



โครงการงาน

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
ของนิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อศึกษา (กยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้จัดทำ

นางสาวจริยาภรณ์	อ่อนตา	รหัสนิสิต 61101010305
นายณัฐชนน	สินะบรรจง	รหัสนิสิต 61101010314
นางสาวทิพยาภรณ์	อร่ามศรี	รหัสนิสิต 61101010317
นางสาวปวีณ์กร	ประกอบการ	รหัสนิสิต 61101010324
นางสาวพรนัชชา	ฉันทโร	รหัสนิสิต 61101010326
นางสาวพรรณภัทร	พายเดี่ยว	รหัสนิสิต 61101010327
นางสาวอรवलันต์	สุรารักษ์วงษ์วีระ	รหัสนิสิต 61101010339

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา

สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564



โครงการ

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
ของนิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้จัดทำ

นางสาวจริยาภรณ์	อ่อนตา	รหัสนิสิต 61101010305
นายณัฐชนน	สินะบรรจง	รหัสนิสิต 61101010314
นางสาวทิพยาภรณ์	อร่ามศรี	รหัสนิสิต 61101010317
นางสาวปวีณ์กร	ประกอบการ	รหัสนิสิต 61101010324
นางสาวพรนัชชา	ฉันทโร	รหัสนิสิต 61101010326
นางสาวพรรณภัทร	พายเดี่ยว	รหัสนิสิต 61101010327
นางสาวอรवलันต์	สุรารักษ์วงษ์วีระ	รหัสนิสิต 61101010339

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา

สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	ก
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	1
2. ขั้นตอนการศึกษา	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย	1
2.2 วัตถุประสงค์	1
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	1-2
2.3.1 การสัมภาษณ์	1
2.3.2 Customer Journey Map	1
2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล	2-15
2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์	2-14
2.4.2 วิเคราะห์ Customer Journey Map	15
2.5 สรุปผลการศึกษา	16-20
2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	16-17
2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map	17-19
2.5.3 สรุปผลการศึกษา	19-20
3. แนวคิด/แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้	20-21
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน	21-24
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชาและทักษะที่ได้จากการทำงาน	21-23
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	23-24
ภาคผนวก	

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

นิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 6 คน

- คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 5 คน
- คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 1 คน

2.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนและประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

2.3.1 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview)

เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 6 คน ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 5 คน และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 1 คน โดยมีการเตรียมแนวคำถามที่ครอบคลุมเรื่องการศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า ช่วยให้ผู้จัดทำเก็บข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.3.2 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาเส้นทางการเดินทางของผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์ ปัญหา ความต้องการ และขั้นตอนการดำเนินการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้ออกมาในรูปแบบของเส้นทางการเดินทางสำหรับการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) จะมีจุดที่ผู้กู้ยืมติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือทรัพยากรฯ (Touchpoint) ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) เช่น เว็บไซต์ บุคคล สถานที่ เป็นต้น ทำให้ทราบถึงปัญหาในแต่ละขั้นตอนที่ผู้กู้ยืมได้พบเจอ (Pain Point) และนำความต้องการของผู้กู้ยืมจากการสัมภาษณ์ไปเป็นโอกาสและแนวทางในการแก้ไขขั้นตอนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้มีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 21 – 24 มีนาคม 2564 โดยมีวิธีการนัดสัมภาษณ์นิสิตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน ผ่านทาง Google Meet ตามวันและระยะเวลาที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวก ช่วงการสัมภาษณ์ผู้จัดทำได้มีการบันทึกวิดีโอ จดบันทึกการสัมภาษณ์ และได้มีการขออนุญาตการบันทึกวิดีโอกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก นอกจากนี้ทางผู้จัดทำได้มีการศึกษาค้นคว้าขั้นตอนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา(ยศ.) เพิ่มเติม ผ่านทางเว็บไซต์ของ Studentloan และ Supreme swu โดยตรง และได้มีการสอบถามจากเพื่อนที่กู้ยืมเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจกระบวนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา(ยศ.)มากขึ้น สุดท้ายเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด จึงนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็น Customer Journey Map

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) จำนวน 6 คน นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้จัดทำได้กำหนดรหัสตามคณะวิชา ดังนี้

ตาราง รหัสแบ่งตามคณะวิชา

คณะวิชา	รหัสคณะวิชา
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์	A
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2 คณะมนุษยศาสตร์	B
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์	C
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4 คณะมนุษยศาสตร์	D
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5 คณะมนุษยศาสตร์	E
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 6 คณะสังคมศาสตร์	F

ก่อนการรับรู้ข้อมูล

1.ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) ผ่าน Facebook fanpage กองทุนกู้ยืม มศว และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) จากเพื่อนที่เคยกู้ยืมและเพื่อนที่ทำการกู้ยืมเช่นกันมากที่สุด และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางกลุ่มได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและเว็บไซต์ของกองทุนกู้เรียนโดยตรงรองลงมา และมีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยที่เคยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) ผ่านอาจารย์ประจำวิชาแนะแนวของโรงเรียน และบอร์ดหน้าห้องแนะแนว ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ศึกษาหาข้อมูลจากเพจ Facebook กองทุนกู้ยืม มศว ดูประกาศที่เพจได้แจ้งไว้” (A)

“เริ่มกู้ยืมครั้งแรกตอนปี 2 ไม่ได้มีข้อมูลเรื่องการกู้ยืม จึงสอบถามข้อมูลจากเพื่อนที่เคยกู้ยืมมาแล้ว ว่าใช้เอกสารใดบ้าง ต้องส่งทางไหน ถามรายละเอียดทั้งหมด และหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพจ Facebook กองทุนกู้ยืม มศว” (B)

“ได้ทำการหาข้อมูล ความรู้ จากทางเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัย และได้สอบถามจากเพื่อนร่วมชั้นที่มีการกู้ยืมเงินเช่นเดียวกัน” (C)

“ได้ศึกษาข้อมูลตอนสมัยมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากอาจารย์ประจำวิชาแนะแนวของโรงเรียนที่ตอนนั้นผู้สัมภาษณ์ และในระดับมหาวิทยาลัยนั้นทางผู้ให้สัมภาษณ์ได้ศึกษาผ่านทาง Facebook fanpage และเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัย” (D)

“ได้ศึกษาข้อมูลจากการถามเพื่อนและดูจากบอร์ดหน้าห้องแนะแนว และศึกษาผ่านเว็บไซต์ของ กยศ.” (E)

“ได้ศึกษาหาข้อมูลโดยดูจากเว็บไซต์ของกองทุนกู้ยืมโดยตรง และศึกษาจากเพจกองทุนกู้ยืมของมหาวิทยาลัย” (F)

2.วิธีการตัดสินใจในการเลือกกองทุนกู้เรียน (กยศ./กรอ.)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเลือกกองทุนกู้เรียน (กยศ.) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกกองทุนกู้เรียน (กยศ.) เนื่องจากกองทุนกู้เรียน (กยศ.) ทุกคณะและสาขาสถาบันสามารถกู้ยืมได้ ส่วนกองทุนกู้เรียน (กรอ.) มีความเฉพาะเจาะจงคณะและสาขามากกว่า ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนศึกษาในคณะและสาขาที่ไม่สามารถกู้ยืมกองทุนกู้เรียน (กรอ.) ได้ และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่มีวิธีการตัดสินใจจากข้อกำหนดในเรื่องของค่าเทอมและค่าครองชีพที่ได้จากการกู้ยืมจากกองทุนกู้เรียน (กยศ.) และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่ทราบข้อมูลเบื้องต้นและความแตกต่างของกองทุนกู้เรียน (กยศ./กรอ.) อยู่แล้ว ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เลือกกยศ.ตั้งแต่แรกและรู้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ซึ่งกยศ.และกรอ.มีขั้นตอนการทำเรื่องแตกต่างกัน”(A)

“ที่ตัดสินใจเลือกกยศ เพราะว่กรอ.มีความเฉพาะสาขามากกว่า กยศ.จะได้ทุกคณะ จึงตัดสินใจเลือกกยศ.” (B)

“ตัดสินใจเลือกกองทุนกยศ. เนื่องจากทางสาขาที่กำลังศึกษาอยู่สามารถกู้ยืมกยศ.ได้” (C)

“เลือกกองทุนกู้เรียนเป็นกยศ. เนื่องจากกยศ.ได้ทั้งค่าเทอมและค่าครองชีพ แต่ส่วนของ กรอ. มีข้อจำกัดที่จะให้เฉพาะสาขาวิชาที่ กรอ. นั้นเป็นคนกำหนด และไม่มีค่าครองชีพให้” (D)

“เลือกกยศ.เพราะรู้จักแค่เพียงกยศ. จึงตัดสินใจเลือกกองทุนกู้เรียนของกยศ.” (E)

“ตัดสินใจเลือกกยศ. เพราะทางกยศ.ไม่มีขอบเขตเกี่ยวกับคณะและสาขาวิชาสามารถกู้ยืมได้ทุกคณะ และสาขาวิชา ในส่วนของกรอ.มีการกำหนดสาขาวิชาของผู้กู้ยืม ส่วนตัวกำลังศึกษาคณะสังคมศาสตร์ดังนั้นเลยตัดสินใจเลือกกองทุนกู้เรียนเป็นกยศ.” (F)

3.ช่องทางการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) มศว จากช่องทางใดบ้าง อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางค้นคว้าต่าง ๆ แต่ช่องทางที่ผู้ใช้เข้าไปรับข้อมูลและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) ส่วนใหญ่คือ Facebook fanpage เพราะทางเจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลผ่านทางหน้า Facebook fanpage เช่น ข้อมูลการเปิดรับสมัคร การประกาศต่าง ๆ ของการกู้ยืม. และช่องทางที่ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถค้นคว้าข้อมูลได้ คือ คนรอบตัว เช่น เพื่อน รุ่นพี่ และเพจของทางมหาวิทยาลัย แต่ข้อมูลที่ผ่านมาทาง Facebook fanpage จะมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าช่องทางอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ได้มีการศึกษาหาข้อมูลจากเพจ Facebook กยศ มศว เพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร ประกาศต่าง ๆ ผ่านเพจ Facebook เป็นหลัก” (A)

“ศึกษาค้นคว้าจากช่องทาง Facebook fanpage กองทุนกู้ยืม มศว ศึกษาจากเพื่อน และมีไลน์กลุ่มสำหรับเพื่อนที่กู้ยืมเหมือนกัน เพื่อแชร์ข้อมูล” (B)

“ศึกษาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ แพนเพจกยศ.ทาง Facebook ของทางมหาวิทยาลัย และจากสื่อโซเชียล เช่น Twitter” (C)

“Facebook page ที่เกี่ยวกับกยศ.ของมศว และเว็บไซต์ของทางมศว ” (D)

“รับรู้ข้อมูลผ่านทางรุ่นพี่ตอนปฐมนิเทศ และติดตามผ่านทางเพจกยศ.ของมหาวิทยาลัย” (E)

“ได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกยศ.ผ่านทางช่องทางเว็บไซต์กยศ.โดยตรงและทางเพจ Facebook กองทุนกู้ยืม มศว แต่ส่วนมาจะติดตามข้อมูล ข่าวสาร ประกาศต่าง ๆ ผ่านทางเพจ Facebook กองทุนกู้ยืม ของมหาวิทยาลัยเป็นหลักเพราะแต่ละมหาวิทยาลัยมีการเตรียมเอกสารที่ไม่เหมือนกัน ทางเพจ Facebook ของมหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และการติดตามช่องทางเพจ Facebook ของมหาวิทยาลัยโดยตรงได้รับข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า” (F)

