

บทที่ 6

การประเมินผลการปรับปรุงและแนวทางที่ได้จัดทำขึ้น

จากการออกแบบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
กรณีศึกษา เพื่อให้เห็นถึงผลการปรับปรุงจึงได้จัดทำแบบประเมินขึ้นมา 2 ชุด ดังนี้

แบบประเมิน ชุดที่ 1 ใช้สำหรับ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
การปรับปรุง โดยจะสำรวจผลของการปรับปรุงใน 4 ปัจจัย ซึ่งได้นำไปปฏิบัติจนเห็นรูปธรรม ซึ่ง
เนื้อหาของแบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินสิ่งที่ได้จัดทำไปว่าตรงกับความต้องการของ
สมาชิกหรือไม่ ดังแสดงในภาคผนวก ก1

แบบประเมิน ชุดที่ 2 ใช้สำหรับประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้น โดยสอบถามกับ
เจ้าหน้าที่ระดับสูง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจ
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับสูง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับปรุง
คุณภาพแต่ละหัวข้อที่ได้จัดทำขึ้น โดยหัวข้อในการสำรวจ ได้แก่ ความยาก-ง่ายของวิธีการที่นำไป
ปฏิบัติ ประโยชน์ของแนวทางต่อการปรับปรุงคุณภาพของสอ.จพฯ ระยะเวลาในการนำแนวทางที่
จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ และความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง อีกทั้งยังมีหัวข้อเปิดเพื่อรับ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้วย ดังแสดงในภาคผนวก ก3

6.1 ผลจากการเก็บแบบสอบถาม ชุดที่ 1

ชุดที่ 1 สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการปรับปรุง ใน 4 ปัจจัย
ที่ได้ทำการสำรวจสมาชิกผู้ให้บริการของสหกรณ์ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกในแนวทางที่ปรับปรุงและความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงในด้าน		สมาชิกทั้งหมด		สมาชิกที่เคยกรอก		สมาชิกที่ไม่เคยกรอก	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ	ดีขึ้น (1)	277	72.89	152	100	125	54.82
	ไม่เปลี่ยนแปลง (2)	66	17.37	0	0	66	28.95
	ควรปรับปรุง (3)	37	9.74	0	0	37	16.23
	รวม	380	100	152	100	228	100
2. การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม	ดีขึ้น (1)	227	59.74	110	72.37	117	51.32
	ไม่เปลี่ยนแปลง (2)	112	29.47	25	16.45	87	38.16
	ควรปรับปรุง (3)	41	10.79	17	11.18	24	10.53
	รวม	380	100	152	100	228	100
3. บอร์ดประกาศข้อมูลข่าวสาร	ดีขึ้น (1)	264	69.47	110	72.37	154	67.54
	ไม่เปลี่ยนแปลง (2)	79	20.79	17	11.18	62	27.19
	ควรปรับปรุง (3)	37	9.74	25	16.45	12	5.26
	รวม	380	100	152	100	228	100
4. บรรยากาศความสะอาด	ดีขึ้น (1)	260	68.42	127	83.55	133	58.33
	ไม่เปลี่ยนแปลง (2)	74	19.47	17	11.18	57	25.00
	ควรปรับปรุง (3)	46	12.11	8	5.26	38	16.67
	รวม	380	100	152	100	228	100
5. ความพึงพอใจโดยรวม	ดีขึ้น (1)	269	70.79	118	77.63	151	66.23
	ไม่เปลี่ยนแปลง (2)	74	19.47	25	16.45	49	21.49
	ควรปรับปรุง (3)	37	9.74	9	5.92	28	12.28
	รวม	380	100	152	100	228	100

พิจารณาจากช่องสมาชิกทั้งหมด ได้ผลดังนี้

1. ผลของแบบสอบถามจากผู้ให้บริการในสาขาสำนักงานมหาวิทยาลัยสูงสุด 82 % รองลงมาเป็นสาขาสำนักกีฬา 6 %
2. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน เป็นดังนี้ 0 – 3 ครั้ง เป็นจำนวน 48 % , 4-7 ครั้งเป็นจำนวน 28 % , 8 -11 ครั้งเป็นจำนวน 11 % และมากกว่า 12 ครั้งเป็นจำนวน 13 %
3. ประเภทผู้ใช้บริการ ฝาก-ถอนเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวนถึง 92 % และกู้ยืมจำนวน 8 %
4. จำนวนผู้เคยทำแบบสอบถามชุดเก่าของสอ.จุฬาฯมีเพียง 37.89 % ที่เหลืออีก 62.11 % ไม่เคยทำมาก่อน
5. มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงของแผนผังชั้นตอนบริการ ดีขึ้น 73 % ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นจำนวน 17 % ควรปรับปรุงเป็นจำนวน 10 %
6. มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม ดีขึ้น 60 % ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นจำนวน 29 % ควรปรับปรุงเป็นจำนวน 11 %
7. มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงบอร์ดประกาศข้อมูล ดีขึ้น 70 % ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นจำนวน 21 % ควรปรับปรุงเป็นจำนวน 9 %
8. มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงของบรรยากาศ ความสะอาด ดีขึ้น 68 % ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นจำนวน 20 % ควรปรับปรุงเป็นจำนวน 12 %
9. มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงโดยรวมของสหกรณ์ ดีขึ้น 71 % ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นจำนวน 20 % ควรปรับปรุงเป็นจำนวน 9 %

จากผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน 380 คน มีจำนวนสมาชิกที่เคยกรอกทั้งหมด 152 คน คิดเป็น 40 % โดยในกลุ่มสมาชิกที่เคยกรอกแบบสอบถามชุดเก่ามีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. แผนผังชั้นตอนการให้บริการ ดีขึ้น 100 % เพราะว่าจากเดิมไม่มีแผนผังติดประกาศแสดงให้เห็น
2. การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม ดีขึ้น 72 % , ไม่เปลี่ยนแปลง 17 % , ควรปรับปรุง 11%
3. บอร์ดประกาศข้อมูล ข่าวสาร ดีขึ้น 72 % , ไม่เปลี่ยนแปลง 11 % , ควรปรับปรุง 17%

4. บรรยากาศและความสะอาด ดีขึ้น 83 % ,ไม่เปลี่ยนแปลง 11 % , ควรปรับปรุง 6%
5. ความพึงพอใจโดยรวม ดีขึ้น 78 % ,ไม่เปลี่ยนแปลง 17 % , ควรปรับปรุง 6%

ซึ่งคะแนนที่ได้จากกลุ่มผู้เคยกรอกแบบสอบถามชุดเดิมจะมีคะแนนสูงกว่าจากผู้ใช้บริการที่สุ่มกรอกโดยรวมในทุกๆปีจจัยแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงของสหกรณ์ที่ได้กระทำไปแล้ว มีผลทำให้ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในการปรับปรุงอย่างมาก แต่ก็ส่วนน้อยที่เห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงและควรปรับปรุง และจากแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังพบว่า ผู้ใช้บริการได้บอกล่าว่าเกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่ประสบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสหกรณ์ซึ่งสามารถรวบรวมและสรุปได้เป็นหัวข้อหลักดังนี้

