

การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ  
ระดับศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด



นายภาสกร จันทมงคลเลิศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5008-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 21377844

DEVELOPMENT OF GUIDELINES  
FOR IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY :  
CASE STUDY OF CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED

MR. Passakorn Chantamongkollert

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Engineering in Industrial Engineering

Department of Industrial Engineering

Faculty of Engineering

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-5008-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ

กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

โดย

นายภาสกร จันทมงคลเลิศ

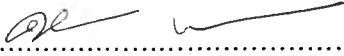
สาขาวิชา

วิศวกรรมอุตสาหการ

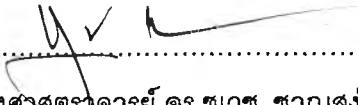
อาจารย์ที่ปรึกษา

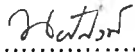
อาจารย์ ดร.นภัตสวงค์ ไอสถศิศิลป์

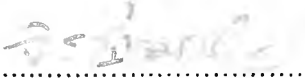
คณะกรรมการศาสตราจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


  
..... คณะบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ลาวณิชย์ศิริ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูเวช ชานูสง่าเวช)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ดร.นภัตสวงค์ ไอสถศิศิลป์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ จิรพัฒน์ เงามประเสริฐวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประถมพงศ์)

ภาสกร จันทมงคลเลิศ : การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ  
:กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด (DEVELOPMENT  
OF GUIDELINES FOR IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY : CASE STUDY  
OF CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED)  
อ.ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.นภัตสวงศ์ ไอสถิติศิลป์, 385 หน้า. ISBN 974-17-5008-9

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของในงานบริการในมิติ  
ต่างๆ ซึ่งได้ทำการรวบรวมเครื่องมือ วิธีการในการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ  
ปรับปรุงคุณภาพบริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยได้เลือกสหกรณ์ออมทรัพย์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัดเป็นองค์กรกรณีศึกษา

ในการดำเนินงานวิจัยนี้ได้พัฒนาแบบจำลองของปัจจัยคุณภาพ จากนั้นจึงได้รวบรวมและ  
สร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในแต่ละปัจจัยคุณภาพ โดยอาศัยประยุกต์ความรู้ที่ได้จาก  
การศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎี การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจริงในองค์กรกรณีศึกษา และพิจารณา  
จาก Best Practices ขององค์กรที่อื่นๆ และได้สร้างวิธีการในการคัดเลือกปัจจัยคุณภาพมาทำการ  
วิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข ซึ่งในองค์กรกรณีศึกษานี้มีปัจจัยคุณภาพที่ผ่านการคัดเลือกมาทำ  
การแก้ไข 4 ปัจจัย ส่วนปัจจัยคุณภาพอื่นก็ได้สร้างแนวทางการปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน แต่ยังมีได้  
นำไปปฏิบัติใช้จริงในองค์กรกรณีศึกษา หลังจากการปรับปรุงโดยใช้แนวทางที่สามารถปฏิบัติได้ใน  
ระยะเวลาของงานวิจัยซึ่งได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม  
บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนเข้าถึงได้  
โดยง่าย ได้ผลดังต่อไปนี้ สำหรับแนวทางการแก้ไขที่ได้ และประเมินผลจากผู้ให้บริการ พบว่า  
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมของ  
องค์กรกรณีศึกษา พบว่าหากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้วจะสามารถปรับลดเวลาในการ  
กู้ยืมได้จาก 33 วันเหลือ 19 วัน

สำหรับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพอื่นที่ได้สร้างขึ้นแต่ยังมีได้นำไปปฏิบัติใช้จริง ได้ถูก  
ประเมินโดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความ  
ยาก-ง่ายในการนำไปปฏิบัติ ด้านประโยชน์ต่อองค์กรกรณีศึกษา ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการนำไป  
ปฏิบัติ และด้านความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง พบว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นร้อยละ 82.35 มี  
ระดับความง่ายปานกลางถึงง่ายมาก ทุกๆแนวทางล้วนมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพสอ.  
จุฬาฯ แนวทางโดยรวม ร้อยละ 76.47 ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติพอสมควร และ  
ทุกๆแนวทางที่จัดทำขึ้นล้วนมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก

ภาควิชา..... วิศวกรรมอุตสาหการ.....  
สาขาวิชา..... วิศวกรรมอุตสาหการ.....  
ปีการศึกษา ..2546.....