4.ปัญหาที่พบระหว่างศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาระหว่างศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่แตกต่างกันออกไป แล้วแต่รูปแบบของการศึกษาค้นคว้าของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยปัญหาที่พบเจอ คือ ไม่ค่อยได้รับข้อมูล หรือไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูลเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ และปัญหาด้านเอกสาร คือ มีการเปลี่ยนแปลงและเอกสารที่อยู่ในเพจไม่ได้มีทั้งหมด จึงเกิดปัญหาระหว่างศึกษาข้อมูลขึ้น และผู้ให้สัมภาษณ์บางคนก็ไม่พบปัญหาระหว่างศึกษาค้นคว้าข้อมูล ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีปัญหาระหว่างการศึกษาค้นคว้า เพราะมีคนเข้าไปสอบถามในเพจเยอะ จากการคอมเมนต์ได้โพสต์ และ inbox เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม ทำให้เจ้าหน้าที่หรือแอดมินเพจตอบไม่ทันและไม่เห็นคำถามนั้น ๆ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลตามที่ต้องการ ทำให้โดยส่วนใหญ่จะต้องหาคำตอบเองจากคอมเมนต์ได้โพสต์ที่มีเจ้าหน้าที่หรือแอดมินเพจตอบคำถามไปบ้างแล้ว” (A)

“เอกสารที่อยู่ในเพจกองทุนกู้ยืม มศว ไม่ได้มีทั้งหมดต้องไปหาใน Google และเว็บไซต์ของมศวอีกที่ บางครั้งหาเอกสารไม่เจอ เช่น แผนที่ตั้งบ้าน หาเท่าไรก็ไม่เจอต้องไปขอยกจากเพื่อนที่บันทึกไว้ใน Drive” (B)

“ปัญหาที่พบ คือ ในระหว่างที่การกู้มีการเปลี่ยนแปลงเอกสารสำหรับกู้ยืม และไม่มีการอัปเดต ข่าวสาร หรือข้อมูลให้ผู้กู้ทราบรวมถึงทางอาจารย์และเจ้าหน้าที่ไม่มีการแนะนำหรือให้ความรู้เพิ่มเติม” (C)

“การติดตามข่าวสารได้ยาก โดยในตอนแรกไม่ทราบว่า มี Facebook fanpage ที่เกี่ยวกับกยศ.ของทางมหาวิทยาลัย ทำให้ต้องเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ของทางมหาวิทยาลัยมศวโดยตรงจึงทำให้ทราบว่า มีช่องทางในการติดตามจากทาง Facebook fanpage ที่เกี่ยวกับกยศ.ของมศว” (D)

“พบปัญหา คือไม่ค่อยรับรู้ข้อมูลหรือรับรู้ข้อมูลช้าที่จะเป็น” (E)

“ในช่วงระหว่างการศึกษาค้นคว้าข้อมูลไม่ได้พบปัญหา” (F)

ระหว่างการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา(ยศ.)

5.เมื่อได้รับข้อมูลท่านมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร กฎเกณฑ์ ข้อบังคับด้วยวิธีใดบ้าง อย่างไร (เช่น จดบันทึก บันทึกภาพหน้าจอ พิมพ์ไฟล์เอกสาร)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีการตรวจสอบเอกสารจากใบรายการที่ทางเจ้าหน้าที่แนบมาในระหว่างการส่งเอกสารหรือในเว็บไซต์ Supreme swu ด้วยการพิมพ์ไฟล์เอกสาร และผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีการเก็บไฟล์เอกสารไว้ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ หรือ Drive ส่วนตัวของตนเอง อีกทั้งมีการบันทึกหน้าจอข้อมูลข่าวสารหรือจดลงไปในปฏิทินไว้เช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเช็คคลิสต์ใบเอกสารของยศที่มีมาให้” (A)

“ปริ้นท์ใบ List เอกสาร ว่ามีเอกสารใดบ้างที่ต้องใช้ โดยเช็คจากใบ List นั้น จากนั้นรวบรวมเอกสารทั้งหมดไว้ใน Drive แต่บางเอกสารก็ตกหล่น ต้องไปขอเพื่อนอีกที โดยใบ List จะปริ้นท์เผื่อไว้ก่อนแล้ว ป้องกันการหาไม่เจอ และในส่วนของใบ List สามารถเช็คได้ในเว็บไซต์ มศว ซึ่งสามารถส่งได้เลย แต่ผู้ให้สัมภาษณ์จะปริ้นท์มาก่อน” (B)

“ทางเว็บไซต์ Supreme swu ของทางมหาวิทยาลัยจะมีไฟล์สำหรับให้ดาวน์โหลด และทำการปริ้นท์เก็บเข้าแฟ้ม” (C)

“เลือกจะจดลงไปในปฏิทิน และบันทึกภาพหน้าจอเอาไว้” (D)

“เมื่อได้รับข้อมูลแล้วจะมีการจดจำไว้ และแคปหน้าจอไว้เมื่อถึงเวลาจะเข้ามาดู และมีการสแกนเก็บเอาไว้เพื่อนำมาดูย้อนหลัง” (E)

“มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้เช็ค List ที่ได้มีการเตรียมไว้ให้ และบันทึกไฟล์เอกสารที่ทางเว็บไซต์ Supreme swu ได้รวบรวมไว้ให้ลงบนโทรศัพท์เพื่อให้เตรียมพร้อมในการส่งเอกสารในครั้งต่อไป” (F)

6.ประสบการณ์การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา(ยศ.) มศวในครั้งแรกเป็นอย่างไร (เช่น การเตรียมเอกสาร การส่งเอกสาร)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในการกู้ครั้งแรกมีความยุ่งยาก เนื่องจากทางผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีประสบการณ์ในการกู้ยืมเงิน และมีปัญหาในเรื่องของการเตรียมเอกสารที่มีจำนวนมาก และเอกสารบางชนิดไม่สามารถจัดหาได้ง่าย ซึ่งนิสิตบางคนจำเป็นต้องกลับบ้านเพื่อเดินทางไปจัดเตรียมเอกสาร หรือการต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพื่อรับรองข้อมูลของตนเองในการยื่นส่งเอกสาร เนื่องจากความไม่รู้ในหลายๆ ขั้นตอน จึงส่งผลให้มีความผิดพลาดในการเตรียมและส่งเอกสาร ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ประสบการณ์การเป็นผู้กู้รายใหม่ เริ่มกู้ตอนปี 1 ต้องทำการท็องครักษ์และบ้านอยู่ต่างจังหวัด จึงต้องส่งเอกสารไปให้ที่บ้านและต้องเอาเอกสารสำคัญบางส่วนจากที่บ้าน ทำให้ใช้เวลานานในการส่งเอกสารนาน จึงเกิดปัญหาส่งเอกสารไม่ทัน และการส่งเอกสารมี 2 วิธี คือ ส่งผ่านไปรษณีย์และส่งที่เจ้าหน้าที่โดยตรง นิสิตผู้กู้ส่งเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะมีความปลอดภัยกว่า และเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเอกสารทันทีว่าขาดหรือผิดพลาดส่วนไหนทำให้ไปแก้ไขได้ทันที” (A)

“รุ่นวาย เพราะไม่รู้อะไรเลยเกี่ยวกับการกู้ยืม หาข้อมูลยาก พยายามเช็คเอกสารตามใบ List ก็หาเอกสารไม่เจอ เรื่องเซ็นเอกสารไม่ครบ ไม่ตรงตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด” (B)

“ทางกองทุนกู้ยืมมีใบคู่มือ แจกใน Facebook แต่หาไม่เจอ เนื่องจากทางเพจอาจแจ้งไว้นานแล้ว ทำให้เวลาเลือนหาจะหาไม่เจอ” (B)

“ส่งเอกสารครั้งแรก ในเว็บ Supreme มศว ที่ต้องปริ้นท์เอกสารเป็นหน้า-หลัง แต่ทางเว็บไม่มีแจ้งว่าต้องปริ้นท์หน้า-หลัง เมื่อปริ้นท์ทีละแผ่นส่ง ทำให้ถูกตักกลับมาให้แก้ไขใหม่อีกครั้ง” (B)

“รู้สึกว่ามีคำถามลำบากด้วยความที่ไม่รู้เรื่องหรือข้อมูลมาก่อนเลยจำเป็นต้องถามเพื่อน ซึ่งมีการส่งเอกสารที่มีกระบวนการยุ่งยากเนื่องจากต้องจัดเตรียมเอกสารที่มีจำนวนเยอะมาก และทางแฟนเพจที่ได้ลองสอบถาม Facebook Fanpage ตอบคำถามไม่ดีหรือบางครั้งก็ไม่ตอบทำให้ได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึง” (C)

“มีความยากในการจัดเตรียมเอกสารในการที่ต้องใช้ เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์และต้องจัดเตรียมเอกสารที่ต้องเตรียมและให้บุคคลอื่นมาเซ็นเอกสารรับรองหรือจะเป็นการที่ต้องยืนยันสัญญาครอบครัว หรือการที่บิดาและมารดาแยกทางกันหรือในกรณีที่บุพการีเสียชีวิตก็ต้องมีใบรับรองหรือจำเป็นต้องมีบุคคลอื่นที่เป็นข้าราชการมาเซ็นรับรอง” (D)

“เคยกู้ยศ.ตอนมัธยมมาแล้วในชั้นตอนจึงไม่มีความยุ่งยากเท่าที่ควร แต่เมื่อมากู้ยศ.ผ่านมศว อาจจะมีการกีดกันเพิ่มขึ้นมา และถึงจะเป็นผู้กู้รายเก่าก็มีสิทธิ์ถูกปิดตก” (E)

“ครั้งแรกในการกู้ยืมต้องใช้เอกสารเยอะมาก ๆ และต้องไปติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้รับราชการเพื่อให้มารับรองเงินเดือนของผู้ปกครองและรับรองว่าบิดาและมารดาแยกทางกัน” (F)

“ตอนส่งเอกสารครั้งแรกไม่ได้มีความวุ่นวาย เพราะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบเอกสารที่เตรียมมาว่าครบถ้วน หรือขาดเอกสารอะไรบ้าง ถ้าเอกสารที่เตรียมมาไม่ครบเจ้าหน้าที่จะทำการนัดวันให้นำมาส่งย้อนหลัง” (F)

7. ขั้นตอนระหว่างการกู้ยืมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากหรือติดขัดอย่างไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ขั้นตอนระหว่างการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) ตั้งแต่การเตรียมเอกสาร มีความยุ่งยาก เนื่องจากการเตรียมเอกสารที่เยอะเกินความจำเป็น ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเสียค่าพิมพ์เอกสารจำนวนมาก และต้องทำตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น การเขียนแผนที่ที่อยู่อาศัย ต้องใช้การเขียนเท่านั้น ห้ามพิมพ์เอกสารหรือบันทึกรูปภาพ และต้องเขียนประจำทุกปี หรือการทำจิตอาสา ที่ให้เวลาในการทำกิจกรรมมากเกินไป เป็นต้น การส่งเอกสารมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากมาก เนื่องจากการส่งกับทางมหาวิทยาลัยโดยตรงและทางไปรษณีย์ แต่บางครั้งถ้าเอกสารไม่ตรงตามเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะให้ส่งเอกสารใหม่อีกครั้ง และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของทาง Facebook fanpage มีการแจ้งเตือนและการตอบคำถาม Q&A ที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีผู้สอบถามจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ตอบไม่ครบหรืออาจมีคำตอบที่คลาดเคลื่อน ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากมาก เพราะสามารถสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารได้ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดและเกิดความสงสัยในวิธีการทำเอกสารนั้น ๆ หรือขาดเอกสารชิ้นไหนก็ทำให้ทราบได้ทันที ถ้าส่งผ่านไปรษณีย์จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ยากหรือเจ้าหน้าที่จะติดต่อเรายาก ทำให้ดำเนินการช้ากว่าเดิม” (A)