1. การบริการด้านข้อมูล ได้แก่
 - ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับตอบคำถามสมาชิกแยกจากเจ้าหน้าที่ทำงานปกติ
 - เมื่อมีการปรับปรุงอะไรใหม่ๆเกี่ยวกับสหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบอย่างมาก
 - ควรเพิ่มการติดประกาศในหัวข้ออื่นตามความต้องการสมาชิก และสิ่งที่สมาชิกมักสอบถามอยู่เสมอ(FAQ) เช่น รายละเอียดการกู้ยืม สวัสดิการ การออกเช็ค เป็นต้น
2. การบริการด้านธุรกรรมการเงิน
 - ควรมีเพิ่มช่องบริการ ในช่วงเวลาที่มีคนมาใช้บริการมากๆ เช่น วันสิ้นเดือน วันที่ 1-3 ของเดือน และ ก่อนวันวันหยุดยาว
 - ควรมีสมาชิกบัญชีเหมือนธนาคารพาณิชย์
 - ช่วงเที่ยง สาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย ควรมีเจ้าหน้าที่บริการมากกว่า 1 คน
 - สาขาย่อยไม่ควรปิดบริการในช่วงเที่ยงของวันที่มีผู้ใช้บริการ เช่น วันสิ้นเดือน อาจใช้การเพิ่มเจ้าหน้าที่เป็น 3 คน แล้วใช้การสลับกันไปพัก

- เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติมักเสียบ่อยครั้ง
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่หน้าอในบางครั้งของการให้บริการ ควรปรับปรุงบุคลิกภาพ ให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการสมาชิก
 - เจ้าหน้าที่บางคนควรปรับปรุงอัธยาศัย มารยาทในการให้บริการสมาชิก
 - เจ้าหน้าที่บางท่านยังขาดทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ เช่น การคืนเงินกู้
4. สถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์
- สถานที่ให้บริการคับแคบ ควรปรับปรุงขยายให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
 - สาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย มีที่นั่งรอให้ห้องปรับอากาศน้อย
 - บอร์ดประกาศบางสาขามีพื้นที่ในการติดน้อย ทำให้ต้องติดประกาศซ้อนทับไม่น่าอ่าน
5. นวัตกรรมและอื่นๆ
- ควรมีการพัฒนาด้านการให้บริการต่างๆของสหกรณ์ให้มีความทันสมัย นำใช้งานอยู่เสมอ
 - ควรมีการสำรวจความพึงพอใจและสิ่งทีสมาชิกต้องการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมาใช้ปรับปรุงพัฒนาสหกรณ์
 - ควรมีการจัดทำตู้ ATM และบัตร Smart Card ในการตรวจสอบสถานะต่างๆทางเครื่องอัตโนมัติได้ทันที

ซึ่งข้อเสนอแนะที่สมาชิกเสนอส่วนมากได้จัดทำเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านอื่นๆแล้ว เพียงแต่ยังไม่ได้ปฏิบัติใช้งานจริง ดังนั้นอาจถือได้ว่าแนวทางที่จัดทำนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง ส่วนแนวทางนอกเหนือจากที่ได้จัดทำทางสหกรณ์ก็ยินดีรับไว้พิจารณาเพื่อการปรับปรุงของสหกรณ์ให้ดียิ่งๆขึ้นไป

6.2 ผลจากการเก็บแบบสอบถาม ชุดที่ 2

ชุดที่ 2 สำหรับประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้น โดยทำการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ระดับสูง เจ้าหน้าที่ระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

แบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกระดับและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพแต่ละหัวข้อที่ได้จัดทำขึ้น โดยหัวข้อในการสำรวจ ได้แก่ ความยาก-ง่ายของวิธีการที่นำไปปฏิบัติ ประโยชน์ของแนวทางต่อการปรับปรุงคุณภาพของสอ.จุฬาฯ ระยะเวลาในการนำแนวทางที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติใช้จริง และความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง และได้มีหัวข้อเปิดเพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้วย แบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

6.2.1 สำหรับประเมินแนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุงใช้งานแล้ว

มีรายละเอียดของการปรับปรุงโดยสรุปดังนี้

1. แผนผังขั้นตอนการบริการ (4.9) :

จัดทำแผนผังขั้นตอนฝาก - ถอน ประจำ ออมทรัพย์ , กู้ฉุกเฉิน , ขอ Statement เป็นต้น



ตารางที่ 6.2 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านแผนผังขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ 4.9 แผนผังการบริการ		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	1	2	11	14	50.00%	28.57%	32.35%	32.56%
	ปานกลาง (2)	1	5	23	29	50.00%	71.43%	67.65%	67.44%
	ยาก (3)				0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	2	2	20	24	100.00%	28.57%	58.82%	55.81%
	มี (2)	0	5	14	19	0.00%	71.43%	41.18%	44.19%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	1	5	17	23	50.00%	71.43%	50.00%	53.49%
	ใช้เวลา (2)	1	2	17	20	50.00%	28.57%	50.00%	46.51%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	1	8	10	50.00%	14.29%	23.53%	23.26%
	คุ้มค่า (2)	1	6	24	31	50.00%	85.71%	70.59%	72.09%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.65%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

แผนผังขั้นตอนการบริการ (4.9) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความ
ง่ายระดับปานกลาง 67.44 % ง่ายระดับมาก 32.56 % ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 55.81 %
มีประโยชน์ 44.19 % ด้านระยะเวลา สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 53.49 % ใช้ระยะเวลาพอสมควร
46.51 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 72.05 % คุ้มค่ามาก
23.26 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายใน
การปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก คุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก และสามารถนำไป
ปฏิบัติได้ในทันที จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว
นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวม
สรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. สถานที่ไม่อำนวย (ควรพิจารณาด้านสถานที่)
2. ผู้ให้บริการบางท่านเมื่อเข้ามาให้บริการของสหกรณ์มักจะได้ดูแผนผัง อาจจะใช้วิธีสอบถามเจ้าหน้าที่
3. ผู้ให้บริการคุ้นเคยกับวิธีเดิมๆ
4. สมาชิกบางคนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน เช่นกดบัตรคิวก่อนกรอกแบบฟอร์ม ทำให้เกิดความล่าช้าของคิว
5. การขอStatementที่สาขาไม่สะดวกใช้ระยะเวลาานาน จนไม่สามารถทำรายการให้สมาชิกท่านอื่น เนื่องการส่งผ่านข้อมูลล่าช้า
6. สมาชิกไม่ค่อยดูประกาศ ขอบช้กถามเจ้าหน้าที่มากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประชุมผู้ปฏิบัติงานสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน
2. ควรวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
3. ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบและเข้าใจขั้นตอน
4. ควรใช้ภาพประกอบเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
5. ควรเปลี่ยนที่ติด เพื่อไม่ให้เกิดขวงการเขียนแบบฟอร์ม
6. ควรลงทุนระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ

2. บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5) :