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

4570467521 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

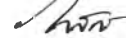
KEYWORD : SERVICE QUALITY / GUIDELINE / QUALITY IMPROVEMENT / CASE STUDY

PASSAKORN CHANTAMONGKOLLERT : DEVELOPMENT OF GUIDELINES FOR IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY : CASE STUDY OF CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED.THESIS ADVISOR: NAPASSAVONG OSOTHSILP, PH.D., 385 pp .ISBN 974-17-5008-9.

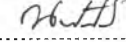
This research develops a model of service quality dimensions and guidelines for improving quality in each dimension. The guidelines are developed using information from literature survey, interview of the case study organization, and best practices in the business sector.This research uses Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited as a case study. This research presents the methodology to prioritize the dimensions of service that the organization should focus on and select 4 of them to implement by creating process flow map, improving the access of information, improving working environment and improving the prompt of equipment. The results from the evaluation by the customers shows that 70.79% of the customers have increased the satisfaction level. For the responsiveness dimension, the developed guideline can decrease the process time from 33 days to 19 days.

Other suggested guidelines such as FAQ, S.Q.S, standard development are evaluated by the management and employees in four dimensions which are the ease of implementation, the benefits to the organization, the implementation time , and the worth in investment. The results show that an average of the sample 82.35% found the ease of implementation in easy to moderate level. Every guideline is found to provide benefits for improving quality. 76.47% of the sample found that the guidelines need time to implement but all guidelines are worth the investment.

Department.....Industrial Engineering....

Student's signature  .....

Field of study ....Industrial Engineering.....

Advisor's signature  .....

Academic year .....2003.....

Co-advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบขอบคุณอาจารย์ ดร.นภัสดวงศ์ โอสถศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรู้ทางทฤษฎี หลักการ ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำวิจัย อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชูเวช ชานูสง่าเวช ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ จิรพัฒน์ เงามประเสริฐวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและแง่คิดที่เป็นประโยชน์ในการทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบคุณ คุณศิววรรณ ปัญญารธรรม คุณดวงแก้ว สมหวัง คุณศุภสิทธิ์ ทวีวงศ์ คุณสมศรี ไตรสุทธิ คุณสุรัชย์ ชื่นแจ้ง คุณบำเพ็ญ อิศรางกูร ณ อยุธยา คุณจิตาภา เปล่งปลั่งคุณลดาวัลย์ บดีรัฐ คุณธาริณี ทองสงฆ์ คุณสุพรรณิณี ลดาธนะกิจ และ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงได้ ตลอดจนบิดามารดาของผู้วิจัยที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 ผลลัพธ์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขั้นตอนและแผนการดำเนินการวิจัย.....	3
2. เอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ.....	7
2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	7
2.1.1.1 ความหมายของการบริการ.....	7
2.1.1.2 คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี.....	8
2.1.1.3 ลักษณะของการบริการ (Characteristics Services).....	8
2.1.2 ลูกค้าและความพึงพอใจ.....	9
2.1.2.1 ลูกค้า (Customer) คืออะไร?.....	9
2.1.2.2 วิธีการติดตามและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า (Tracking and Measuring Customer Satisfaction).....	11
2.1.3 คุณภาพของบริการ (Service Quality).....	12
2.1.3.1 คุณภาพ (Quality).....	12
2.1.3.2 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพบริการ.....	12

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.1.3.3	ปัจจัยคุณภาพบริการ คือ อะไร?..... 13
2.1.3.4	Service Cycle คืออะไร..... 13
2.2	แบบสอบถาม การสร้างและการใช้ ..... 14
2.2.1	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 14
2.2.2	การหาขนาดตัวอย่างทางสถิติในการสุ่มเก็บแบบสอบถาม ..... 14
2.2.3	การจัดทำแบบสอบถาม ..... 15
2.2.3.1	ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ..... 15
2.2.3.2	การแปลคำตอบออกมาเป็นค่าหรือคะแนน ..... 16
2.2.3.3	การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ..... 17
2.2.3.4	การเสนอผลวิเคราะห์ ..... 17
2.3	เทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และปรับปรุงงาน..... 18
2.3.1	เทคนิค Why – Why Analysis ..... 18
2.3.1.1	Why – Why Analysis ..... 18
2.3.1.2	ประโยชน์ของ Why – Why Analysis ..... 18
2.3.1.3	7 จุดพึงระวัง สำหรับการใช่ Why – Why Analysis ..... 19
2.3.2	เทคนิค ECRS เพื่อการปรับปรุงงาน..... 20
2.3.3	การวิเคราะห์คุณภาพบริการ (เอส.คิว.เอส) Service Quality Analysis (S.Q.S) ..... 22
2.3.4	5 ส. .... 25
2.3.4.1	หัวใจสำคัญการทำกิจกรรม 5 ส ..... 27
2.3.4.2	ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม 5 ส ..... 28
2.3.4.3	ผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรม 5 ส ..... 38
2.3.5	การปรับปรุง Website..... 38
2.3.6	Best Practices..... 40
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 41