“Q&A ใน Facebook fanpage กองทุนกู้ยืม มศว มีการแจ้งข่าวสารและมีแอดมินตอบคำถาม แต่ผู้ถามมีจำนวนมาก อีกทั้งไม่มีแชทส่วนตัว ต้องถามได้โพสต์เท่านั้น ทำให้แอดมินตอบคำถามไปในทางที่ไม่ค่อยเหมือนกัน ตอบไม่ครบ ซึ่งผู้ใช้บางคนถามคำถามซ้ำ เนื่องจากไม่เห็นว่ามีคนถามไปก่อนหน้านี้แล้ว บางครั้งผู้ให้สัมภาษณ์ติดต่อโดยการโทร แต่โทรไม่ติด และหาเอกสารไม่เจอ ต้องไปขอเพื่อนอีกที” (B)

“การทำงานซ้ำซ้อน เช่น กรอกข้อมูลในเว็บ Supreme มศว แล้ว ต้องป้อนข้อมูลส่วนนั้นอีกที ทำให้เสียเงินค่าป้อนเอกสารเยอะ” (B)

“ในช่วงที่มีสถานการณ์ COVID จึงได้มีการริเริ่มให้ผู้สามารถส่งเอกสารทาง Email แล้วต้องปริ้นท์เอกสารอีกรอบทำให้ยุ่งยาก และเอกสารในที่ระหว่างกู้ เช่น พวกเอกสารการเก็บชั่วโมงจิตอาสาในบางไฟล์ก็ยังมีความหายาก” (C)

“การที่ต้องเตรียมเอกสารที่มากและคิดว่าเกินความจำเป็นในการที่ใช้ และการแจ้งข้อมูลที่คลุมเครือทำให้เกิดการเข้าใจผิด” (D)

“ขั้นตอนการกู้ยืมมีความยุ่งยากในขั้นตอนของการวาดรูปแผนที่บ้าน เพราะต้องวาดใหม่ทุกปี และรอเอกสารนานและขาดเอกสารในบางส่วนบ้าง ต้องเช็คเอกสารก่อนทุกครั้ง และมีความยุ่งยากในการส่งเพราะต้องไปส่งถึงที่แต่เพิ่งมีปรับเปลี่ยนให้ส่งผ่านไปรษณีย์ และติดขัดคือผู้ปกครองไม่สะดวกเพราะไม่ได้กลับไปที่บ้านต้องใช้เอกสารจากผู้ปกครองจึงต้องใช้เวลานานพอสมควร” (E)

“การทำจิตอาสาเป็นเวลา 36 ชั่วโมงมีความยุ่งยากและเยอะเกินความจำเป็นและในการทำจิตอาสากว่าจะได้ครบมันต้องใช้เวลา เพราะการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมส่วนมากก็ได้ประมาณ 4 ชั่วโมง ดังนั้นเลยคิดว่ามันเยอะเกินไปและต้องมีเวลาไปทำกิจกรรมหลายกิจกรรมที่กว่าจะครบตามกำหนด” (F)

“ต้องส่งเอกสารแบบเดิมในทุก ๆ ปีทำให้ต้องมีการเตรียมเอกสารใหม่ในทุกปีส่งผลให้เสียเวลาและเสียเงินในค่าปริ้นท์เอกสาร” (F)

8.ติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทางใดมากที่สุด และปัญหาที่พบในการติดตามข้อมูลข่าวสารมีอะไรบ้าง (เช่น ระยะเวลาการส่งเอกสาร ช่องทางการส่งเอกสาร)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทาง Facebook fanpage ของกองทุนกู้ยืม มศว มากที่สุด เพราะเป็นช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประกาศต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ในส่วนของปัญหาที่พบในการติดตามข้อมูลข่าวสาร คือ ช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลายหลัก ๆ มีเพียงแค่ช่องทาง Facebook fanpage ในช่องทาง Facebook fanpage ไม่มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเข้าไปตรวจสอบอยู่เสมอ และ Facebook fanpage ไม่สามารถส่งข้อความ หรือ Inbox ไปสอบถามปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“ติดตามข้อมูลจากเพจ Facebook เพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสาร การประกาศต่าง ๆ และติดตามการประกาศผลผู้กู้ที่ผ่านและไม่ผ่านจากเว็บไซต์ของ กยศ. (e-Studentloan)” (A)

“ติดตามจาก Facebook page กองทุนกู้ยืม มศว มากที่สุด และปัญหาที่พบ คือ ใน Facebook page ไม่มี Inbox ส่วนตัว ต้องถามใน Comment ใต้โพสต์เท่านั้น หรือโทรถาม มีการแจ้งว่าใครขาดเอกสาร

หรือเอกสารมีปัญหา ผ่านทาง Facebook fanpage เป็นการแจ้งชื่อ-นามสกุลเท่านั้น ทำให้ผู้กู้ยืมต้องคอยเช็คข่าวสารอยู่ตลอด บางคนไม่ได้รับการแจ้งเตือนก็อาจพลาดการแจ้งเตือน” (B)

“ส่งเอกสารทางมหาวิทยาลัยมากกว่าส่งทางไปรษณีย์ เนื่องจากกลัวตกหล่นระหว่างขนส่ง” (B)

“ติดตามข้อมูลข่าวสารจากทาง Facebook เป็นหลัก และตามมาด้วยช่องทาง Twitter ซึ่งในบางครั้งทาง Facebook fanpage ก็ไม่มีการแจ้งเตือนจึงทำให้ต้องคอยเข้าไปตรวจสอบการอัปเดตเอง” (C)

“จากทาง Facebook fanpage ปัญหาที่พบ คือ จัดเตรียมเอกสารไม่ทันเนื่องจากไม่ทราบว่าใกล้จะถึงวันที่ต้องส่งเอกสาร เนื่องจากไม่มีการแจ้งเตือน ไม่มีการส่งข้อความมา จำเป็นต้องเข้าไปดูใน Facebook ตลอดซึ่งเป็นช่องทางเดียว” (D)

“ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Facebook และติดต่อผ่านเพื่อน ปัญหา คือ ต้องการติดตามข่าวสารหลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น Line Official” (E)

“ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทางเพจ Facebook ทางเพจมีการแจ้งข่าวสารอยู่ตลอดไม่ได้ติดตามทาง e-Studentloan เพราะทางเว็บไซต์มี Interface ที่ไม่มีความทันสมัยและไม่น่าเข้าใจและทางเว็บไซต์จะทำงานเสถียรกับการเปิดด้วย Internet Explorer มากกว่าเว็บเบราว์เซอร์อื่น ๆ” (F)

9. มีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบเชิงรุกจากช่องทางใดบ้าง อย่างไร (เช่น E-mail Messages SNS)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทางกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับเงินค่าเทอมในช่องทาง E-mail ในส่วนของการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือการประกาศอื่น ๆ ไม่มีการแจ้งให้แก่ผู้กู้ยืมทราบ ดังนั้นผู้กู้ยืมจะต้องติดตามข้อมูลข่าวสารหรือการประกาศด้วยตนเองผ่านช่องทาง Facebook fanpage และเว็บไซต์ของกยศ. ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“ไม่มีการแจ้งข่าวสารผ่าน E-mail Messages SNS ผู้กู้จะต้องเข้าไปศึกษา ค้นคว้า และติดตามข้อมูลข่าวสารด้วยตัวเอง ผ่าน Facebook fanpage ซึ่งมีการอัปเดตข่าวสารอยู่เสมอ” (A)

“ไม่มีการแจ้งข่าวสารเชิงรุก มีแค่แจ้งข่าวสารผ่าน Facebook fanpage เท่านั้น” (B)

“ไม่มี ส่วนใหญ่ต้องติดตามอัปเดตข่าวสารตามเพจด้วยตนเอง ซึ่งถ้าหากมีเอกสารที่ผิดพลาดทางเพจจึงจะมีการติดต่อมาตามกับทางนิสิตเป็นกรณีพิเศษ” (C)

“ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารแบบเชิงรุก จึงจำเป็นต้องเข้าไปดูในช่องทาง Facebook Fanpage เพราะเป็นช่องทางเดียวที่จะมีการโพสต์ข่าวสารต่าง ๆ ให้รับรู้จะมี E-mail แจ้งเตือนมาว่าเงินค่าเทอมเข้าแล้วสำหรับผู้กู้ยืม ซึ่งจะเป็นทางกยศ.ส่งมา” (D)

“ได้รับข่าวสารผ่านทาง E-mail แต่ไม่ค่อยได้รับข่าวสาร ได้รับเพียงแจ้งเตือนว่าเงินเข้าเพียงเท่านั้น แต่ไม่มีผ่านทาง SNS” (E)

“ไม่มีการแจ้งเตือนข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ต้องติดตามข่าวสารตาม Facebook Fanpage และเว็บไซต์ของกยศ. ด้วยตนเอง” (F)

หลังการกู้ยืม

10.จากปัญหาที่พบต้องการให้มีการพัฒนาส่วนใดบ้าง มีสิ่งใดต้องการเพิ่มหรืออยากให้ลดในขั้นตอนการกู้ยืมบ้าง อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการทำเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการกู้ยืมทั้งหมดภายในเว็บเดียวกัน และลดการส่งเอกสารซ้ำ ๆ ในทุกปี เช่น การวาดแผนที่บ้าน เอกสารจากหน่วยงานราชการ เงินเดือนครอบครัว และต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสารจาก LINE หรือ Email ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประกาศต่าง ๆ และกำหนดการหรือแจ้งเตือนเวลาในการส่งเอกสารที่มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ และยังมีข้อเสนอให้มีการส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ มีการเพิ่ม Inbox ใน Facebook Fanpage กองทุนกู้ยืม มศว สุดท้ายต้องการให้ลดชั่วโมงจิตอาสา และแนะนำให้มีการพัฒนาเว็บไซต์ e-Studentloan ให้ทันสมัยและมีความเสถียรมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

“อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านไลน์ ที่แจ้งเตือนวันเวลาที่จะต้องส่งเอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารพวกประกาศต่าง ๆ ให้เราได้โดยตรง และอยากให้มีระบบเพื่อลงเอกสารและข้อมูลในที่เดียวกัน และอยากให้ระบบมีการอัปเดตอยู่ตลอด และอยากให้ลดเอกสารบางส่วนที่ต้องส่งซ้ำ ๆ เดิม ๆ ในทุกปี เช่น เอกสารจากหน่วยงานราชการ เงินเดือนครอบครัว เป็นต้น” (A)

“อยากให้ทำเว็บไซต์ที่รวมข้อมูลทั้งหมด โดยมีการจัดหมวดหมู่ เช่น ขั้นตอนการกู้ยืม เอกสารที่ต้องใช้ ช่องทางส่งเอกสาร และอื่น ๆ ไว้ในเว็บเดียวกัน ถ้าระบบดีอาจมีเครื่องช่วยตรวจเอกสารได้” (B)

“อยากให้เพิ่ม Inbox Q&A ใน Facebook Fanpage กองทุนกู้ยืม มศว ที่สามารถเลือกคำถามที่ผู้ใช้ถามเป็นประจำได้ และตอบคำถามอัตโนมัติ” (B)

“อยากให้ Line Official ของกองทุนกู้ยืม มศว โดยเฉพาะ เพราะตอนนี้มีช่องทาง Line Official ของทางกองทุนกู้ยืม แต่เป็นช่องทางที่ไม่เฉพาะเจาะจงของ มศว และข้อมูลการกู้ยืมของแต่ละที่อาจใช้ไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่ค่อยได้ใช้ Line Official ของกองทุนกู้ยืม” (B)

“ต้องการให้มีการส่ง Email หรือ SMS แจ้งเตือนและมีการอัปเดตข้อมูลให้กับนิสิตอยู่เสมอ และต้องการให้มีการลดขั้นตอนในการที่ต้องส่งเอกสารทุกครั้งเป็นการบันทึกไปในระบบออนไลน์” (C)

