80
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.66	มาก	84.44
5	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.67	มาก	85.55
6	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.17	0.64	มาก	89.05
	รวม	4.05	0.73	มาก	81.52

จากตาราง 2 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) คิดเป็นร้อยละ 81.52 เมื่อเทียบกับค่าเกณฑ์วัด อยู่ในระดับ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.64) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.67) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.66) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.78) และด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน
ข้าราชการครู ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านการประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว	3.94	0.76	มาก	76.76
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	3.83	0.81	มาก	65.15
3	สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.97	0.74	มาก	75.10
4	การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ก.ค.ศ. มีความเหมาะสม	3.97	0.73	มาก	78.42
5	การเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์	3.88	0.82	มาก	72.20
6	ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/ ครบถ้วน/ถูกต้อง/สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	0.80	มาก	80.91
	รวม	3.95	0.78	มาก	74.76

จากตาราง 3 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/ครบถ้วน/ถูกต้อง/สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.80) รองลงมา ได้แก่ มีสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.74) และการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ก.ค.ศ. มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอกู้เงิน	3.67	0.92	มาก	63.49
2	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิกู้ยืมเงิน	3.71	0.97	มาก	64.32
3	จำนวนงวดและเงื่อนไขในการจ่ายเงินกู้	3.87	0.76	มาก	73.03
4	ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	3.90	0.77	มาก	74.69
5	อัตราค่าปรับในกรณีผิดชำระหนี้	3.71	0.77	มาก	61.83
6	การบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของข้าราชการครู	3.85	0.88	มาก	69.29
รวม		3.78	0.85	มาก	67.77

จากตาราง 4 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.77) รองลงมา ได้แก่ จำนวนงวดและเงื่อนไขในการจ่ายเงินกู้ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.76) และการบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของข้าราชการครู ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.08	0.70	มาก	83.40
2	พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	4.25	0.66	มากที่สุด	89.21
3	สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.20	0.66	มาก	88.38
4	ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม	4.25	0.63	มากที่สุด	91.29
5	ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.25	0.62	มากที่สุด	90.46
6	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.27	0.64	มากที่สุด	90.04
รวม		4.22	0.65	มากที่สุด	88.80

จากตาราง 5 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.64) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.63) และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.02	0.75	มาก	79.25
2	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.14	0.66	มาก	86.31
3	เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	0.62	มาก	87.55
4	มีข้อมูล/ เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.16	0.61	มาก	87.97
5	มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	0.65	มาก	85.48
6	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.03	0.68	มาก	80.08
รวม		4.10	0.66	มาก	84.44

จากตาราง 6 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อมูล/ เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.61) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.66) และมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน
ข้าราชการครู ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	3.99	0.79	มาก	79.25
2	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	0.67	มาก	85.48
3	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.08	0.68	มาก	83.40
4	มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.13	0.66	มาก	85.89
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	0.58	มาก	89.21
6	การให้บริการในภาพรวม	4.18	0.60	มาก	90.04
รวม		4.11	0.67	มาก	85.55

จากตาราง 7 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.60) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) และมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน
ข้าราชการครู ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ความพึงพอใจ (n=241)			
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ร้อยละ
1	เอกสารหรือคำแนะนำชัดเจนเข้าใจง่าย	4.12	0.69	มาก	86.72
2	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.16	0.64	มาก	88.80
3	ได้รับบริการครบถ้วนและถูกต้อง	4.17	0.61	มาก	89.63
4	ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ	4.20	0.62	มาก	90.87
5	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด	4.19	0.63	มาก	89.21
รวม		4.17	0.64	มาก	89.05

จากตาราง 8 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.62) รองลงมา ได้แก่ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63) และได้รับบริการครบถ้วนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

1. เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของท่าน ได้หรือไม่ เพียงใด ดังตาราง 9 - 12

ตาราง 9 เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของท่าน ได้หรือไม่ เพียงใด