อบรมและจัดทำมาตรฐาน 5ส ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเป็นระเบียบ นำปฏิบัติงาน จากนั้นทำการตรวจประเมินผลการปรับปรุงอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.3 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านบรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์

ข้อ 4.5 บรรยากาศ		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	4	5	0.00%	14.29%	11.76%	11.63%
	ปานกลาง (2)	1	6	22	29	50.00%	85.71%	64.71%	67.44%
	ยาก (3)	1	0	8	9	50.00%	0.00%	23.53%	20.93%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	2	21	23	0.00%	28.57%	61.76%	53.49%
	มี (2)	2	5	12	19	100.00%	71.43%	35.29%	44.19%
	ไม่มี (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	0	6	6	0.00%	0.00%	17.65%	13.95%
	ใช้เวลา (2)	2	7	28	37	100.00%	100.00%	82.35%	86.05%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	2	11	13	0.00%	28.57%	32.35%	30.23%
	คุ้มค่า (2)	2	5	21	28	100.00%	71.43%	61.76%	65.12%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.65%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 67.44 % ระดับง่ายมาก 11.63 % แต่ก็มีระดับความยาก 20.93 % ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความคับแคบของสถานที่ซึ่งยากในการที่จะปรับปรุงแก้ไข ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 53.49 % มีประโยชน์ 44.19 % ด้านระยะเวลา ต้องใช้ระยะเวลา 86.05 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 13.95 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการ

ลงทุนเพื่อปรับปรุง 65.12 % คุ่มค่ามาก 30.23 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็มีความยากสูงเช่นกัน เนื่องมาจากว่า ความคับแคบของสถานที่ซึ่งยากในการที่จะปรับปรุง โดยการปรับปรุงที่ดีที่สุด คือ การขยายพื้นที่ซึ่งก็ต้องอาศัยทั้งงบประมาณและระยะเวลา ซึ่งก็ตรงกับผลที่ออกมาคือต้องใช้ระยะเวลาในการนำไปปฏิบัติพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวก็ยังมีประโยชน์ถึงมีมาก และสุดท้ายก็มีคุ่มค่าที่จะลงทุนปรับปรุงด้วย จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย พื้นที่คับแคบ
2. หากไม่มีการเข้มงวด ละเอียด ก็จะไปเป็นเหมือนแต่ก่อน ต้องมีการตรวจมาตรฐานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
2. ต้องปลูกจิตสำนึกคนในองค์กรก่อนทำ
3. การจัดวางที่เป็นระเบียบจะง่ายต่อการค้นหาเอกสาร
4. ควรมีการขยายพื้นที่ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรมีที่เก็บใส่ตมากกว่านี้เพื่อความสะดวกในการใช้งาน
5. การปรับปรุงไม่จำเป็นต้องซื้ออุปกรณ์ใหม่ ใช้ของเก่ามาปรับเปลี่ยนได้
6. ใช้เวลานานเพราะว่าการปรับปรุงต้องอาศัยระยะเวลาในการอบรมและต้องกวดขันตรวจตราอยู่อย่างสม่ำเสมอ

3. การจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3) :

กำหนดการจัดวางแบบฟอร์มใหม่ ให้มี ซีตบอกระดับ และกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อสะดวกในการมาเติมได้ก่อนจะหมด และสะดวกต่อสมาชิกในการเขียนแบบฟอร์มของสมาชิก ดังนั้นจึงได้ แสดงตัวอย่างวิธีการรอกติดไว้ ด้วยบรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อย

ตารางที่ 6.4 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านการจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ

ข้อ 4.3 การจัดการ อุปกรณ์		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ง่ายง่าย	ง่าย (1)	1	5	16	22	50.00%	71.43%	47.06%	51.16%
	ปานกลาง (2)	1	2	16	19	50.00%	28.57%	47.06%	44.19%
	ยาก (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.65%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	2	19	22	50.00%	28.57%	55.88%	51.16%
	มี (2)	1	5	15	21	50.00%	71.43%	44.12%	48.84%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	2	5	23	30	100.00%	71.43%	67.65%	69.77%
	ใช้เวลา (2)	0	2	11	13	0.00%	28.57%	32.35%	30.23%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	1	12	14	50.00%	14.29%	35.29%	32.56%
	คุ้มค่า (2)	1	6	21	28	50.00%	85.71%	61.76%	65.12%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ด้านการจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายมาก 51.16 % ระดับปานกลาง 44.19 % ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 51.16 % มีประโยชน์ 48.84 % ด้านระยะเวลา สามารถปฏิบัติได้โดยทันทีสูงถึง 69.77 % ใช้ระยะเวลาพอสมควร 30.23 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 65.12 %

คุ่มค่ามาก 32.56 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก คุ่มค่าถึงคุ่มค่ามาก และสามารถนำไปปฏิบัติได้ในทันที จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวนอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. สถานที่ไม่เคื้ออำนวยความสะดวก
2. ต้องใช้พื้นที่ในการจัดวางและอีกทั้งต้องลงทุนซื้อตู้ หรือชั้นวาง เพื่อความเป็นระเบียบผู้ให้บริการคุ้นเคยกับวิธีเดิมๆ

ข้อเสนอแนะ

1. กำหนดผู้รับผิดชอบจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมเสมอ
2. ให้เจ้าหน้าที่ดูแลอยู่เสมอ
3. ควรวางในปริมาณที่พอเหมาะและเขียนประกาศให้หยิบในปริมาณเท่าที่ใช้เท่านั้น อย่าหยิบเผื่อ

4. ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2) :

1. จัดบอร์ดประกาศโดยแบ่งกลุ่มข่าวให้ชัดเจน สะดวกต่อการอ่าน เพิ่มความน่าสนใจโดยการใช้สีสັນและรูปแบบที่ทันสมัย
2. จัดทำ proposal และ sitemap ในการปรับปรุง website สหกรณ์ใหม่ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการอ่านและค้นหาข้อมูล
3. กำหนดคุณสมบัติผู้เข้าอบรมโดยละเอียด และแผนการอบรมต้องมีการวัดผลสัมฤทธิ์ทุกครั้ง
4. ระเบียบการอบรมเสนอให้ทำในรูปแบบทะเบียนการอบรม แยกเป็น 3 ส่วน ทะเบียนหลักสูตร ทะเบียนประวัติการอบรมของสมาชิก ทะเบียนวิทยากร สามารถค้นหาแยกเป็นประเภทการอบรมและตรวจสอบสถานะการอบรมได้โดยง่าย