“ต้องการให้ลดเอกสารที่ไม่จำเป็นออก เพื่อลดความยุ่งยากและลดระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร เช่น แผนที่บ้านที่จำเป็นให้คนที่จะถูกยศ. นั้นเป็นคนวาดกับมือ หรือจะเป็นต้องให้ข้าราชการมาเซ็นรับรองว่าบิดาและมารดาแยกทางกัน และในขั้นตอนที่เยอะมีการเปิดปิดระบบของเว็บที่ไม่ตรงกันทำให้ผู้ใช้สับสน อยากให้ทำรวมเป็นเว็บไซต์เดียวกัน และการปริ้นท์เอกสารที่ต้องมาปริ้นท์เองและเสียเงิน อยากให้เปลี่ยนเป็นแบบออนไลน์” (D)

“ต้องการให้พัฒนาในการเพิ่มช่องทางการติดต่อข่าวสาร ให้มีช่องทางที่เพิ่มมากขึ้น และกระจายเวลาในการยื่นเอกสาร อยากให้เพิ่มขั้นตอนการส่งเอกสารให้ส่งผ่านทางออนไลน์ได้ และต้องการลดในส่วนของการวาดแผนที่” (E)

“อยากให้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อ และแจ้งข่าวสารผ่านทาง E-mail และ Line เป็นเชิงรุกถึงผู้กู้ยืมมีการแจ้งเตือนกำหนดการ ข้อมูลข่าวสาร และประกาศต่าง ๆ ” (F)

“อยากให้มีการพัฒนาเว็บไซต์ e-Studentloan ให้มีความทันสมัยและเสถียรรองรับกับทุก ๆ เว็บเบราว์เซอร์” (F)

“อยากให้มีการลดชั่วโมงจิตอาสาเพราะว่ามันเยอะเกินไป” (F)

“อยากให้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ในการกู้ยืม เพราะจะได้ไม่ต้องส่งเอกสารเดิม ๆ ในทุก ๆ ปีถ้าจะส่งก็ส่งเฉพาะข้อมูลหรือเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดการใช้กระดาษ” (F)

11. ความพึงพอใจต่อกระบวนการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา(ยศ.)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อกระบวนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในระดับปานกลาง หรือรู้สึกเฉย ๆ เนื่องจากกระบวนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในช่วงแรก ขั้นตอนมีความยุ่งยาก ต้องมีการเตรียมเอกสารจำนวนมาก มีการแจ้งเตือนข่าวสารช้า ทำให้มีระยะเวลาในการเตรียมตัวช้า

หรือไม่ทัน และบางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่ค่อยพอใจเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการเตรียมเอกสาร แต่ก็ไม่เสมอไป เพราะผู้ให้สัมภาษณ์บางคนไม่พบเจอเหตุการณ์ข้างต้น ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีความเฉย ๆ ในกระบวนการ เพราะต้องเตรียมเอกสารเยอะมาก ๆ และมีระยะเวลาในการเตรียมตัวช้า เนื่องจากมีการแจ้งข่าวสารช้า ทำให้บางครั้งเตรียมเอกสารไม่ทัน และเจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่ค่อยพอใจเมื่อเราเตรียมเอกสารแล้วเกิดข้อผิดพลาดในบางส่วน” (A)

“แรก ๆ ไม่พอใจ เพราะขั้นตอนมีความวุ่นวาย แต่ตอนนี้รู้สึกเฉย ๆ ไม่ถึงกับไม่ชอบ เพราะทำการกู้ยืมมาจนชินแล้ว” (B)

“อยู่ในระดับกลางถึงดี เนื่องจากการส่งเอกสารถือว่ายังมีความวุ่นวายประมาณหนึ่ง” (C)

“ไม่ได้พึงพอใจในความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ต้องประสบพบเจอในขั้นตอนในการดำเนินงาน” (D)

“มีความพอใจในกระบวนการกู้ยืมในขั้นตอนการตรวจเอกสาร แต่มีปัญหาแค่เพียงรอนานเท่านั้น”(E)

“โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โอเคกับการทำงานของเจ้าหน้าที่” (F)

12.มีวิธีการเตรียมตัวในการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา(ยศ.) ในครั้งต่อไปอย่างไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีการเตรียมตัวในการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในครั้งต่อไป โดยการเตรียมเอกสารและพิมพ์เอกสารไว้ล่วงหน้าก่อนถึงการส่งเอกสารครั้งต่อไป เนื่องจากเอกสารที่ต้องเตรียมจะใช้เหมือนเดิม เพื่อป้องกันการผิดพลาดของเอกสาร หรือปัญหาเรื่องหาเอกสารไม่เจอ ทำให้อาจเสียเวลาในส่วนนี้ อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์มีการบันทึกข้อมูลเอกสารเป็นไฟล์ PDF ไว้ในคอมพิวเตอร์ บันทึกเรื่องกำหนดส่งเอกสารไว้ในกลุ่ม Line เพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้ที่กู้ยืมคนอื่น และมีการสอบถามบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน รุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการกู้ยืม เพื่อป้องกันการเตรียมเอกสารที่ผิดพลาด ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีแบ่งขั้นตอนระหว่างการส่งเอกสารชุดเล็กและชุดใหญ่ โดยเตรียมเอกสารในแต่ละครั้งล่วงหน้าที่จะถึงกำหนดส่งประมาณ 1 เดือน” (A)

“มีการปริ้นท์เอกสารเพื่อไว้สองชุดในเทอมนั้น ๆ ชุดแรกยื่นเทอมนี้ อีกชุดเก็บไว้ยื่นเทอมถัดไป เป็นการเตรียมตัวไว้ล่วงหน้า จะได้ไม่มีปัญหาเรื่องหาเอกสารไม่เจอและไม่เสียเวลาในการค้นหาเอกสาร” (B)

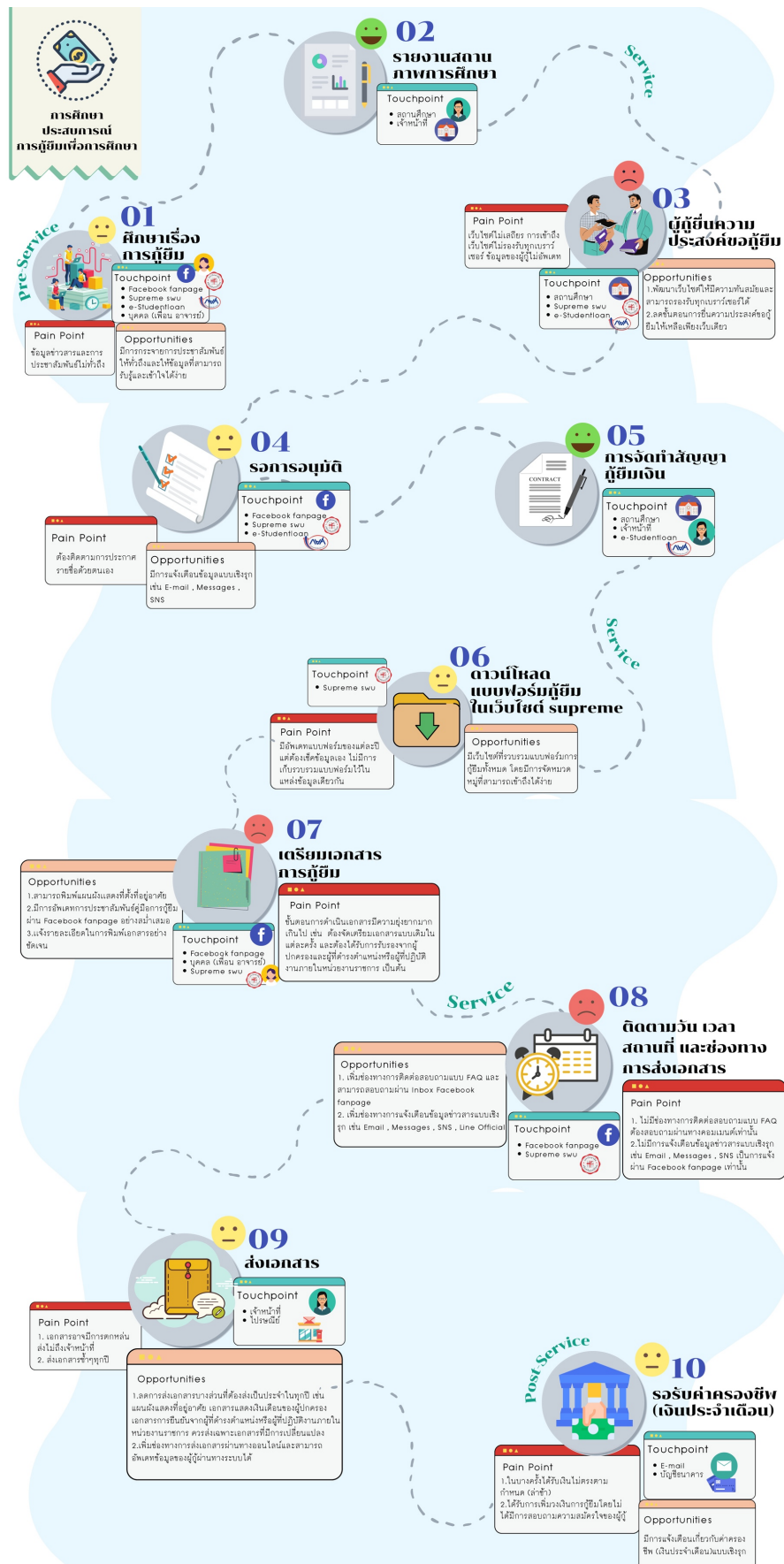
“มีการอัปเดตข้อมูลเพื่อเตรียมตัวส่งเอกสาร มีการสอบถามเพื่อนผู้รู้ เตรียมเอกสารต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเพื่อจัดส่งเอกสารต่อไป เพื่อกันความผิดพลาดและเสียเวลา” (C)

“คอยเข้าไปดูข่าวสารใน Facebook fanpage เป็นประจำเพื่อที่จะสามารถเตรียมเอกสารที่ต้องมีการเซ็นรับรองได้ทัน และเซฟเอกสารที่เป็น PDF ไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อไม่จำเป็นต้องไปนั่งหาเอกสารใหม่” (D)

“มีการศึกษาข้อมูลผ่านช่องทางติดต่อ และเตรียมเอกสารไว้เพราะในบางเอกสารจะต้องใช้เอกสารเดิมจากครั้งที่แล้ว” (E)

“มีการปริ้นท์เอกสารเตรียมไว้ล่วงหน้าเพราะยังงี้ก็ใช้เอกสารเหมือนเดิม มีไลน์กลุ่มกับเพื่อนที่กู้ยืมยศ. โดยมีการบันทึกโน้ตข้อมูลในการกำหนดส่งเอกสาร Link ในการส่งเอกสารไว้ในไลน์กลุ่มและแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนที่กู้ยืมยศ.ด้วยกันและมีการสอบถามรุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการกู้ยืม” (F)

2.4.2 วิเคราะห์ Customer Journey Map



2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

จากการได้ศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรีผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 6 คน มีผลสรุปที่สำคัญ ดังนี้

พฤติกรรมการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

สรุปได้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีการศึกษาหาข้อมูลเรื่องการกู้ยืมผ่านทาง Facebook fanpage กองทุนกู้ยืม มศว โดยผู้ให้สัมภาษณ์สามารถดูประกาศที่เพจได้แจ้งไว้ รวมถึงช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Twitter ของทางกองทุนกู้ยืม มศว และสืบค้นด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัยและเว็บไซต์ e-Studentloan) และสามารถสอบถามจากเพื่อน รุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ด้านกู้ยืมเช่นเดียวกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกองทุนกู้เรียน (ยศ.) ของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกกองทุนกู้เรียน (ยศ.) เนื่องจากกองทุนกู้เรียน (ยศ.) ทุกคณะและสาขาจะสามารถกู้ยืมได้