ที่	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1	ได้มาก	132	54.77
2	ได้บางส่วน	103	42.74
3	ไม่ได้เลย	6	2.49
	รวม	241	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเห็นว่า เงินทุนหมุนเวียนฯ สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้มาก คิดเป็นร้อยละ 54.77 ได้บางส่วน คิดเป็นร้อยละ 42.74 และไม่ได้เลย คิดเป็นร้อยละ 2.49 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการที่เห็นว่าเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้มาก

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	ลดภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่าย	23
2	ลดภาระดอกเบี้ยที่แพงจากแหล่งเงินกู้อื่นๆ	20
3	ดอกเบี้ยต่ำ	15
4	เงินคงเหลือเพิ่มขึ้น	4
	รวม	62

จากตาราง 10 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า ลดภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่าย มีความถี่สูงสุด 23 รองลงมา ลดภาระดอกเบี้ยที่แพงจากแหล่งเงินกู้อื่นๆ มีความถี่ 20 ดอกเบี้ยต่ำ มีความถี่ 15 และเงินคงเหลือเพิ่มขึ้น มีความถี่ 4

ตาราง 11 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน ข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้บางส่วน

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	จำนวนเงินกุน้อยไม่สามารถชำระหนี้ได้หมด	30
2	ยอดหนี้มีจำนวนมากกว่าจำนวนเงินกู้	16
3	มีภาระหนี้สินมากควรที่จะเพิ่มจำนวนเงินกู้	8
4	ไม่สามารถใช้หนี้บัตรเครดิตและหนี้นอกระบบได้	4
รวม		58

จากตาราง 11 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า จำนวนเงินกุน้อยไม่สามารถชำระหนี้ได้หมด มีความถี่สูงสุด 30 รองลงมา ยอดหนี้มีจำนวนมากกว่าจำนวนเงินกู้ มีความถี่ 16 มีภาระหนี้สินมากควรที่จะเพิ่มจำนวนเงินกู้ มีความถี่ 8 และไม่สามารถใช้หนี้บัตรเครดิตและหนี้นอกระบบได้ มีความถี่ 4

ตาราง 12 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน ข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ไม่ได้เลย

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	ไม่มีสิทธิกู้	2
2	เงินคงเหลือไม่ถึง 30%	1
รวม		3

จากตาราง 12 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า ไม่มีสิทธิกู้ มีความถี่สูงสุด 2 รองลงมา เงินคงเหลือไม่ถึง 30% มีความถี่ 1

2. หลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู มีความเหมาะสมหรือไม่ ดังตาราง 13 - 15

ตาราง 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสมหรือไม่

ที่	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1	เหมาะสม	187	77.59
2	ไม่เหมาะสม	54	22.41
รวม		241	100.00

จากตาราง 13 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเห็นว่าหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.59 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 22.41 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสม

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	หลักเกณฑ์ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน	11
2	หลักเกณฑ์มีความเหมาะสม ช่วยคัดกรอง ป้องกันความเสี่ยงได้	7
3	ดอกเบี้ยต่ำ	5
4	หลักเกณฑ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างมาก	3
รวม		26

จากตาราง 14 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่าหลักเกณฑ์ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน มีความถี่สูงสุด 11 รองลงมา หลักเกณฑ์มีความเหมาะสม ช่วยคัดกรอง ป้องกันความเสี่ยงได้ มีความถี่ 7 ดอกเบี้ยต่ำ มีความถี่ 5 และหลักเกณฑ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างมาก มีความถี่ 3

ตาราง 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความไม่เหมาะสม

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	การค้ำประกันด้วยบุคคลมีเงื่อนไขยุ่งยาก จึงทำให้หาคนค้ำประกันยาก	11
2	เงื่อนไขการชำระเงินต้องมีเงินคงเหลือหลังจากการหักชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 สูงเกิน	7
3	หลักเกณฑ์ขั้นตอนสูงเกินไปและใช้เอกสารจำนวนมาก	6
4	ควรเพิ่มวงเงินกู้	4
5	ใช้หนี้บัตรเครดิตไม่ได้	3
6	ควรปรับปรุงเงื่อนไขหลักเกณฑ์	3
รวม		34