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.	กระบวนการสร้างแนวทางปรับปรุงและคัดเลือกปัญหา ..... 51
3.1	ปัจจัยคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจในลักษณะขององค์กรกรณีศึกษา..... 51
3.2	แบบจำลองของปัจจัยคุณภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจในลักษณะเดียวกับองค์กรกรณีศึกษา ..... 52
3.3	การสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ ..... 55
3.4	วิธีการคัดเลือกปัจจัยคุณภาพเพื่อมาดำเนินการแก้ไข ..... 58
3.4.1	การคัดเลือกปัญหาโดยใช้เกณฑ์ Scatter Plot ..... 58
3.4.1.1	ขั้นตอนการคัดเลือกปัญหา ..... 58
3.4.2	ใช้การกำหนดน้ำหนักของเกณฑ์..... 60
3.4.2.1	ขั้นตอนการคัดเลือกปัญหา ..... 61
4.	การคัดเลือกปัจจัยคุณภาพที่มีความสำคัญต่อองค์กรกรณีศึกษา ..... 63
4.1	สำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ..... 63
4.1.1	ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ..... 63
4.1.1.1	การเก็บแบบสอบถามตาม ..... 64
4.1.1.2	สรุปผลที่ได้จากแบบสอบถาม ..... 65
5.	แนวทางในการแก้ปัญหา สำหรับองค์กรกรณีศึกษา ..... 76
5.1	ปัญหาหลักจากการสอบถามลูกค้า และแนวทางการแก้ไข ..... 76
5.1.1	ปัญหาหลักจากการสอบถามลูกค้า ..... 76
5.1.2	แนวทางการแก้ไข ..... 77
5.1.2.1	แผนผังขั้นตอนการให้บริการ (4.9) ..... 77
5.1.2.2	บรรยากาศและความสะอาด เรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5) 87
5.1.2.3	ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2) ..... 97
5.1.2.4	การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)..... 117

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5.1.2.5 ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1).....	121
5.2 ปัญหาอื่นๆ ที่ได้จากการสอบถามลูกค้า และแนวทางการแก้ไขเฉพาะเจาะจง .	139
6. การประเมินผลการปรับปรุงและแนวทางที่ได้จัดทำขึ้น .....	162
6.1 ผลจากการเก็บแบบสอบถาม ชุดที่ 1 .....	162
6.2 ผลจากการเก็บแบบสอบถาม ชุดที่ 2 .....	167
6.2.1 สำหรับประเมินแนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุงใช้งานแล้ว.....	167
6.2.2 สำหรับประเมินแนวทางที่เสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป.....	176
7. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	200
7.1 สรุปผลการวิจัย.....	200
7.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย.....	212
7.3 ข้อเสนอแนะ.....	213
รายการอ้างอิง.....	216
ภาคผนวก	
ก.....	220
ข.....	222
ค.....	237
ง.....	251
จ.....	260
ฉ.....	291
ช.....	304
ซ.....	307
ณ.....	309
ญ.....	311
ฎ.....	340
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	335