พฤติกรรมในการเตรียมตัวเกี่ยวกับการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) โดยผู้กู้มีการเตรียมตัวสำหรับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในครั้งต่อไป โดยมีการจัดเตรียมเอกสารและพิมพ์เอกสารล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดการส่งเอกสารในครั้งต่อไป เช่น การรวบรวมและบันทึกเอกสารเป็นไฟล์ไว้ใน Drive มีการสแกนเอกสารเก็บไว้ล่วงหน้า และบันทึกเรื่องการกำหนดส่งเอกสารไว้ในกลุ่ม Line เพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้กู้ยืมคนอื่น เป็นต้น เนื่องจากเอกสารที่ต้องจัดเตรียมบางรายการเป็นเอกสารฉบับหรือเนื้อหาเดิม จะใช้ในรูปแบบเดิม โดยพฤติกรรมข้างต้นผู้กู้ทำเพื่อป้องกันการผิดพลาดของการจัดเตรียมเอกสารและการส่งเอกสาร

ปัญหาการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

ผลจากการศึกษาปัญหาการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในรายการสำหรับจัดเตรียมเอกสารไม่สามารถหาได้ทั่วไป รวมถึงไม่มีการแจ้งเกี่ยวกับกฎระเบียบในการจัดเตรียมส่งเอกสาร ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนหาเอกสารในส่วนนี้ไม่พบ ข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อนิสิตไม่ตอบสนองต่อความสะดวกในการใช้งานโดยทางเพจไม่มีการจัดแยกหมวดหมู่ ประเภทของข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและค้นหาได้ยาก รวมถึงทางเพจมีความถี่ในการอัปเดตข้อมูลน้อย ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารบางรายการทางเพจไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทราบ โดยผู้ดูแลเพจหรือเจ้าหน้าที่ที่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ทางผู้ให้สัมภาษณ์มีความสงสัยหรือต้องการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่มีจำกัดส่งผลให้ ผู้กู้ไม่สามารถ ส่งคำถามไปทางข้อความส่วนตัวหรือช่องทางอื่น ๆ ได้ และข้อมูลข่าวสารไม่มี

ระบบการแจ้งเตือนเชิงรุก เช่น การส่งผ่านทางช่องทางออนไลน์ส่วนตัว ทั้งนี้ข้อมูลข่าวสารและเอกสารบางรายการมีความจำเป็นต้องค้นหา ดาวน์โหลดจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น เว็บไซต์ e-Studentloan เพื่อนำที่กู้ยืม หรือผู้กู้จำเป็นต้องค้นหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนมากไม่ทราบถึงการมีอยู่ของเพจ และบางรายไม่ใช้งาน Facebook

ในการทำเรื่องเกี่ยวกับการกู้ยืมในปีการศึกษาแรก ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เรียนภายในวิทยาเขต องค์กรฯ จำเป็นต้องติดต่อส่งเอกสาร ที่สำนักงานภายในวิทยาเขตองค์กรฯ ส่งผลให้ไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารสำหรับส่งทางเจ้าหน้าที่ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนมีภูมิลำเนาที่อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การเตรียมเอกสารโดยตรง รวมถึงปัญหาในเรื่องของการเซ็นรับรองของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งทางราชการ จึงมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนหนึ่งส่งเอกสารล่าช้า ไม่ตรงกำหนดที่ทางเจ้าหน้าที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในการส่งเอกสารผู้กู้ยืม จำเป็นต้องส่งในรูปแบบของเอกสารแบบพิมพ์เท่านั้น และผู้กู้ยืมจำเป็นต้องกรอกข้อมูลต่าง ๆ ในหลายช่องทางส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในส่วนนี้เพิ่มเติม ในขณะที่เดียวกันการทำงานของเว็บไซต์ที่มีความไม่เสถียร และต้องใช้งานผ่านโปรแกรมบางโปรแกรมโดยเฉพาะซึ่งไม่ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ให้สัมภาษณ์ ทุกราย

ความพึงพอใจและความต้องการในการพัฒนาระบบการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อกระบวนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในระดับปานกลาง หรือรู้สึกเฉยๆ เนื่องจากกระบวนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในช่วงแรก ขั้นตอนมีความซับซ้อน ส่งผลให้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดทำเว็บไซต์ที่สามารถรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการกู้ยืมทั้งหมดไว้ภายในเว็บเดียวกัน และลดการส่งเอกสารซ้ำ ๆ ในทุกปี เช่น การวาดแผนที่บ้าน เอกสารจากหน่วยงานราชการ เงินเดือนครอบครัว และต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการติดตามข่าวสารจาก LINE หรือ Email ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประกาศต่าง ๆ และกำหนดการหรือแจ้งเตือนเวลาในการส่งเอกสารที่มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ และต้องการให้มีการส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ มีการเพิ่ม Inbox ใน Facebook Fanpage กองทุนกู้ยืมมศว สุดท้ายต้องการให้มีการพัฒนาเว็บไซต์ e-Studentloan ให้ทันสมัยและมีความเสถียรมากขึ้น

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map

ก่อนการรับข้อมูล

ศึกษาเรื่องการกู้ยืม ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีการศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูล เรื่องการกู้ยืมเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน(ยศ./กรอ.) เพื่อตัดสินใจเลือกกองทุนที่จะกู้ยืม ผ่านช่องทาง Facebook Fanpage , Supreme swu , E-Studentloan และบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน อาจารย์ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การกู้ยืม ส่งผลให้ต้องศึกษาข้อมูลเรื่องการกู้ยืมหลายช่องทางมากขึ้น ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์พบเจอปัญหาข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึง

อยากให้มีโอกาสในการกระจายการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและให้ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถรับรู้และเข้าใจได้ง่าย

ระหว่างการกู้ยืม

รายงานสถานภาพการศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเป็นผู้กู้รายเก่า จึงต้องมีการทำเรื่องกู้ยืมจากสถานศึกษาหรือโรงเรียนเก่า เพื่อยืนยันว่าเคยกู้ยืมมาก่อนแล้ว ซึ่งการเตรียมตัวจะง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เนื่องจากมีประสบการณ์การกู้ยืมและเตรียมเอกสารได้ง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ โดยจะต้องทำการผ่านสถานศึกษาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้สัมภาษณ์ไม่พบเจอปัญหาระหว่างทำการ จึงรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก

ผู้กู้ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืม ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเข้าระบบไปกรอกแบบฟอร์มคำขอกู้ยืม โดยทำการยื่นความประสงค์ผ่านเว็บไซต์ E-Studentloan และเว็บไซต์ Supreme swu ซึ่งบางครั้งผู้ให้สัมภาษณ์พบเจอปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ เนื่องจากเว็บไซต์ไม่เสถียร โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในขั้นตอนนี้ จึงอยากให้มีโอกาสในการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยและรองรับการใช้งานผ่านทุกเบราว์เซอร์ได้

รอการอนุมัติ ระยะเวลาในการรอการอนุมัติใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ จนถึง 1 เดือน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ต้องติดตามการประกาศรายชื่อด้วยตนเอง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ E-Studentloan และเว็บไซต์ Supreme swu ส่งผลให้ผู้ให้สัมภาษณ์พบเจอปัญหาที่ต้องติดตามการประกาศรายชื่อด้วยตนเอง โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงอยากให้มีโอกาสเพิ่มการแจ้งเตือนข้อมูลแบบเชิงรุก เช่น E-mail , Messages , SNS

การจัดทำสัญญากู้ยืมเงิน ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องดำเนินการทำสัญญากู้ยืมเงินผ่านระบบ E-Studentloan สถานศึกษา และเจ้าหน้าที่ จากนั้นพิมพ์สัญญาพร้อมจัดเตรียมเอกสารประกอบสัญญาและนำไปส่งให้สถานศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้พบเจอปัญหาระหว่างทำการ จึงรู้สึกพึงพอใจในระดับมากต่อขั้นตอนนี้

ดาวน์โหลดแบบฟอร์มกู้ยืมในเว็บไซต์ Supreme โดยดาวน์โหลดแบบฟอร์มผ่าน เว็บไซต์ supreme swu ซึ่งในการจัดเรียงของเว็บไซต์ ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ค้นหาเอกสารไม่พบในบางครั้ง และทางเว็บไซต์ได้มีการอัปเดตแบบฟอร์ม แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเช็คข้อมูลด้วยตนเอง อีกทั้งไม่มีการเก็บรวบรวมแบบฟอร์มไว้ในแหล่งข้อมูลเดียวกัน จึงต้องมีการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จักเกี่ยวกับแบบฟอร์มที่ต้องการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงอยากให้มีโอกาสในการพัฒนาเว็บไซต์ที่รวบรวมแบบฟอร์มการกู้ยืมทั้งหมดและมีการจัดหมวดหมู่ที่เข้าถึงได้ง่าย

การเตรียมเอกสารการกู้ยืม ผู้ให้สัมภาษณ์จะเตรียมเอกสารและตรวจสอบเอกสารด้วยใบรายการ (Check list) โดยผ่าน Supreme swu / Facebook fanpage และบุคคล เช่น เพื่อน อาจารย์ ซึ่งปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์พบคือ ขั้นตอนนี้มีความยุ่งยาก เนื่องจากต้องเตรียมเอกสารจำนวนมาก ต้องจัดเตรียมเอกสารซ้ำๆ ทุกปี และต้องขอการเซ็นรับรองจากหน่วยงานหรือบุคคลทางราชการ ทำให้ใช้ระยะเวลาในการเตรียมเอกสารนาน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีความพึงพอใจมาก จึงอยากให้มีโอกาสในการอัปเดตการประชาสัมพันธ์คู่มือการกู้ยืม

ผ่าน Facebook fanpage อย่างสม่ำเสมอ สามารถพิมพ์แผนผังแสดงที่อยู่อาศัยได้ และแจ้งรายละเอียดในการพิมพ์เอกสารอย่างชัดเจน

ติดตามวัน เวลา สถานที่และช่องทางการส่งเอกสาร ผู้ให้สัมภาษณ์จะติดตามผ่านทาง Facebook fanpage และ Supreme swu โดยประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ปัญหาที่พบคือ Facebook fanpage ไม่มีช่องทางการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ หรือการตอบคำถามแบบ FAQ จะต้องสอบถามผ่านทางคอมเมนต์เท่านั้น และไม่มีการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารแบบเชิงรุก โดยผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงอยากให้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม FAQ และInbox Facebook fanpage และเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารแบบเชิงรุก เช่น Email , Messages , SNS , Line Official , Inbox Facebook fanpage , FAQ เป็นต้น

ส่งเอกสาร ผู้ให้สัมภาษณ์จะส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์และส่งเอกสารโดยตรงผ่านทางเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะมีการส่งเอกสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ อาจเกิดการตกหล่น ส่งผลให้ติดตามเกี่ยวกับข้อมูลในการทำเรื่องได้ยาก และต้องมีการส่งเอกสารซ้ำๆทุกปี โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงอยากให้มีโอกาสในการลดการส่งเอกสารบางส่วนที่ต้องส่งเป็นประจำในทุกปี หรือควรส่งเฉพาะเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มช่องทางการส่งเอกสารผ่านทางออนไลน์และสามารถอัปเดตข้อมูลของผู้กู้ผ่านทางระบบได้

หลังการกู้ยืม

รอรับค่าครองชีพ (เงินประจำเดือน) ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถรับค่าครองชีพได้โดยผ่านช่องทางบัญชีธนาคารที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีการผูกไว้กับกองทุน และผ่านช่องทาง E-mail ซึ่งประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบเจอปัญหา การได้รับเงินไม่ตรงตามกำหนด มีความล่าช้าในการรอรับค่าครองชีพ และได้รับการเพิ่มวงเงินการกู้ยืมโดยไม่ได้มีการสอบถามความสมัครใจของผู้กู้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงอยากให้มีโอกาสในการแจ้งเตือนเกี่ยวกับค่าครองชีพ (เงินประจำเดือน)แบบเชิงรุกมากขึ้น