จากตาราง 15 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่าการค้ำประกันด้วยบุคคลมีเงื่อนไขยุ่งยาก จึงทำให้หาคนค้ำประกันยาก มีความถี่สูงสุด 11 รองลงมา เงื่อนไขการชำระเงินต้องมีเงินคงเหลือหลังจากการหักชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 สูงเกิน มีความถี่ 7 หลักเกณฑ์ขั้นตอนสูงเกินไปและใช้เอกสารจำนวนมาก มีความถี่ 6 ควรเพิ่มวงเงินกู้ มีความถี่ 4 และใช้หนี้บัตรเครดิตไม่ได้ ควรปรับปรุงเงื่อนไขหลักเกณฑ์ มีความถี่ 3

3. วงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสมหรือไม่ ดังตาราง 16 - 18

ตาราง 16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสมหรือไม่

ที่	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1	เหมาะสม	125	51.87
2	ไม่เหมาะสม	116	48.13
รวม		241	100.00

จากตาราง 16 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ เห็นว่าวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 51.87 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 48.13

ตาราง 17 เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสม

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	สามารถชำระหนี้ได้ไม่เดือดร้อนและใช้หนี้หมดเร็ว	12
2	จำนวนเงินไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป	4
3	ภาระหนี้สินลดลง	4
รวม		20

จากตาราง 17 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า สามารถชำระหนี้ได้ไม่เดือดร้อนและใช้หนี้หมดเร็ว มีความถี่สูงสุด 12 รองลงมา จำนวนเงินไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป มีความถี่ 4 และภาระหนี้สินลดลง มีความถี่ 4

ตาราง 18 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการที่เห็นว่าวงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท ไม่เหมาะสม

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	ควรเพิ่มจำนวนเงินกู้	52
2	จำนวนเงินน้อยเกินไป ไม่พอชำระหนี้	49
รวม		101

จากตาราง 18 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า ควรเพิ่มจำนวนเงินกู้ มีความถี่สูงสุด 52 รองลงมา จำนวนเงินน้อยเกินไป ไม่พอชำระหนี้ มีความถี่ 49

4. วงเงินให้กู้ยืมที่ท่านต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู จัดสรรให้จำนวนเท่าใด ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินให้กู้ยืมที่ต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน
ข้าราชการครูจัดสรรให้

ที่	จำนวน	ความถี่
1	3,000,000 บาท	3
2	2,000,000 บาท	5
3	1,500,000 บาท	5
4	1,200,000 บาท	3
5	1,000,000 บาท	45
6	800,000 บาท	4
7	700,000 บาท	4
8	600,000 บาท	7
9	500,000 บาท	58
10	400,000 บาท	9
11	300,000 บาท	37
12	200,000 บาท	5
	รวม	185

จากตาราง 19 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการต้องการให้เงินทุน
หมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ จัดสรรเงิน
ให้กู้ยืม 500,000 บาท มีความถี่สูงสุด 58 รองลงมา 1,000,000 บาท มีความถี่ 45 และ 300,000 บาท
มีความถี่ 37

5. กระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 20 – 22

ตาราง 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหา
หนี้สินข้าราชการครูต่อไป หรือไม่

ที่	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1	ควร	240	99.59
2	ไม่ควร	1	0.41
	รวม	241	100.00

จากตาราง 20 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความเห็นว่า กระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป คิดเป็นร้อยละ 99.59 และไม่ควรถูกคิดเป็นร้อยละ 0.41

ตาราง 21 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการที่ตอบ ควรดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	บรรเทาความเดือดร้อน ลดภาระหนี้สินและดอกเบี้ยเงินกู้ที่มีอัตราสูง	59
2	ดอกเบี้ยต่ำ	37
3	เป็นโครงการที่ดี ช่วยเหลือครูได้ สร้างขวัญและกำลังใจ	15
รวม		111