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงแผนการดำเนินงาน .....	6
2.1 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์ม S.Q.S .....	23
2.2 แสดงคำอธิบายของตาราง S.Q.S.....	23
2.3 แสดงแนวทางการวางแผนการทำ 5ส.....	28
4.1 แสดงคะแนนความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อต่างๆ.....	65
4.2 แสดงการ TRANSFORM FUNCTION ของคะแนนความสำคัญผู้ใช้บริการต่อหัวข้อต่างๆ .....	67
4.3 แสดงวิธีการหาค่า WEIGHT จากเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสอ.จุฬาฯ .....	69
4.4 แสดงวิธีการคำนวณและลำดับคะแนนเพื่อใช้ในการคัดเลือกหัวข้อต่างๆของผู้ใช้บริการมา แก้ไข .....	70
4.5 แสดงคำอธิบายของเกณฑ์ความยากง่ายในการแก้ปัญหา .....	73
4.6 แสดงลำดับคะแนนรวม และคะแนนความยาก-ง่ายในการแก้ไขปัญหา .....	74
5.1 แสดงรายชื่อคณะกรรมการ 5ส ของ สอ.จุฬาฯ.....	88
5.2 แสดงการประเมินแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่เสนอให้สมาชิก .....	100
5.3 แสดงทะเบียนหลักสูตรการอบรมภายนอกของเจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ.....	114
5.4 แสดงทะเบียนประวัติฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ .....	115
5.5 แสดงทะเบียนวิทยากรที่อบรมของสอ.จุฬาฯ.....	116
5.6 แสดงแบบฟอร์มการวิเคราะห์กระบวนการกู้ยืมพิเศษ (ก่อนปรับปรุง) .....	124
5.7 แสดงกิจกรรมขั้นตอนการกู้ยืมพิเศษก่อนปรับปรุง .....	126
5.8 แสดงแนวทางปรับลดขั้นตอนการกู้ยืมพิเศษ .....	128
5.9 แสดงปฏิทินวันดำเนินการต่างๆในเดือนมีนาคม 2547 .....	129
5.10 แสดงแบบฟอร์มการวิเคราะห์การลดขั้นตอนกระบวนการกู้ยืมพิเศษ .....	132
5.11 แสดงแบบฟอร์มการวิเคราะห์กระบวนการกู้ยืมพิเศษ (หลังปรับปรุง) .....	134
5.12 แสดงกิจกรรมขั้นตอนการกู้ยืมพิเศษหลังปรับปรุง.....	136
5.13 แสดงตัวอย่าง การจัดทำ S.Q.S ของสาขาของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด.....	142

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
6.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกในแนวทางที่ปรับปรุงและความพึงพอใจโดยรวม .....	163
6.2 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านแผนผังขั้นตอนการให้บริการ.....	168
6.3 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านบรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์	170
6.4 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านการจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ.....	172
6.5 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย .....	174
6.6 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง .....	176
6.7 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ .....	178
6.8 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน .....	180
6.9 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา.....	182
6.10 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ .....	184
6.11 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ .....	186
6.12 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี และให้เกียรติสมาชิก .....	187
6.13 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ .....	188
6.14 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านวันเวลาทำการมีความเหมาะสม .....	190
6.15 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านระบบคิวมีความเหมาะสม .....	192
6.16 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยน่าใช้ บริการไม่เสีย. ....	194
6.17 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย.....	196
6.18 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ .....	198
7.1 แสดงเทคนิค/วิธีการที่จะใช้ในการแก้ปัญหาในหัวข้อต่างๆ.....	202
7.2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับแนวทางที่ปรับปรุง.....	204
7.3 แสดงผลการประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้นโดยการประเมินของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง .....	207