โดยขั้นตอนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่กล่าวมา เป็นเพียงเส้นทางการเดินทางสำหรับการกู้ยืมเพื่อการศึกษาในครั้งแรกเท่านั้น ซึ่งอาจจะมีการปรับเปลี่ยนหรือลดขั้นตอนในการกู้ยืมครั้งต่อไป เพื่อความสะดวกของผู้กู้ยืม

2.5.3 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโครงงานเรื่อง การศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้มีการสัมภาษณ์นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 6 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จึงได้จัดทำ Customer Journey Map ซึ่งทำให้ได้ทราบถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ขั้นตอนการกู้ยืม ประสบการณ์การกู้ยืม ปัญหาการกู้ยืม พฤติกรรมการกู้ยืม ความพึงพอใจในการกู้ยืม และความต้องการของผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า ขั้นตอนการกู้ยืม มีทั้งหมด 10 ขั้นตอน ดังนี้ ศึกษาเรื่องการกู้ยืม รายงานสถานภาพการศึกษา ผู้กู้ยื่นความประสงค์ขอกู้ยืม รอการอนุมัติ การจัดทำสัญญากู้ยืมเงิน ดาวน์โหลดแบบฟอร์มกู้ยืมในเว็บไซต์

Supreme การเตรียมเอกสารการกู้ยืม ติดตามวัน เวลา สถานที่และช่องทางการส่งเอกสาร ส่งเอกสาร และรอรับค่าครองชีพ (เงินประจำเดือน) ในแต่ละขั้นตอนมีจุด Touchpoint ได้แก่ เว็บไซต์ Supreme swu , e-Studentloan บุคคล สถานศึกษา เจ้าหน้าที่ ไปรษณีย์ Email และ บัญชีธนาคาร เป็นต้น โดยประสบการณ์ในการกู้ยืมของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการกู้ยืมครั้งแรกมีความยุ่งยาก เพราะ ต้องจัดเตรียมเอกสารจำนวนมาก และเอกสารบางรายการไม่สามารถจัดหาได้ง่าย ปัญหา (Pain point) ที่ผู้ให้สัมภาษณ์พบแบ่งออกเป็น 2 ปัญหาใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ปัญหาระหว่างศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงิน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีปัญหาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการศึกษาค้นคว้าของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ได้รับข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีการอัปเดตข้อมูลรายเว็บไซต์ หรือ Facebook Fanpage เท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ทั่วถึง

2. ปัญหาที่พบในการติดตามข้อมูลข่าวสาร คือ ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย โดยช่องทางหลัก ๆ มีเพียง Facebook Fanpage ซึ่งมีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร แต่ผู้ให้สัมภาษณ์จำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลข่าวสารด้วยตนเองอยู่เสมอ ซึ่งอาจเกิดการพลาดข้อมูลบางส่วนได้ และช่องทาง Facebook Fanpage ไม่สามารถสอบถามข้อความในรูปแบบส่วนตัวได้ และพฤติกรรมในการกู้ยืมของผู้ให้สัมภาษณ์มีความแตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาหาข้อมูลเรื่องการกู้ยืมผ่านทาง Facebook Fanpage กองทุนกู้ยืม มศว เว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ e-Studentloan และสอบถามข้อมูลจากเพื่อน รุ่นพี่ หรือผู้ที่ประสบการณ์ด้านกู้ยืมเช่นเดียวกัน และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีการเตรียมตัวสำหรับการกู้ยืมในครั้งต่อไป โดยมีการจัดเตรียมเอกสารและพิมพ์เอกสารล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดการส่งเอกสาร เช่น การเก็บรวบรวมและบันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ไว้ภายใน Drive มีการสแกนเอกสารเก็บไว้ล่วงหน้าและบันทึกเรื่องการกำหนดส่งเอกสารไว้ในกลุ่ม Line เป็นต้น ความพึงพอใจต่อกระบวนการการกู้ยืมของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ต้องการให้มีการอัปเดตและกระจายการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง โดยการแจ้งเตือนข้อมูลแบบเชิงรุก เช่น E-mail, Messages, SNS, Line Official และ Facebook Fanpage เป็นต้น และเพิ่มช่องทางการตอบคำถามในรูปแบบ FAQ อีกทั้งต้องการให้มีการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยเว็บไซต์ควรมีการจัดหมวดหมู่และรวบรวมแบบฟอร์มการกู้ยืมทั้งหมด และจัดทำช่องทางสำหรับส่งเอกสารในรูปแบบออนไลน์และอัปเดตข้อมูลของผู้ผ่านระบบได้ และผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการลดขั้นตอนในการส่งเอกสารบางส่วนที่ต้องส่งเป็นประจำในทุกปี เช่น แผนผังแสดงที่อยู่อาศัย เอกสารแสดงเงินเดือนของผู้ปกครอง เอกสารการยืนยันจากหน่วยงานหรือบุคคลทางราชการ เป็นต้น

3.แนวคิด/แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ควรมีการกระจายการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยจัดทำข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่ายและอัปเดตข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ

เช่น คู่มือการกู้ยืม ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่และมีการแจ้งเตือนข้อมูลแบบเชิงรุก เช่น FAQ, E-mail, Messages, SNS, Line Official, Inbox Facebook fanpage เป็นต้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ในด้านทรัพยากรสารสนเทศควรลดการใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษ และปรับเปลี่ยนไปใช้เอกสารในรูปแบบดิจิทัลแทน เช่น สามารถพิมพ์แผนผังแสดงที่ตั้งที่อยู่อาศัย เป็นต้น ลดการส่งเอกสารบางส่วนที่ต้องส่งเป็นประจำในทุกปี ควรส่งเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น เช่น แผนผังแสดงที่อยู่อาศัย เอกสารแสดงเงินเดือนของผู้ปกครอง และเอกสารการยืนยันจากผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานราชการ

ด้านแหล่งสารสนเทศหรือฐานข้อมูล

พัฒนาแหล่งสารสนเทศที่ให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ Facebook fanpage ให้มีความทันสมัยและอัปเดตข้อมูลหรือเอกสารอยู่เสมอ เพราะเว็บไซต์ และ Facebook fanpage เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) และควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในแหล่งเดียวกัน เช่น การรวบรวมฟอร์มการกู้ยืมทั้งหมด เป็นต้น เพื่อลดความซับซ้อนในการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารสำคัญที่ผู้ต้องการ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยภายในแหล่งข้อมูลนั้นควรมีการแจ้งรายละเอียด ข้อบังคับ ข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน และควรเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารผ่านทางออนไลน์ เช่น E-mail, Google Drive, เว็บไซต์ เป็นต้น

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4.1 ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชาอะไรบ้าง และได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน

นางสาวจริยาภรณ์ อ่อนตา รหัสนิสิต 61101010305

จากการได้เรียนรู้เรื่อง User Studies ทำให้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการศึกษาผู้ใช้ เช่น Customer Journey หรือ Personas เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันนั้น มีความต้องการ ประสพการณ์ หรือมีพฤติกรรมอย่างไรต่อการค้นคว้า การใช้สารสนเทศ หรือการใช้บริการ ซึ่งเมื่อได้ลองทำ Customer Journey ทำให้เห็นเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้ได้ชัดเจนมากขึ้น และสามารถแบ่งหรือแยกแยะได้ว่าในแต่ละจุดมีปัญหาใดบ้าง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุดและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

จากการได้ทำงาน Project มีการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร เช่น การสัมภาษณ์ เป็นการฝึกพูด ฟัง และคิดตามในสิ่งที่ผู้ใช้ให้คำตอบ และนำสิ่งนั้นมาถามต่อยอดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งเป็นการฝึกคิด วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังได้เรียนรู้เรื่องการจัดการเวลาในการ

ทำงาน เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทำให้การทำงานต้องเป็นรูปแบบออนไลน์เท่านั้น จึงต้องมีการวางแผน นัด เวลาทำงานไม่ให้กระทบกับสิ่งอื่น และการจัดการเวลานี้จะทำให้งาน Project มีประสิทธิภาพมากที่สุด

นายณัฐชนน สีนะบรรจง รหัสนิสิต 61101010314

จากการได้ทำprojectนี้ทำให้ได้ประสบการณ์ และรู้ถึง User Studies รู้ถึงการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ รวมไปถึงการทำ Customer journey ที่จะช่วยให้เราเห็นภาพขั้นตอนต่าง ๆ ของ ผู้ใช้บริการ และทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ และนอกเหนือจากนั้นยังได้เรียนรู้ในการ สัมภาษณ์ผู้อื่น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำproject และการทำงานในรูปแบบonlineในช่วงสถานการณ์โควิด19 ที่จะมีอุปสรรคที่ต้องคอยแก้ปัญหา การคุยกันในกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหานั้น ๆ ให้งานนั้นออกมาครบถ้วนสมบูรณ์

นางสาวทิพยาภรณ์ อร่ามศรี รหัสนิสิต 61101010317

ได้รับความรู้เรื่อง User Studies ในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ทราบถึงความต้องการและ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งขั้นตอนการศึกษาความต้องการทำให้ได้ทราบถึงการทำให้ customer journey เป็นวิธีการทำให้เข้าใจได้ง่าย และเห็นเป็นภาพที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากการทำงาน project ทำให้ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมไปอีกขั้น ทำให้มีวินัยในการทำงานมากขึ้น เพราะต้องทำงานร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่ม ต้องมีความรับผิดชอบ และต้องมีการแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ เพื่อให้งานออกมาตรงตามที่ต้องการ และเป็นการทำงานที่มีความท้าทายเพราะเป็นการทำแบบออนไลน์ ไม่ เจอหน้ากันระหว่างทำ ทำให้เกิดการพูดคุยที่ยาก แต่เมื่อทำไปก็สามารถจับจุดและทำงานไปได้อย่างลุล่วง

นางสาวปวีณ์กร ประกอบการ รหัสนิสิต 61101010324

ได้รับความรู้ในเรื่อง User Studies และเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้ และการจัดการบริการที่ จะต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้และคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก ได้เรียนรู้วิธีการทำ Customer Journey ซึ่ง เป็นการเล่าถึงขั้นตอนต่าง ๆ จากประสบการณ์ของผู้ใช้ในการใช้บริการต่าง ๆ ทำให้ได้เห็นภาพที่ชัดเจนและ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้จริง ๆ และละเอียด และยังทำให้ได้เห็นโอกาสหรือแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ ได้ข้อมูลหรือบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

จากการทำงานทำให้ได้พัฒนาทักษะทางด้านการทำงานแบบออนไลน์ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนใน กลุ่ม อาจารย์และผู้ให้สัมภาษณ์ การวางแผนการทำงาน การทำงานเป็นทีม การสัมภาษณ์แบบออนไลน์ และ การจัดการเวลาเพื่อให้ได้งานในแต่ละวิชาที่ทันต่อเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดประสบการณ์การทำงานที่แปลก ใหม่และเห็นถึงปัญหาที่พบเจอระหว่างทำงาน เพื่อนำปัญหานั้นไปปรับปรุง/แก้ไขได้อย่างตรงจุดในอนาคต และพัฒนาการทำงานและตนเองให้ดีกว่าเดิม