จากตาราง 21 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่า บรรเทาความเดือดร้อน ลดภาระหนี้สินและดอกเบี้ยเงินกู้ที่มีอัตราสูง มีความถี่สูงสุด 59 รองลงมา ดอกเบี้ยต่ำ มีความถี่ 37 และเป็นโครงการที่ดี ช่วยเหลือครูได้ สร้างขวัญและกำลังใจ มีความถี่ 15

ตาราง 22 แสดงเหตุผลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการที่ตอบไม่ควรถูกดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป

ที่	เหตุผล	ความถี่
1	แก้ปัญหาได้ไม่ครบทุกคน	1
รวม		1

จากตาราง 22 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้เหตุผลว่าแก้ปัญหาได้ไม่ครบทุกคน มีความถี่ 1

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงข้อเสนอแนะอื่นๆ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ และควรมีอย่างต่อเนื่อง	19
2	ควรเพิ่มจำนวนเงินกู้	18
3	ควรปรับหลักเกณฑ์การค้ำประกันด้วยตัวบุคคล	7
4	ควรปรับหลักเกณฑ์เงินคงเหลือไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ให้ลดลง	4
5	ควรให้ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้มากกว่านี้	2
6	ควรให้บุคลากรในเขตพื้นที่มีสิทธิ์กู้	2
7	ควรรวมหนี้ครูอยู่ในแหล่งเงินกู้เดียว	2
รวม		54

จากตาราง 23 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าเป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ และควรมีอย่างต่อเนื่อง มีความถี่สูงสุด 19 รองลงมา ควรเพิ่มจำนวนเงินกู้มีความถี่ 18 ควรปรับหลักเกณฑ์การค้ำประกันด้วยตัวบุคคล มีความถี่ 7 ควรปรับหลักเกณฑ์เงินไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ให้ลดลง มีความถี่ 4 และควรให้ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้มากกว่านี้ ควรให้บุคลากรในเขตพื้นที่มีสิทธิ์กู้ ควรรวมหนี้ครูอยู่ในแหล่งเงินกู้เดียว มีความถี่ 2

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ผู้สำรวจได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา) สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน กศน. และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 241 คน ได้สำรวจความพึงพอใจใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 6) ด้านคุณภาพของการให้บริการ และมีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะแบบตรวจสอบรายการงาน (Check List) ความพึงพอใจเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ration Scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likers Scale) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.73$) คิดเป็นร้อยละ 81.52 เมื่อเทียบกับค่าเกณฑ์วัด อยู่ในระดับ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.65$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.64$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.67$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.66$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.78$) และด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.85$) ตามลำดับ

2. การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

2.1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ได้มาก คิดเป็นร้อยละ 54.77 โดยให้เหตุผลว่าลดภาระหนี้สินและค่าใช้จ่าย

2.2 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเห็นว่าหลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.59 โดยให้เหตุผลว่า หลักเกณฑ์ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน

2.3 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 51.87 โดยให้เหตุผลว่าสามารถชำระหนี้ได้ไม่เดือดร้อนและใช้หนี้หมดเร็ว

2.4 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูจัดสรรเงินให้กู้ยืม จำนวน 500,000 บาท

2.5 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป คิดเป็นร้อยละ 99.59 โดยให้เหตุผลว่าบรรเทาความเดือดร้อน ลดภาระหนี้สินและดอกเบี้ยเงินกู้ที่มีอัตราสูง

2.6 ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าเป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ และควรมีอย่างต่อเนื่อง มีความถี่สูงสุด 19

อภิปรายผล

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงินอยู่ในระดับมาก

ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงาน ก.ค.ศ. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