ตารางที่ 6.5 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ 4.2 ข้อมูลข่าวสาร ชัดเจน		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	2	13	15	0.00%	28.57%	38.24%	34.88%
	ปานกลาง (2)	2	5	21	28	100.00%	71.43%	61.76%	65.12%
	ยาก (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	3	17	20	0.00%	42.86%	50.00%	46.51%
	มี (2)	2	4	16	22	100.00%	57.14%	47.06%	51.16%
	ไม่มี (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	1	15	16	0.00%	14.29%	44.12%	37.21%
	ใช้เวลา (2)	2	6	19	27	100.00%	85.71%	55.88%	62.79%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	2	12	15	50.00%	28.57%	35.29%	34.88%
	คุ้มค่า (2)	1	5	21	27	50.00%	71.43%	61.76%	62.79%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 61.76 % ง่ายมาก 38.24 % ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 51.16 % มีประโยชน์ 46.51 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 62.79 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 37.21 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 62.79 % คุ้มค่ามาก 34.88 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มี ความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก คุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก และใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นบางแนวทางต้องอาศัยการศึกษา ข้อมูลเพื่อจัดทำ เช่น เว็บไซต์ และทดลองใช้แล้วปรับให้อยู่ในรูปแบบใช้งานง่าย เช่น การใช้งาน ทะเบียนการอบรม เป็นต้น จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ผู้ใช้บริการไม่ค่อยจะอ่านบอร์ดเท่าที่ควร ดังนั้นการใช้สีส้มก็ไม่ได้มีผลมากต่อผู้อ่าน
2. หากไม่มีการเข้มงวด ละเอียด ก็จะกลับไปเป็นเหมือนแต่ก่อน ต้องมีการตรวจมาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้เวลาในการตรวจเช็คข้อมูล ตรวจสอบให้ถูกต้อง และนำเสนอ
2. ควรพิจารณาโครงสร้างองค์กร และขั้นตอนในการอนุมัติ
3. ควรมีการพัฒนารูปแบบให้ทันสมัย โดดเด่น แล้วควรจะมีการตีประกาศที่หมดอายุแล้วออกด้วย
4. เจ้าหน้าที่ที่ไปอบรมควรมีการเสนอแผนงานในการนำวิชาที่อบรมมาพัฒนา สหกรณ์
5. ต้องใช้เวลาในการศึกษาอบรมและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ

6.2.2 สำหรับประเมินแนวทางที่เสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

มีรายละเอียดของการปรับปรุงโดยสรุปดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1) :

รวบรวมคำถามจากทั้งสมาชิกและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคำถามที่สมาชิกมักจะ สอบถามอยู่เสมอ โดยนำมาจัดในรูปแบบเอกสารเพื่อแจกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อให้มีความรู้ที่เท่าเทียมกันเพื่อให้ตอบคำถามสมาชิกได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ตารางที่ 6.6 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

ข้อ 1.1 จนท.ให้ข้อมูล ถูกต้อง		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	10	11	0.00%	14.29%	29.41%	25.58%
	ปานกลาง (2)	2	6	23	31	100.00%	85.71%	67.65%	72.09%
	ยาก (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	3	21	24	0.00%	42.86%	61.76%	55.81%
	มี (2)	2	4	13	19	100.00%	57.14%	38.24%	44.19%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	2	15	17	0.00%	28.57%	44.12%	39.53%
	ใช้เวลา (2)	2	5	19	26	100.00%	71.43%	55.88%	60.47%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	3	11	14	0.00%	42.86%	32.35%	32.56%
	คุ้มค่า (2)	2	4	22	28	100.00%	57.14%	64.71%	65.12%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1) ในหัวข้อนี้ เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 72.09 % ง่ายมาก 25.58 % ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 55.81 % มีประโยชน์ 44.19 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 60.47 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 39.53 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 65.12 % คุ้มค่ามาก 32.56 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยอบรมและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดวิธีการใช้งาน FAQ ปรับปรุงพัฒนาให้อยู่ในรูปง่ายต่อการให้ข้อมูลสมาชิกได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามก็มีความคุ้มค่าที่จะนำแนวทางนี้ไปปฏิบัติ จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวนอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ต้องใช้เวลาพอสมควรในการรวบรวมคำถามจากสมาชิก
2. ทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากโครงสร้างองค์กรมีการแบ่งงานกันทำ
3. ในการปฏิบัติงาน-ระเบียบ-ข้อบังคับของสหกรณ์มีการปรับปรุงตลอด ใครจะเป็นผู้ติดตามและปรับปรุงเงื่อนไขที่เกิดขึ้นใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการอบรม โดยให้แต่ละฝ่ายเสนองานในฝ่ายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ เข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติต่างๆ และมีการสอบถามปัญหาข้อสงสัยในการปฏิบัติงานได้ทันที เพื่อให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน
2. แนวคิดที่ว่าควรจะมีการใช้สื่อกลางเป็นเอกสารในการเผยแพร่ความรู้ให้ทุกคนได้รับความรู้เท่ากันเป็นสิ่งที่ดีน่าสนับสนุน
3. ต้องอบรมหรือสัมมนาให้ผู้ให้บริการเกิดความชำนาญ และพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการ
4. ควรมีการติดตามผลตอบรับจากสมาชิกและเจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2) :

วิเคราะห์จุดบกพร่องของงานที่ปฏิบัติแบ่งเป็นประเภทงาน ว่ามีแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุผิดพลาดเหล่านั้นได้อย่างไร และจัดทำในรูปแบบ S.Q.S.(Service Quality Analysis)

ตารางที่ 6.7 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ

ข้อ 1.2 จนท.บริการ ถูกต้อง		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จกท.	รวม	ผจก.	หน.	จกท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	7	8	0.00%	14.29%	20.59%	18.60%
	ปานกลาง (2)	2	5	25	32	100.00%	71.43%	73.53%	74.42%
	ยาก (3)	0	1	2	3	0.00%	14.29%	5.88%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	5	15	21	50.00%	71.43%	44.12%	48.84%
	มี (2)	1	2	18	21	50.00%	28.57%	52.94%	48.84%
	ไม่มี (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	1	9	10	0.00%	14.29%	26.47%	23.26%
	ใช้เวลา (2)	2	6	25	33	100.00%	85.71%	73.53%	76.74%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	8	11	19	0.00%	61.54%	32.35%	38.78%
	คุ้มค่า (2)	2	5	21	28	100.00%	38.46%	61.76%	57.14%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.08%
	รวม	2	13	34	49	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 74.42 % ง่ายมาก 18.60 % ด้านความมีประโยชน์มีมากถึง 48.84 % มีประโยชน์ 48.84 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 76.74 % สามารถปฏิบัติ

ได้โดยทันที 23.36 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 57.14 % คุ้มค่ามาก 38.78 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายในการศึกษารายละเอียดของงาน จัดทำและนำไปใช้จริง แต่ก็มีมีความคุ้มในการปรับปรุง จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวนอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ข้อกำหนดบางประการที่ใช้กับลูกค้า บางครั้งมีการอนุโลม ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจจะตอบไปตามข้อกำหนดเดิม
2. ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด
3. ในการปฏิบัติงาน-ระเบียบ-ข้อบังคับของสหกรณ์มีการปรับปรุงตลอด ใครจะเป็นผู้ติดตามและปรับปรุงเงื่อนไขที่เกิดขึ้นใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประชุมใหญ่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแต่ละฝ่าย การทำวิธีการที่เสนอดังกล่าวจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในสายตาสมาชิก

3. ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1) :