นางสาวพรนัชชา จันทโร รหัสนิสิต 61101010326

จากที่ได้เรียนเรื่อง User Studies หรือ การศึกษาผู้ใช้ทำให้ได้ทราบถึงความหมาย ความต้องการของผู้ใช้ และเข้าใจผู้ใช้อย่างยิ่งขึ้นได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้ทั้งในการทำ Customer Journey หรือ Personas ของผู้ใช้ที่ทำให้ทราบถึงความต้องการ ปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้แต่ละคนและโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงบริการต่าง ๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลความต้องการและปัญหาที่ผู้ใช้ได้พบมาพัฒนาบริการที่มีอยู่ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

จากการทำงานทำให้ได้ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม ฝึกวินัยในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานออนไลน์ได้มีการวางแผนเนื่องจากการเป็นการทำงานในรูปแบบออนไลน์จึงต้องมีการนัดประชุมงานกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมายและในส่วนนี้ทำให้งานดำเนินไปได้ด้วยดีและการที่ได้พูดคุยกันอยู่เสมอทำให้เข้าใจกันในการทำงานและทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวพรรณภัทร ปายเดี่ยว รหัสนิสิต 61101010327

จากการที่ได้เรียนรู้ทำให้ทราบถึงวิธีการศึกษาผู้ใช้ เข้าใจความต้องการ ปัญหาของผู้ใช้ และทราบถึงกระบวนการการทำ Customer Journey มากขึ้น จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาและประสบการณ์ของผู้ใช้ในแต่ละขั้นตอน และการทำ Personas ที่ทำให้เห็นถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้ฝึกการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ การติดตามผู้ใช้สัมภาษณ์เพื่อให้เข้าใจมากขึ้น และเนื่องจากการเป็นการทำงานในรูปแบบออนไลน์ทำให้เห็นถึงปัญหาในการทำงาน การวางแผนการทำงาน และการนัดเวลาคุยงานเพื่อให้งานออกมาดีที่สุดและสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดี ได้ฝึกในการแบ่งเวลาและตรงต่อเวลาในการทำงานให้ทันในเวลาที่กำหนด

นางสาวอรลันธ สุรารักษ์วงษ์วีระ รหัสนิสิต 61101010339

จากการที่ได้เรียนเรื่อง User studies ส่งผลให้เข้าใจความคิดและความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น และเข้าใจถึงความเป็นไปได้ของทางฝั่งผู้ให้บริการจากการได้ทดลองทำ project ยังได้เสริมทักษะการทำงานเป็นทีม และเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 อาจส่งผลให้มีอุปสรรคในการเรียนและทำงานแต่ก็สามารถแก้ไข ปัญหา และยืดหยุ่นการทำงานได้

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. ไม่มีสมาชิกภายในกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
2. ไม่ทราบข้อมูลและรายละเอียดของขั้นตอนการกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในเชิงลึก
3. การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ถือเป็นประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน ทำให้ใช้เวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
4. เนื่องจากเรียนออนไลน์ ส่งผลให้เรียนเต็มเวลาและมีภาระงานที่มากขึ้น

5. เนื่องจากปัญหา COVID-19 ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างคนภายในกลุ่มต้องเป็นออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งทำให้ในบางครั้งเกิดการสื่อสารไม่ตรงกัน เข้าใจงานได้ยากมากขึ้น
6. การปรึกษางานกับอาจารย์ ทำได้เพียงออนไลน์เท่านั้น ส่งผลให้เข้าใจงานไม่ตรงกันในบางจุด
7. เกิดความกดดันและเกิดความเครียดระหว่างทำงาน เนื่องจากภาระงานที่มากกว่าปกติ
8. การสัมภาษณ์ในช่วงแรกได้ข้อมูลที่ไม่เชิงลึกพอ
9. การหากลุ่มตัวอย่างมีความยาก เพราะต้องหากลุ่มตัวอย่างที่มีความเฉพาะเจาะจงในเรื่อง การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
10. กลุ่มตัวอย่างไม่มีความหลากหลาย เนื่องจากเป็นเรื่องส่วนบุคคลของผู้กู้
11. การตั้งคำถามและระหว่างการสัมภาษณ์ จะต้องมีการระวังคำพูดและการใช้ภาษาที่ต้องคำนึงถึงข้อมูลและความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์

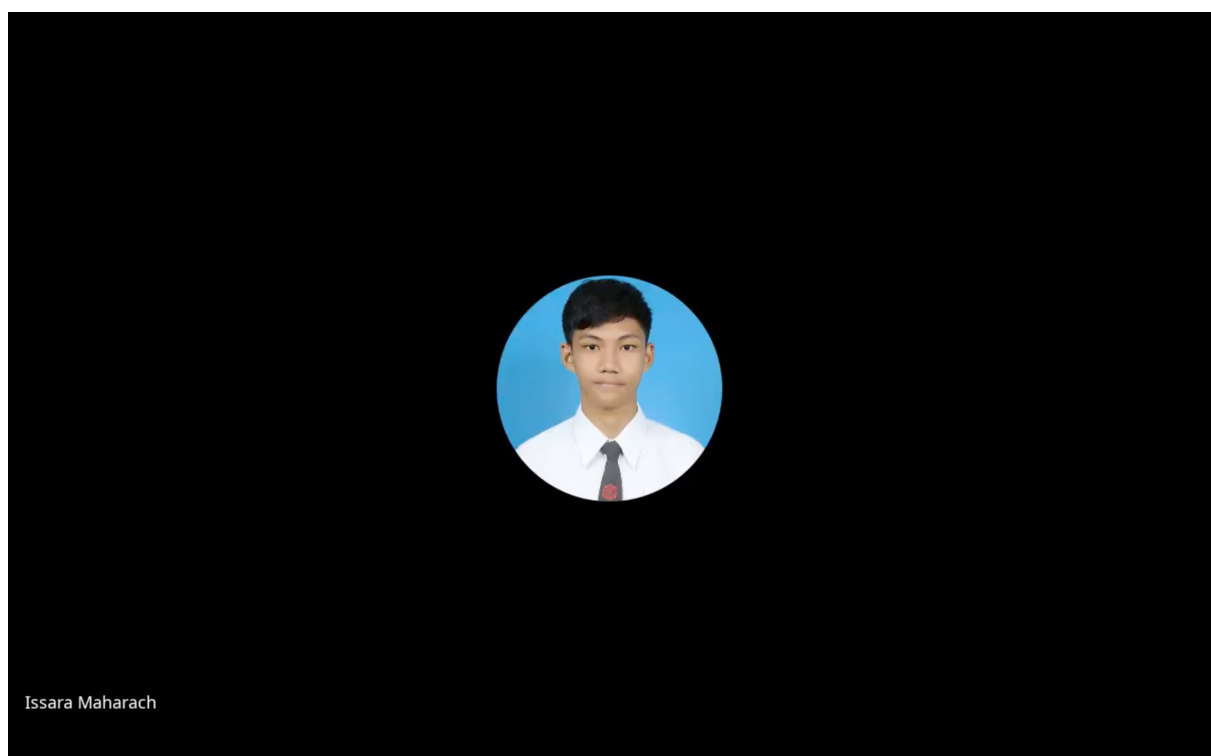
ภาคผนวก



Pemika Cheong



Chonlawat Yaowamart

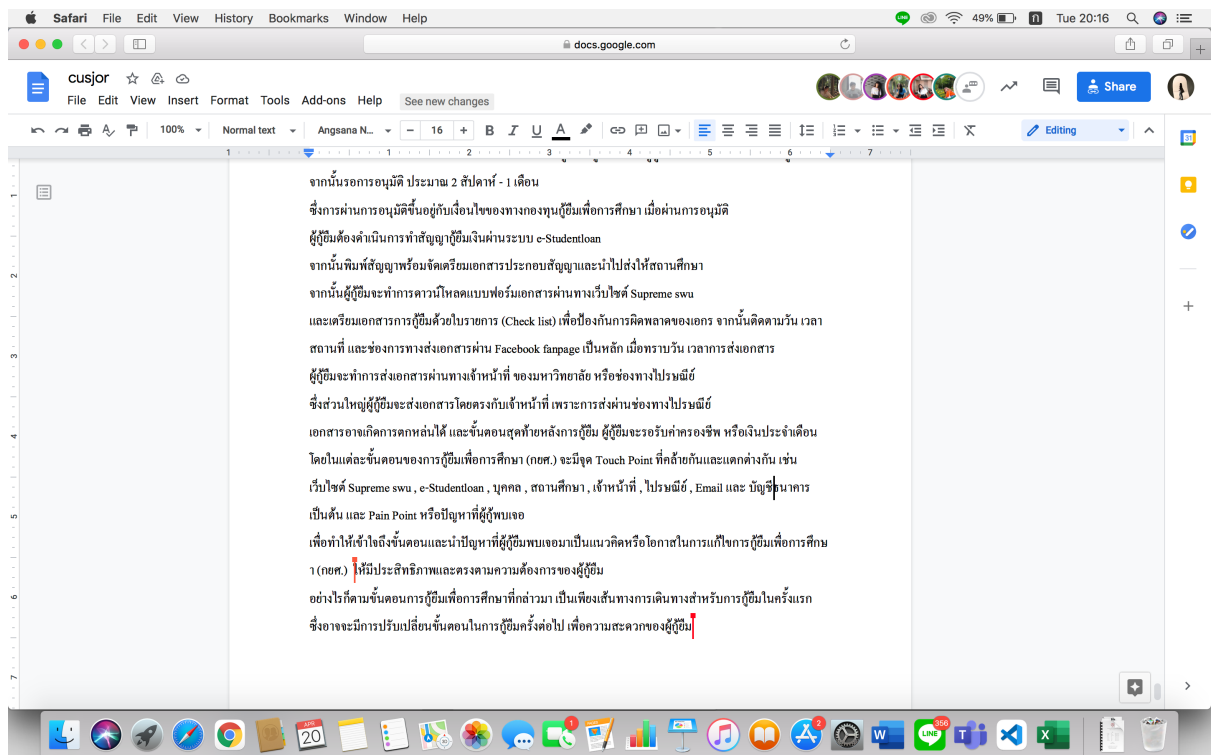
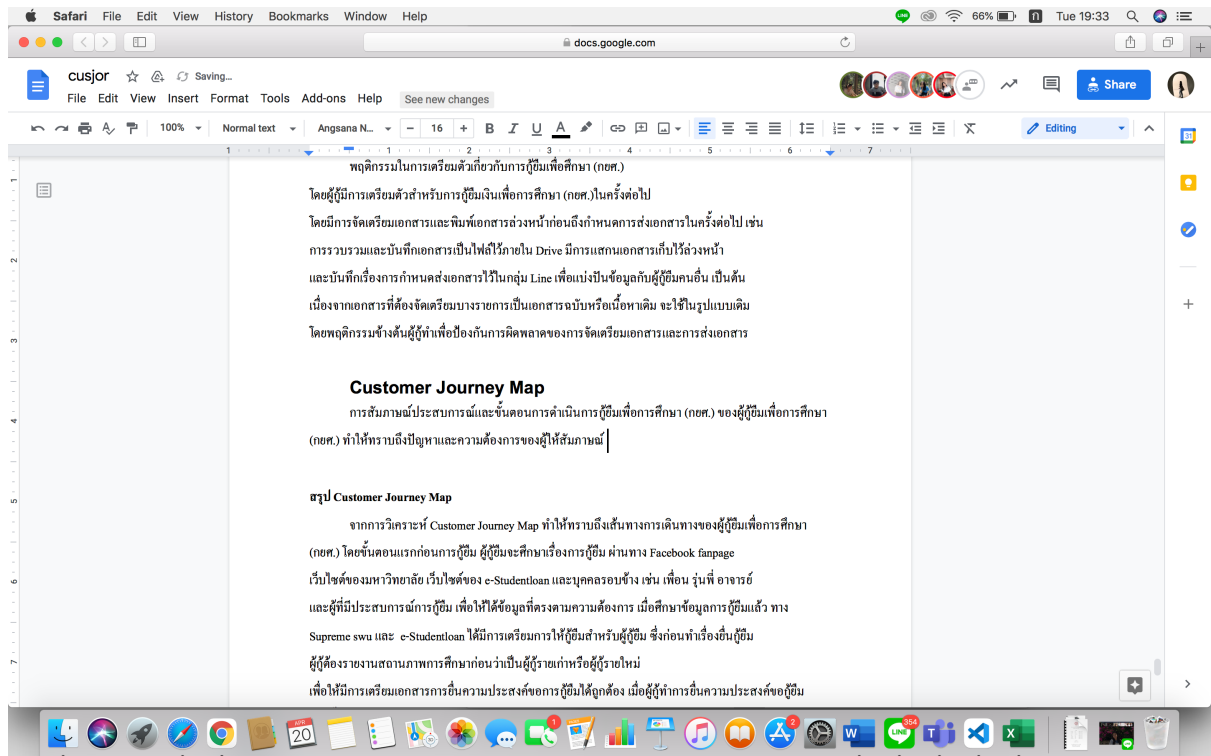