และมีความเป็นกันเอง ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม ให้บริการอย่างเท่าเทียม ทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้กู้ยืมได้รับข้อมูล และการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน คุ่มค่า และเป็นประโยชน์จนเสร็จสิ้นภารกิจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูเป็นอย่างดี สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย จึงทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ดี ในด้านหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน แม้จะมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก แต่ด้านนี้ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูได้ปรับคุณสมบัติของผู้กู้ยืมเกี่ยวกับเงินเดือนและเงินได้รายเดือนคงเหลือสุทธิ หลังจากหักชำระหนี้เงินทุนหมุนเวียนแล้วไม่น้อยกว่า ร้อยละ 30 ซึ่งข้าราชการครูที่เข้ามาขอรับบริการเห็นว่าเกณฑ์ดังกล่าวค่อนข้างสูงมาก อีกทั้งยังปรับคุณสมบัติของผู้ค้ำประกันว่าจะต้องมีเงินเดือนเท่ากับกู้ยืม หรือได้รับเงินเดือนที่สูงกว่า ซึ่งทำให้ยากต่อการหาผู้ค้ำประกัน รวมทั้งการพิจารณาให้ข้าราชการครูกู้ยืมในเบื้องต้นจะต้องผ่านส่วนราชการ/เขตพื้นที่ การศึกษาก่อน แล้วจึงส่งเรื่องมายังคณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อพิจารณาอนุมัติ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ

2. การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการส่วนใหญ่ ยังต้องการความช่วยเหลือจากเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู เพราะลดภาระหนี้สิน และค่าใช้จ่าย แต่เพราะจำนวนเงินกู้ยืมทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้หมด เป็นโครงการที่ดี ช่วยเหลือครูได้ ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายรายเดือน มีเงินคงเหลือเพิ่มขึ้น แต่ยังคงมีหนี้สินที่เป็นภาระอยู่ กระทรวงศึกษาธิการจึงควรดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป

ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูเป็นทางเลือก ที่ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้กู้ยืมเงินไปชำระหนี้ ถึงแม้ว่าจะมีวงเงินให้กู้ยืมน้อยแต่มีอัตรา ดอกเบี้ยต่ำ สามารถช่วยเหลือและบรรเทาภาระหนี้สินให้กับครูได้ และมีเงินคงเหลือรายเดือนมากขึ้นทำให้ มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น จึงต้องการให้ดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูและตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับข้าราชการครู ควรดำเนินการดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ดังนั้น ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีช่องทาง

การเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อให้ข้าราชการครูได้รับทราบข้อมูลได้หลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้มากขึ้น

2. จากผลการศึกษาด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน พบว่า ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำทุกข้อ คือ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอกู้เงิน ดังนั้นจึงควร

1) เพิ่มวงเงินให้กู้ยืมเป็นรายละ 500,000 บาท

2) ควรปรับหลักเกณฑ์การค้ำประกันด้วยตัวบุคคล ผู้ค้ำประกันที่กำหนดว่าต้องมีเงินเดือนเท่ากับหรือสูงกว่า ควรกำหนดเป็นเงินเดือนในช่วงเดียวกันเช่น 15,000 - 25,000 25,000 - 35,000 สามารถค้ำประกันในช่วงเดียวกัน

3) ควรลดเงินเดือนและเงินได้รายเดือนคงเหลือสุทธิ หลังจากหักชำระหนี้เงินทุนหมุนเวียนแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ให้เหลือไม่น้อยกว่าร้อยละ 20

4) ควรรวมหนี้ครูอยู่ในแหล่งเงินกู้เดียว

5) ควรให้ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้มากกว่านี้

6) ควรให้บุคลากรในเขตพื้นที่มีสิทธิกู้

3. จากผลการศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการให้กู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูในแต่ละปี ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน

4. จากผลการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ดังนั้น ควรมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อเพิ่มขึ้น

5. จากผลการศึกษาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ดังนั้น ควรปรับปรุงขั้นตอนการขอรับบริการให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู
ประจำปีบัญชี 2562**

คำชี้แจง

เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกำกับดูแลของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการภายใต้ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ว่าด้วยการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู พ.ศ.2561 และนับตั้งแต่ปีบัญชี 2548 เป็นต้นมา กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูเป็นประจำทุกปี

สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู และนำผลมาจัดทำแผนในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง **โดยไม่ต้องกังวลใด ๆ สำนักงาน ก.ค.ศ. จะเก็บข้อมูลทั้งหมด ไว้เป็นความลับและนำมาวิเคราะห์และสรุปผลในภาพรวมเท่านั้น**

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการครูฯ ที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

ภารกิจกองทุนและสวัสดิการทางการศึกษา
สำนักงาน ก.ค.ศ. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ
โทร. 0 2280 7972 – 4
โทรสาร 0 2280 2844

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านเติมข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

1) 21 – 30 ปี

2) 31 – 40 ปี

3) 41 – 50 ปี

4) 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ปริญญาตรี

2) ปริญญาโท

3) ปริญญาเอก

4) อื่นๆ

4. ประเภทตำแหน่ง

1) ครูผู้สอน

2) ผู้บริหารสถานศึกษา

3) ผู้บริหารการศึกษา

4) บุคลากรทางการศึกษาอื่น

5. อายุราชการ

1) ไม่เกิน 10 ปี

2) 10 – 19 ปี

3) 20 – 29 ปี

4) 30 ปีขึ้นไป

6. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + เงินวิทยฐานะ + เงินค่าตอบแทน)

1) 15,000 – 24,999 บาท

2) 25,000 – 34,999 บาท

3) 35,000 – 39,999 บาท

4) มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

7. หมายเลขโทรศัพท์..... e - Mail.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อการให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว					
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
3	สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4	การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ก.ค.ศ. มีความเหมาะสม					
5	การเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
6	ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีประโยชน์ครบถ้วน ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการกู้ยืมเงิน						
7	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอกู้เงิน					
8	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิกู้ยืมเงิน					
9	จำนวนงวดและเงื่อนไขในการจ่ายเงินกู้					
10	ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้					
11	อัตราค่าปรับในกรณีผิดชำระหนี้					
12	การบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของข้าราชการครู					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
13	มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูล และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
14	พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และให้บริการ ด้วยความเต็มใจ					
15	สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
16	ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม					
17	ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
18	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
19	เอกสารให้ความรู้ /สื่อประชาสัมพันธ์					
20	สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเป็นระเบียบ					
21	เครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
22	มีข้อมูล/ เอกสาร/website/แบบฟอร์ม สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
23	มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
24	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
25	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
26	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
27	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
28	มีกรอบระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					

ที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
29	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
30	การให้บริการในภาพรวม					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
31	เอกสารหรือคำแนะนำชัดเจนเข้าใจง่าย					
32	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
33	ได้รับบริการครบถ้วนและถูกต้อง					
34	ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ					
35	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเงินทูนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เงินทูนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู สามารถช่วยเหลือ บรรเทาภาระหนี้สิน และยกระดับ
 ชีวิตความเป็นอยู่ของท่าน ได้หรือไม่ เพียงใด

- 1) ได้มาก 2) ได้บางส่วน 3) ไม่ได้เลย

เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

2. หลักเกณฑ์และวิธีการในการให้กู้ยืมเงินทูนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูมีความเหมาะสมหรือไม่

1) เหมาะสม 2) ไม่เหมาะสม

เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

-5-

3. วงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท เหมาะสมหรือไม่

1) เหมาะสม

2) ไม่เหมาะสม

เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

4. วงเงินให้กู้ยืมที่ท่านต้องการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู จัดสรรให้จำนวนเท่าใด
(ขอให้ท่านตอบตามความต้องการใช้จริง)

โปรดระบุจำนวนเงิน (บาท).....

.....

.....

.....

.....

5. เนื่องจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีแหล่งเงินกู้จำนวนมากและสามารถกู้ได้มากกว่าเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการควรจะดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูต่อไปหรือไม่

1) ควร

2) ไม่ควร

เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้ง โอกาสนี้