ลดระยะเวลาส่งเอกสารของผู้ประเมินให้น้อยลง , เลื่อนโดยการรวมวันประชุมอนุกรรมการเงินกู้และวันประชุมดำเนินการเฉพาะของเงินกู้ให้เป็นวันเดียวกัน โดยในวันดำเนินการ สืบดาห์ถัดไปให้แจ้งให้ทราบเท่านั้น , ทำนิติกรรมในช่วงก่อนปลายเดือนได้ เพราะร่นระยะเวลาขึ้นมา , ยื่นเรื่องหลังวันที่ 5 ก็ได้แต่ฝ่ายเงินกู้จะจัดไปประเมินราคาในเดือนนั้นได้เฉพาะกรณีที่มีจำนวนผู้ยื่นมากกว่า 9-10 รายในเขตพื้นที่เดียวกัน

ตารางที่ 6.8 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ข้อ 2.1 ความสะดวก รวดเร็ว		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	5	6	0.00%	14.29%	14.71%	13.95%
	ปานกลาง (2)	1	4	25	30	50.00%	57.14%	73.53%	69.77%
	ยาก (3)	1	2	4	7	50.00%	28.57%	11.76%	16.28%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	1	16	17	0.00%	14.29%	47.06%	39.53%
	มี (2)	2	5	18	25	100.00%	71.43%	52.94%	58.14%
	ไม่มี (3)	0	1	0	1	0.00%	14.29%	0.00%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	2	6	8	0.00%	28.57%	17.65%	18.60%
	ใช้เวลา (2)	2	5	28	35	100.00%	71.43%	82.35%	81.40%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	2	8	10	0.00%	28.57%	23.53%	23.26%
	คุ้มค่า (2)	2	4	26	32	100.00%	57.14%	76.47%	74.42%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	1	0	1	0.00%	14.29%	0.00%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 69.77 % ระดับง่ายมาก 13.95 แต่ก็มีระดับความยาก 16.28 % ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความร่วมมือจากคณะกรรมการ และระยะเวลาในการแก้ไขระเบียบปฏิบัติ ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์ 58.14 % มีมาก 39.53 % ด้านระยะเวลา ต้องใช้ระยะเวลา 81.40 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 18.60 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 65.12 % คุ้มค่ามาก 30.23 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็มี ความยากสูงเช่นกัน เนื่องมาจากว่า ต้องอาศัยการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการในการปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ ความยากในการปรับระเบียบข้อบังคับที่ใช้กันมานาน และต้องอาศัยระยะเวลาอย่างมากในการแก้ไขระเบียบปฏิบัติซึ่งก็ตรงกับผลที่ออกมาคือต้องใช้ระยะเวลาในการนำไป

ปฏิบัติพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวก็ยังมีประโยชน์ถึงมีมาก และสุดท้ายก็มีคุ่มค่าที่จะลงทุนปรับปรุงด้วย จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. โอกาสเป็นไปได้น้อย เพราะโครงสร้างองค์กรแบ่งการทำงานเป็นชุดๆ ถึงแม้คณะอนุกรรมการประเมินหลักทรัพย์กับคณะกรรมการดำเนินการจะเป็นกลุ่มคนเดียวกันก็ตาม
2. การเลื่อนประชุมมาเป็นการประชุมวันเดียวกันทำได้ยาก เนื่องจากโครงสร้างองค์กรมีการแบ่งงานกันทำเป็นชุดๆ ถ้ายังมีอนุกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์อยู่แล้วไม่ประชุมนำเข้าดำเนินการเลย จะผิดหลักการ แต่หากยกเลิกอนุกรรมการประเมินหลักทรัพย์แล้วนำเรื่องเข้าประชุมดำเนินการเลย คงต้องใช้เวลาในการประชุมนานมาก และไม่แน่ว่าจะพิจารณาได้ครบถ้วนสมบูรณ์หรือเปล่า เพราะบางรายการประชุมอนุกรรมแล้วยังขาดเอกสารหรือมีประเด็นที่จะต้องหารืออีกก็สามารถนำเข้าประชุมดำเนินการได้
3. ถ้าจะแก้ไขหลักการเกี่ยวกับอำนาจของอนุกรรมการประเมินหลักทรัพย์ให้อนุมัติได้ทันที ส่วยวันดำเนินการให้นำมตินี้แจ้งเพื่อทราบ อาจต้องใช้เวลาในการพิจารณาปรับระเบียบ

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องขอความร่วมมือกับผู้บริหาร
2. การทำวิธีการที่เสนอดังกล่าวจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในสายตาสมาชิก
3. การให้ประเมินที่ดิน จะต้อง มีแบบฟอร์มที่ง่าย ให้กรรมการกรอกประเมินราคาหลักทรัพย์ให้ชัดเจน
4. ควรขั้นตอนต่างๆโดยละเอียดเพื่อนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติต่อไป

4. ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2) :

ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนจากฝ่ายประชาสัมพันธ์และสำนักงาน โดยเสนอให้ มีขั้นตอนที่รับประกันได้ว่าคำร้องเรียนของสมาชิกได้ถูกนำไปพิจารณาอย่างแน่นอน เพราะมีการ แจ้งผล มติที่ประชุมให้สมาชิกท่านนั้นรับทราบ

ตารางที่ 6.9 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการ และแก้ปัญหา

ข้อ 2.2 การรับคำร้อง		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	1	1	10	12	50.00%	14.29%	29.41%	27.91%
	ปานกลาง (2)	1	5	22	28	50.00%	71.43%	64.71%	65.12%
	ยาก (3)	0	1	2	3	0.00%	14.29%	5.88%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	1	17	18	0.00%	14.29%	50.00%	41.86%
	มี (2)	2	6	17	25	100.00%	85.71%	50.00%	58.14%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	1	4	15	20	50.00%	57.14%	44.12%	46.51%
	ใช้เวลา (2)	1	3	19	23	50.00%	42.86%	55.88%	53.49%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	1	12	13	0.00%	14.29%	35.29%	30.23%
	คุ้มค่า (2)	2	6	21	29	100.00%	85.71%	61.76%	67.44%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2) ในหัวข้อนี้
 เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 65.12 % ง่ายมาก 27.91 % ด้านความมี
 ประโยชน์ 58.14 % มีประโยชน์มาก 41.86 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 53.49 %

สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 46.51 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 67.44 % คุ้มค่ามาก 30.23 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามและฝึกความชำนาญในการทำงานบางขั้นตอนที่เพิ่มขึ้น แต่ก็มีความคุ้มค่าในการปรับปรุง จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ยังขาดการรับคำร้องเรียนที่เป็นระบบ บางปัญหาที่สมาชิกมาร้องเรียนโดยตรง ไม่มีการจัดการด้านหน้าสำนักงานที่ดี สมาชิกมาไว้วางใจ ทำให้สมาชิกท่านอื่นเกิดอาการตื่นตระหนกได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีกระบวนการรับคำร้องที่เป็นระบบดังที่ได้เสนอไป เพื่อให้สมาชิกมั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขการทำวิธีการที่เสนอดังกล่าวจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในสายตาสมาชิก

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ (2.3) :

ใช้ระบบการตอกบัตรก่อนเข้าทำงาน เพื่อตรวจความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน และเสนอให้มีการ rotate (on the job training) งาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกๆฝ่ายสามารถทำงานแทนกันได้ในช่วงจำเป็น