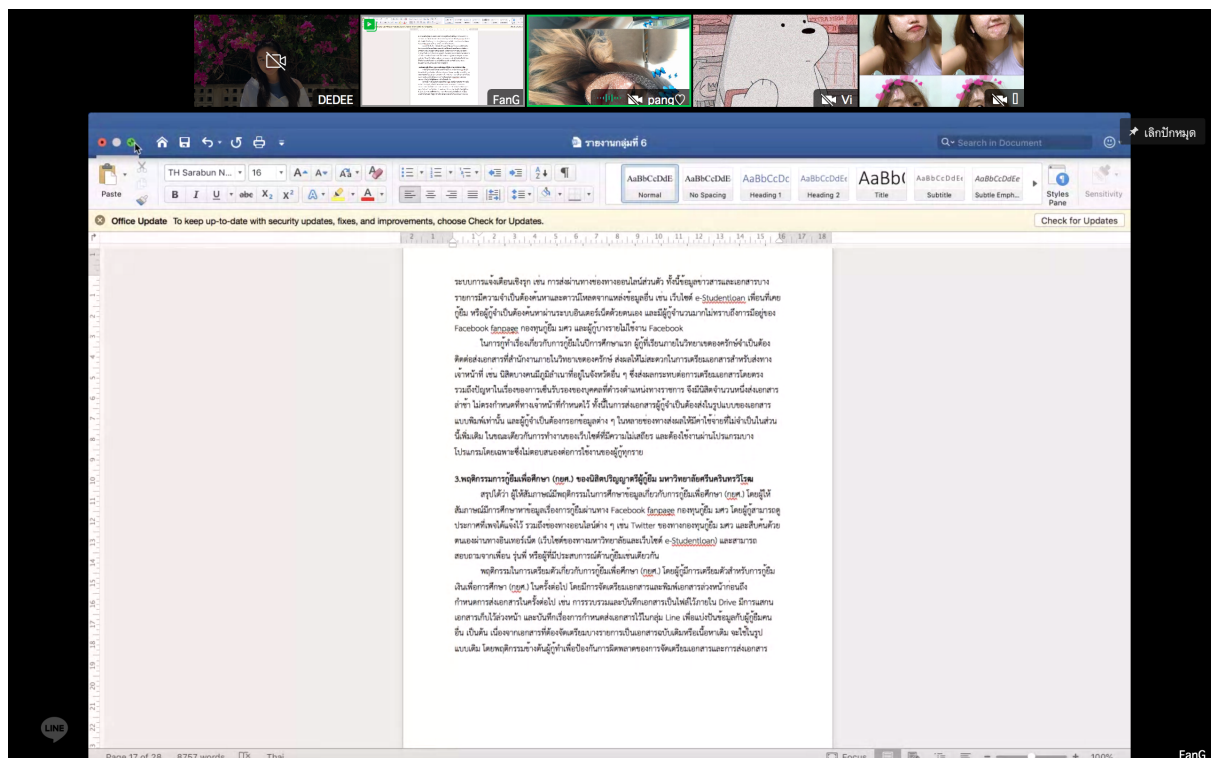
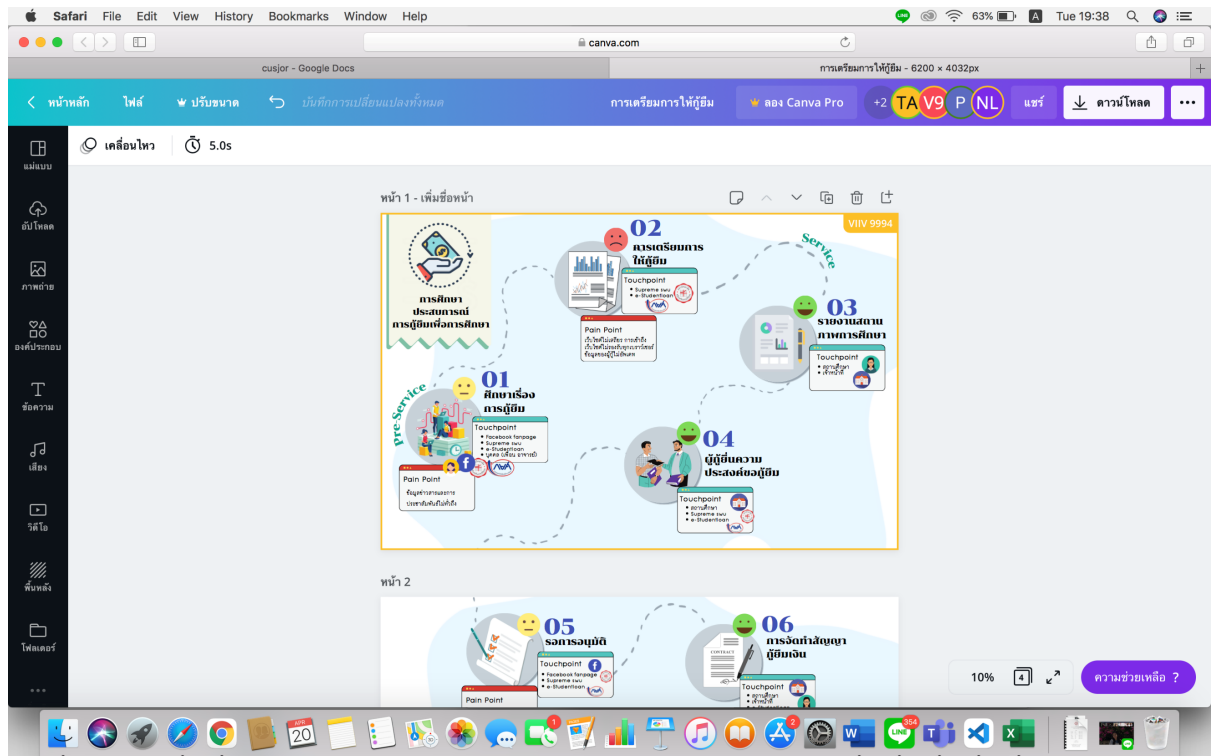


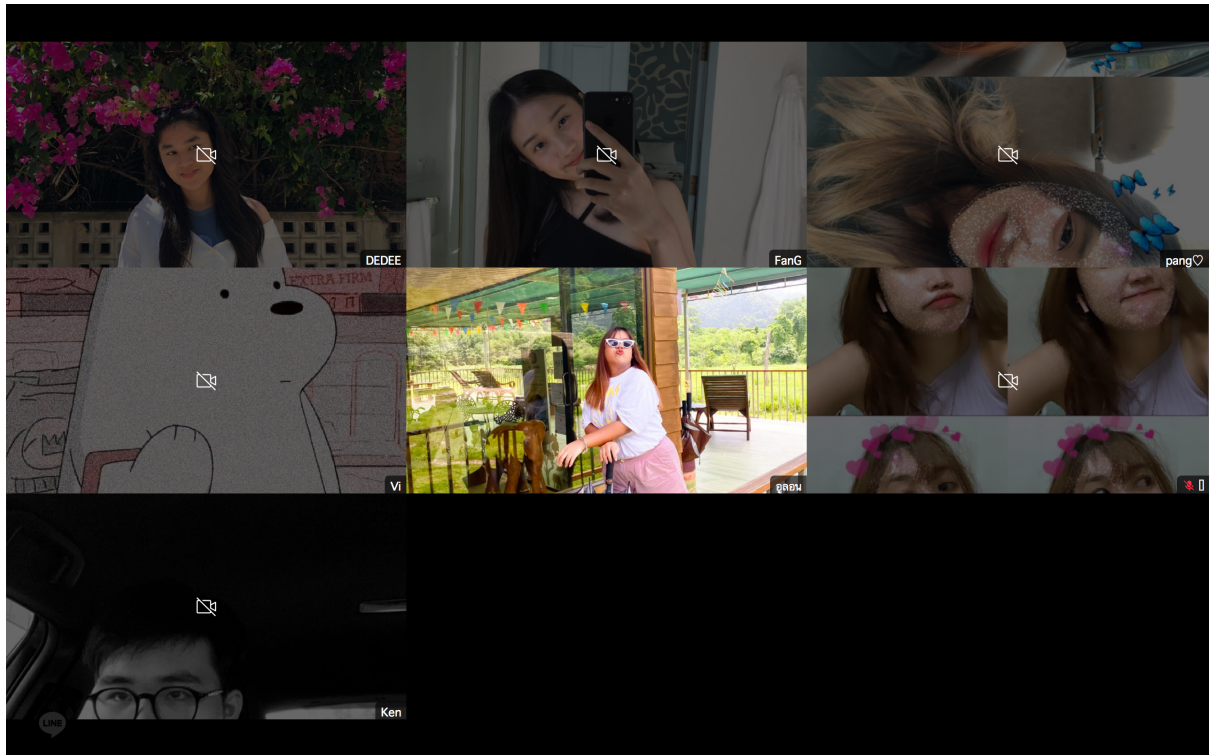
Bussayamas Suepho



Suchada Wonghun







แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการศึกษาประสบการณ์การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

1.1.1 วันที่สัมภาษณ์.....

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

1.2.1 คณะ.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

ก่อนการรับรู้ข้อมูล

2.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.) อย่างไร

2.2 วิธีการตัดสินใจในการเลือกกองทุนกู้เรียน (ยศ./กรอ.)

2.3 ช่องทางการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) มศว จากช่องทางใดบ้าง อย่างไร

2.4 ปัญหาที่พบระหว่างศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) หรือไม่ อย่างไร

ระหว่างการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.)

2.5 เมื่อได้รับข้อมูลท่านมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร กฎเกณฑ์ ข้อบังคับด้วยวิธีใดบ้าง อย่างไร (เช่น จดบันทึก บันทึกภาพหน้าจอ พิมพ์ไฟล์เอกสาร)

2.6 ประสบการณ์การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) มศวในครั้งแรกเป็นอย่างไร (เช่น การเตรียมเอกสาร การส่งเอกสาร)

2.7 ขั้นตอนระหว่างการกู้ยืมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากหรือติดขัดอย่างไรบ้าง

2.8 ติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทางใดมากที่สุด และปัญหาที่พบในการติดตามข้อมูลข่าวสารมีอะไรบ้าง อย่างไร (เช่น ระยะเวลาการส่งเอกสาร ช่องทางการส่งเอกสาร)

2.9 มีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบเชิงรุกจากช่องทางใดบ้าง อย่างไร (เช่น E-mail Messages SNS)

หลังการกู้ยืม

2.10 จากปัญหาที่พบต้องการให้มีการพัฒนาส่วนใดบ้าง มีสิ่งใดต้องการเพิ่มหรืออยากให้ลดในขั้นตอน การกู้ยืมบ้าง อย่างไร

2.11 ความพึงพอใจต่อกระบวนการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.)

2.12 มีวิธีการเตรียมตัวในการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในครั้งต่อไปอย่างไรบ้าง