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 แสดงแผนผังขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย .....	5
2.1 แสดงแผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน.....	10
2.2 แสดงแผนภาพการวิเคราะห์ WHY-WHY ANALYSIS .....	18
2.3 แสดงแผนภาพตัวอย่างแนวทางการแก้ไขปัญหาเมื่อวิเคราะห์ด้วย WHY-WHY ANALYSIS .....	19
2.4 แสดงส่วนประกอบของ 5 ส.....	25
2.5 แสดงวิธีการแยกประเภทสิ่งของ .....	34
2.6 แสดงแนวทางการจัดเก็บสิ่งของเพื่อความสะดวก .....	35
2.7 แสดงกระบวนการทำ 5 ส อย่างต่อเนื่อง.....	37
2.8 แสดงตัวอย่างแผนผังการทำ SITEMAP ของ WEBSITE.....	40
2.9 แสดงรายละเอียดของ SERVQUAL โดย A.PARASURAMAN .....	43
2.10 แสดงแผนภูมิ MODEL ของ FITZGERALD และ DURANT .....	48
2.11 แสดงแผนภาพ GAP MODEL สำหรับวิเคราะห์คุณภาพบริการ .....	49
3.1 แสดงรูปการคัดเลือกปัญหาโดยใช้ SCATTER PLOT.....	60
5.1 แสดงตัวอย่างเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติของ สอ.จุฬาฯ .....	78
5.2 แสดงผังขั้นตอนการฝากประจำ.....	79
5.3 แสดงผังขั้นตอนถอนจากฝากประจำ.....	80
5.4 แสดงผังขั้นตอนการฝากออมทรัพย์ เงินสด.....	81
5.5 แสดงผังขั้นตอนการฝากออมทรัพย์ เชื่ค.....	82
5.6 แสดงผังขั้นตอนการถอนจากบัญชีออมทรัพย์.....	83
5.7 แสดงผังขั้นตอนการขอ STATEMENT (เพื่อต้องการตรวจสอบยอดเท่านั้น) .....	84
5.8 แสดงผังขั้นตอนการขอ STATEMENT (เพื่อทำหนังสือรับรองต่างๆ).....	85
5.9 แสดงผังขั้นตอนการกู้ยืมเงินประเภทฉุกเฉิน.....	86
5.10 แสดงภาพก่อน – หลังปรับปรุง 5ส ของสาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย .....	92
5.11 แสดงภาพก่อน – หลังปรับปรุง 5ส ของสาขาลำน้ำกึ่งฟ้า .....	94
5.12 แสดงภาพก่อน – หลังปรับปรุง 5ส ของสาขาคณะแพทยศาสตร์ .....	96

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
5.13 แผนผัง WHY – WHY ANALYSIS ของปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร.....	99
5.14 แสดงตัวอย่างการจัดบอร์ดที่แบ่งเป็นหมวดหมู่.....	101
5.15 แสดงภาพตัวอย่างการปรับปรุงการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์สาขาสำนักกีฬา.....	102
5.16 แสดงภาพตัวอย่างการปรับปรุงการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์สาขาสำนักกีฬา.....	103
5.17 แสดง SITEMAP ของการปรับปรุง WEBSITE สอ.จุฬาฯ.....	106
5.18 แสดงตัวอย่างต้นแบบเว็บไซต์ที่จะปรับปรุงใหม่.....	107
5.19 แสดงตัวอย่างการจัดทำประกาศที่น่าสนใจ.....	107
5.20 แสดงตัวอย่างการจัดวางแบบฟอร์มให้พร้อมใช้งาน.....	119
5.21 แสดงตัวอย่าง การกรอกใบถอน (ด้านหน้า - ด้านหลัง).....	120
5.22 แสดงตัวอย่างการติดประกาศขั้นตอนและวิธีการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ.....	121
5.23 แสดงแผนผัง WHY-WHY ANALYSIS ขั้นตอนการกู้ยืมประเภทพิเศษ.....	127
5.24 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาดำเนินการก่อนและหลังปรับปรุงของขั้นตอนการกู้ยืมพิเศษ .....	137
5.25 แสดงตัวอย่างระบบการให้คะแนนความพึงพอใจโดยใช้ลูกปิงปอง.....	150
7.1 แสดงแผนภูมิแท่งสำหรับการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวมต่อการปรับปรุงของ สอ. จุฬาฯ.....	205
7.2 แสดงแผนภูมิแท่งสำหรับการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกที่เคยกรอกแบบประเมินต่อ การปรับปรุงของสอ. จุฬาฯ.....	205
7.3 แสดงแผนภูมิแท่งของการประเมินแนวทางที่จัดทำขึ้นด้านความยากง่ายของการนำไปใช้ จากเจ้าหน้าที่ของสอ. จุฬาฯ.....	208
7.4 แสดงแผนภูมิแท่งของการประเมินแนวทางที่จัดทำขึ้นด้านประโยชน์ของการนำไปใช้จาก เจ้าหน้าที่ของสอ. จุฬาฯ.....	209
7.5 แสดงแผนภูมิแท่งของการประเมินแนวทางที่จัดทำขึ้นด้านระยะเวลาในการนำไปปฏิบัติจาก เจ้าหน้าที่ของสอ. จุฬาฯ.....	210
7.6 แสดงแผนภูมิแท่งของการประเมินแนวทางที่จัดทำขึ้นด้านความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อการ ปรับปรุงจากเจ้าหน้าที่ของสอ. จุฬาฯ.....	211