ตารางที่ 6.10 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ

ข้อ 2.3 จนท.พร้อม บริการ		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จกท.	รวม	ผจก.	หน.	จกท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	15	16	0.00%	14.29%	44.12%	37.21%
	ปานกลาง (2)	2	5	14	21	100.00%	71.43%	41.18%	48.84%
	ยาก (3)	0	1	5	6	0.00%	14.29%	14.71%	13.95%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	2	19	22	50.00%	28.57%	55.88%	51.16%
	มี (2)	1	5	15	21	50.00%	71.43%	44.12%	48.84%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	1	1	17	19	50.00%	14.29%	50.00%	44.19%
	ใช้เวลา (2)	1	6	17	24	50.00%	85.71%	50.00%	55.81%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	3	15	18	0.00%	42.86%	44.12%	41.86%
	คุ้มค่า (2)	2	4	19	25	100.00%	57.14%	55.88%	58.14%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ (2.3) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 48.84 % ระดับง่ายมาก 37.21 แต่ก็มีระดับความยาก 13.95 % ทั้งนี้อาจเนื่องมาต้องอาศัยการฝึกทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆที่ไม่ใช่งานประจำที่ตนทำ ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์มาก 51.16 % มีประโยชน์ 48.84 % ด้านระยะเวลา ต้องใช้ระยะเวลา 55.81 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 44.19 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 58.14 % คุ้มค่ามาก 41.86 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็มีควมยากสูงเช่นกัน เนื่องมาจากว่า ต้องอาศัยการฝึกทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆที่ไม่ใช่งานประจำที่ตนทำ งานที่เกี่ยวข้องกับเงินความรับผิดชอบจะสูงการนำฝ่ายอื่นเข้าไปทำอาจเกิดการผิดพลาดได้ง่าย และต้องอาศัยระยะเวลาอย่างมากในการอบรม

วิธีการทำงานให้เจ้าหน้าที่ต่างฝ่ายในการเรียนรู้และฝึกความชำนาญก่อนนำไปปฏิบัติจริงซึ่งก็ตรงกับผลที่ออกมาคือต้องใช้ระยะเวลาในการนำไปปฏิบัติพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวก็ยังมีประโยชน์ถึงมีมาก และสุดท้ายก็มีคุ่มค่าที่จะลงทุนปรับปรุงด้วย จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ต้องสอบถามความพร้อมและความสมัครใจของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่จะสับเปลี่ยนงานกัน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย
2. ในโปรแกรมการทำงานของแต่ละฝ่ายจะมีหลักการเข้าโปรแกรมแตกต่างกันแล้วแต่ลักษณะงาน แต่หากเป็นฝ่ายที่ทำด้านการเงินเหมือนกันก็ควรทำงานแทนกันได้
3. ในการปฏิบัติงานมีบางฝ่ายไม่สามารถไปทดแทนงานได้ เนื่องจากใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านมากเป็นพิเศษ เช่น บัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. การทดแทนเจ้าหน้าที่เมื่อขาดเป็นสิ่งที่ดีทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพสนองตอบความต้องการของสมาชิก
2. ศึกษาข้อมูลโดยละเอียดว่ามีความเป็นไปได้ คุ่มหรือไม่
3. อาจมีการทดลองใช้ในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยไม่ต้องแจ้งให้สมาชิกทราบเพื่อผลตอบรับว่าดีเพียงไร

6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1) :

รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์กรบริการชั้นนำ เพื่อสร้างเทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างสำนึกการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์และตรวจสอบอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.11 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่

ข้อ 3.1 จนท.เอาใจใส่สมาชิก		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความยากง่าย	ง่าย (1)	0	3	14	17	0.00%	42.86%	41.18%	39.53%
	ปานกลาง (2)	2	4	17	23	100.00%	57.14%	50.00%	53.49%
	ยาก (3)	0	0	3	3	0.00%	0.00%	8.82%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	2	16	19	50.00%	28.57%	47.06%	44.19%
	มี (2)	1	5	18	24	50.00%	71.43%	52.94%	55.81%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลานำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	2	16	18	0.00%	28.57%	47.06%	41.86%
	ใช้เวลา (2)	2	5	18	25	100.00%	71.43%	52.94%	58.14%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความคุ้มค่าการลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	2	16	19	50.00%	28.57%	47.06%	44.19%
	คุ้มค่า (2)	1	5	18	24	50.00%	71.43%	52.94%	55.81%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 53.49 % ง่ายมาก 39.53 % ด้านความมีประโยชน์ 55.81 % มีประโยชน์มาก 44.19 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 58.14 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 41.86 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 55.81 % คุ้มค่ามาก 44.19 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามและระยะเวลาในการปรับตัวให้จนสามารถปฏิบัติตามเทคนิคที่จัดทำได้อย่างชำนาญ แต่ก็มีมีความคุ้มในการปรับปรุง จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว

7. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายคดี และให้เกียรติสมาชิก (3.2) :

รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์การบริหารชั้นนำ เพื่อสร้างเทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างสำนึกการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ วัดผลและตรวจสอบอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.12 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายคดี และให้เกียรติสมาชิก

ข้อ 3.2 จนท.สุภาพ ให้เกียรติ		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความยากง่าย	ง่าย (1)	0	3	16	19	0.00%	42.86%	47.06%	44.19%
	ปานกลาง (2)	2	4	16	22	100.00%	57.14%	47.06%	51.16%
	ยาก (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.65%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	4	20	25	50.00%	57.14%	58.82%	58.14%
	มี (2)	1	3	14	18	50.00%	42.86%	41.18%	41.86%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 การนำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	3	20	23	0.00%	42.86%	58.82%	53.49%
	ใช้เวลา (2)	2	4	14	20	100.00%	57.14%	41.18%	46.51%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความคุ้มค่าการลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	4	18	23	50.00%	57.14%	52.94%	53.49%
	คุ้มค่า (2)	1	3	16	20	50.00%	42.86%	47.06%	46.51%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายคดี และให้เกียรติสมาชิก (3.2) ในหัวข้อนี้ เจ้าหน้าที่ที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 51.16 % ง่ายมาก 44.19 % ด้านความมีประโยชน์มาก 58.14 % มีประโยชน์ 41.86 % ด้านระยะเวลา สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 53.49 % ใช้ระยะเวลาพอสมควร 46.51 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่ามากในการลงทุนเพื่อ

ปรับปรุง 53.49 % คุ่มค่า 46.51 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามและระยะเวลาในการปรับตัวให้จนสามารถปฏิบัติตามเทคนิคที่จัดทำได้อย่างชำนาญ แต่ก็มีมีความคุ่มในการปรับปรุง จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว

8. เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3) :

รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์กรบริการชั้นนำ เพื่อสร้างเทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างสำนึกการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์และตรวจสอบอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.13 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 3.3 จนท.สื่อสาร มีปสภ.		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	2	12	14	0.00%	28.57%	35.29%	32.56%
	ปานกลาง (2)	2	5	21	28	100.00%	71.43%	61.76%	65.12%
	ยาก (3)	0	0	1	1	0.00%	0.00%	2.94%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	4	19	24	50.00%	57.14%	55.88%	55.81%
	มี (2)	1	3	15	19	50.00%	42.86%	44.12%	44.19%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	14	3	17	0.00%	41.18%	42.86%	39.53%
	ใช้เวลา (2)	2	20	4	26	100.00%	58.82%	57.14%	60.47%
	รวม	2	34	7	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ่มค่าการ ลงทุน	คุ่มค่ามาก (1)	1	4	17	22	50.00%	57.14%	50.00%	51.16%
	คุ่มค่า (2)	1	3	17	21	50.00%	42.86%	50.00%	48.84%
	ไม่คุ่มค่า (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 65.12 % ง่ายมาก 32.56 % ด้านความมีประโยชน์มาก 55.81 % มีประโยชน์ 44.19 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 60.47 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 39.53 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่ามากในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 51.16 % คุ้มค่า 48.84 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตาม และระยะเวลาในการปรับตัวให้จนสามารถปฏิบัติตามเทคนิคที่จัดทำได้อย่างชำนาญแต่ก็มีความคุ้มค่าในการปรับปรุง จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. สมาชิกมาใช้บริการบางท่าน อารมณ์เสีย โวยวายใส่เจ้าหน้าที่ ทำให้บริการบางครั้งด้วยความไม่เต็มใจ

ข้อเสนอแนะ

1. บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ใจเย็น ไม่ได้ตอบสิ่งไม่ดีต่อสมาชิก
2. สร้างความคุ้นเคยของเจ้าหน้าที่กับสมาชิก โดยมีการสอบถามทุกข์สุข หรือ อวยพรในวาระพิเศษ
3. อบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
4. มีการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเป็นแบบอย่าง
5. มีระบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

9. วันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1) :

เสนอให้มีการเปิดบริการในช่วงเที่ยงถึงบ่ายโมงด้วย ใช้การสลับไปพัก หรืออาจมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสาขาให้เป็น 3 คน โดยอาจใช้การสลับมาช่วยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นที่มีความรู้และมีเวลาในช่วงนั้น เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาย่อยด้วย

ตารางที่ 6.14 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านเวลาทำการมีความเหมาะสม

ข้อ 4.1 วันเวลาทำการ เหมาะสม		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	2	9	11	0.00%	28.57%	26.47%	25.58%
	ปานกลาง (2)	0	1	19	20	0.00%	14.29%	55.88%	46.51%
	ยาก (3)	2	4	6	12	100.00%	57.14%	17.65%	27.91%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	3	17	20	0.00%	42.86%	50.00%	46.51%
	มี (2)	2	3	17	22	100.00%	42.86%	50.00%	51.16%
	ไม่มี (3)	0	1	0	1	0.00%	14.29%	0.00%	2.33%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	3	11	14	0.00%	42.86%	32.35%	32.56%
	ใช้เวลา (2)	2	4	23	29	100.00%	57.14%	67.65%	67.44%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	2	16	19	50.00%	28.57%	47.06%	44.19%
	คุ้มค่า (2)	1	2	16	19	50.00%	28.57%	47.06%	44.19%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	3	2	5	0.00%	42.86%	5.88%	11.63%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

วันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 46.51 % ระดับง่ายมาก 25.58 % แต่ก็มีระดับความยาก 27.91 % ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์ 51.16 % มีมาก 46.51 % ด้านระยะเวลา ต้องใช้ระยะเวลา 67.44 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 32.56 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 44.19 % คุ้มค่ามาก 44.19 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็มีมีความยากสูงเช่นกัน เนื่องมาจากว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความไม่สะดวกด้านสถานที่ที่ไม่สามารถให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ 3 คน ถ้าจะทำจะต้องขยับขยายซึ่งจะใช้ต้นทุนสูง อีกทั้งแนวความคิดเรื่องการจ้างที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายทางหอ.จุฬาฯไม่มีนโยบายเพิ่มเจ้าหน้าที่ ก็ไม่คุ้มค่าเพราะผู้ใช้บริการมากจะมีเพียงไม่กี่วันใน 1 เดือน การทดแทนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นมาทำการเงินก็ยุ่ง เพราะงานการเงินต้อง

รับผิดชอบสูง ถ้าเกิดเงินหายไปจะต้องรับผิดชอบต่อการทำดังกล่าวด้วย ซึ่งก็ตรงกับผลที่ออกมาคือต้องใช้เวลาในการนำไปปฏิบัติพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวก็ยังมีประโยชน์ถึงมีมาก และสุดท้ายก็มีคุ่มค่าที่จะลงทุนปรับปรุงด้วย จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย
2. ต้องเพิ่มคน แต่อาจจะไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการ
3. ในการปฏิบัติดังกล่าวอาจเสี่ยงกับการให้เจ้าหน้าที่ประจำการอยู่เพียงคนเดียว
4. ปรับปรุงการจัดวางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ใช้ต้นทุนสูง

ข้อเสนอแนะ

1. การเพิ่มจำนวนคนอาจเป็นไปได้ไม่ได้ แต่อาจใช้การrotate คนมาช่วยได้ เพื่อความรวดเร็วในวันที่มีผู้ใช้บริการมาก และเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ในการสลับไปพัก
2. ควรจัดเป็นบางช่วงเวลา และบางสาขาเท่านั้นที่มีผู้ใช้บริการมากคือ สาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย และสาขาตึกจุลจักรพงษ์
3. อาจมีการทดลองใช้ในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยไม่ต้องแจ้งให้สมาชิกทราบเพื่อดูผลตอบรับว่าดีเพียงไร

10. ระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4) :

เสนอให้มีการจัดคิวทุกช่องแบบ one stop service ทุกช่องให้บริการเหมือนกันได้ ส่วนเรื่องระบบคิวแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้ แบบที่ 1 สำหรับวันปกติที่จำนวนคิวไม่มาก แบบใช้แบบที่ปฏิบัติกันอยู่(5รายการต่อ1บัตรคิว) , แบบที่ 2 สำหรับวันที่มีจำนวนคิวมากเป็นพิเศษ วันสิ้นเดือน วันก่อนหยุดยาว จะใช้แบบ 2 คิว ดังนี้ คือ แบบที่ใช้ปฏิบัติอยู่ แบบนี้จะต้องมีความชำนาญเป็นพิเศษ และมีการจัดกลุ่มงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จเร็วที่สุดและอีกคิวสำหรับผู้ที่มีรายการไม่เกินสองรายการทำให้ไม่ต้องรอเป็นเวลานาน

ตารางที่ 6.15 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านระบบคิวมีความเหมาะสม

ข้อ 4.4 ระบบคิว เหมาะสม		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	1	5	13	19	50.00%	71.43%	38.24%	44.19%
	ปานกลาง (2)	1	2	18	21	50.00%	28.57%	52.94%	48.84%
	ยาก (3)	0	0	3	3	0.00%	0.00%	8.82%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	1	3	17	21	50.00%	42.86%	50.00%	48.84%
	มี (2)	1	4	17	22	50.00%	57.14%	50.00%	51.16%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	1	5	15	21	50.00%	71.43%	44.12%	48.84%
	ใช้เวลา (2)	1	2	19	22	50.00%	28.57%	55.88%	51.16%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	4	14	19	50.00%	57.14%	41.18%	44.19%
	คุ้มค่า (2)	1	3	17	21	50.00%	42.86%	50.00%	48.84%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	3	3	0.00%	0.00%	8.82%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความ
ง่ายระดับปานกลาง 48.84 % ง่ายมาก 44.19 % ด้านความมีประโยชน์มาก 51.16 % มีประโยชน์
48.84 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 51.16 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 48.84 %
และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 48.84 % คุ้มค่ามาก 44.19 %
จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติ
ในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร เพราะว่า
แนวทางที่จัดทำขึ้นต้องอาศัยระยะเวลาในการทดลองใช้ในสาขาตัวอย่าง เพื่อหาจุดบกพร่องก่อน
นำมาใช้งานจริง และนำผลมาพิจารณาว่าสามารถเพิ่มความเร็วของคิวบริการได้จริงมากน้อย
เพียงไร แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการปรับปรุงดังกล่าว จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อ

ปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. เครื่องจัดคิวมีราคาแพงมาก แต่การที่ลงทุนซื้อเครื่องมาใช้ แต่มีเฉพาะวันสิ้นเดือนเท่านั้นที่มีผู้ใช้บริการมาก
2. ควรแก้ปัญหาการฝากกันหน้าเคาน์เตอร์
3. เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ มีปัญหาเสียบ่อย

ข้อเสนอแนะ

1. สมาชิกอาจสับสนในระบบที่เสนอมา ช่วงแรกต้องอาศัยเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแล ให้คำชี้แนะที่เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ
2. มีการปรับระบบที่ดี คิดว่าน่าจะรองรับบริการช่วงที่ผู้ใช้บริการมากได้
3. ช่องบริการที่มีจำนวนรายการไม่เกิน 2 รายการต้องมีความมากดังนั้นจึงต้องมีการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและเคร่งครัดด้วย

11. อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยนำใช้ บริการไม่เสีย (4.6) :

แบ่งประเภทการดูแลอุปกรณ์ที่ชัดเจนมากขึ้น และมีแบบฟอร์มในการยืมคืน ส่งซ่อมครุภัณฑ์ที่เป็นระบบ รวดเร็ว , จัดทำตู้ ATM เชื่อมกับธนาคารอื่นๆ ,บัตร Smart Card สามารถตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ถือได้ทุกอย่าง เช่น ภาระหนี้ ภาระค้ำประกัน เงินฝาก และอื่นๆ

ตารางที่ 6.16 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยนำใช้ บริการ
ไม่เสีย

ข้อ 4.6 อุปกรณ์ทันสมัย		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	1	4	5	0.00%	14.29%	11.76%	11.63%
	ปานกลาง (2)	2	3	20	25	100.00%	42.86%	58.82%	58.14%
	ยาก (3)	0	3	10	13	0.00%	42.86%	29.41%	30.23%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	3	17	20	0.00%	42.86%	50.00%	46.51%
	มี (2)	2	4	17	23	100.00%	57.14%	50.00%	53.49%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	3	6	9	0.00%	42.86%	17.65%	20.93%
	ใช้เวลา (2)	2	4	28	34	100.00%	57.14%	82.35%	79.07%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	1	4	15	20	50.00%	57.14%	44.12%	46.51%
	คุ้มค่า (2)	1	2	17	20	50.00%	28.57%	50.00%	46.51%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	1	2	3	0.00%	14.29%	5.88%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยนำใช้ บริการไม่เสีย (4.6) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่
ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายระดับปานกลาง 58.14 % ระดับง่ายมาก 11.63 % แต่ก็มีระดับความ
ยาก 30.23 % ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์ 53.49 % มีมาก 46.51 % ด้านระยะเวลา ต้องใช้
ระยะเวลา 79.07 % สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 20.93 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่า
ในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 46.51 % คุ้มค่ามาก 46.51 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุป
ได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็มี ความ
ยากสูงเช่นกัน อาจเนื่องมาจากว่า ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาก่อนดำเนินการทำจริง อีกทั้งการ
วางระบบต่างๆไม่ว่าจะเป็น ATM และ SMART CARD แล้วแต่ต้องมีการจัดทำด้วยความละเอียด
เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเงินและความลับเฉพาะบุคคลซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์กรได้

วิธีในการศึกษาจึงค่อนข้างยุ่งยาก ซึ่งก็ตรงกับผลที่ออกมาคือต้องใช้ระยะเวลาในการนำไปปฏิบัติพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวก็ยังมีประโยชน์ถึงมีมาก และสุดท้ายก็มีคุ่มค่าที่จะลงทุนปรับปรุงด้วย จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. ใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง ซึ่งหากเทียบกับธนาคารแล้วจะไม่คุ้มค่า เพราะลูกค้าธนาคารเยอะมาก และนอกจากนี้ลูกค้าของธนาคารอื่นยังมาใช้ ATM ของเราได้อีกด้วย
2. ติดต่อบริษัทแล้ว แต่บริษัทไม่ยอมมาซ่อมให้

ข้อเสนอแนะ

1. สมาชิกอาจสับสนในระบบที่เสนอมา ช่วงแรกต้องอาศัยเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแล ให้คำชี้แนะอย่างใกล้ชิด
2. เครื่อง ATM ต้องติดตั้งในที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก และต้องให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โดยละเอียดแก่สมาชิก นำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมทั้งวิธีการใช้บัตร SMART CARD ด้วย
3. ควรยกเลิกการซื้อครุภัณฑ์กับบริษัทที่มีปัญหา และเข้มงวดกับบริษัทที่ปฏิบัติงานไม่ดี ควรมีบทลงโทษ

12. แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7) :

วิเคราะห์ความยากของแบบฟอร์มที่ใช้ โดยปรึกษานิติกรเกี่ยวกับการปรับปรุงว่ามีผลทางกฎหมายหรือไม่ เพื่อความสมบูรณ์ควรมีรายละเอียดของเอกสารที่ต้องใช้ไว้ครบในทุกแบบฟอร์ม

ตารางที่ 6.17 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ข้อ 4.7 แบบฟอร์ม ชัดเจน		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จนท.	รวม	ผจก.	หน.	จนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	2	11	13	0.00%	28.57%	32.35%	30.23%
	ปานกลาง (2)	2	5	20	27	100.00%	71.43%	58.82%	62.79%
	ยาก (3)	0	0	3	3	0.00%	0.00%	8.82%	6.98%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	4	12	16	0.00%	57.14%	35.29%	37.21%
	มี (2)	2	3	22	27	100.00%	42.86%	64.71%	62.79%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	3	14	17	0.00%	42.86%	41.18%	39.53%
	ใช้เวลา (2)	2	4	20	26	100.00%	57.14%	58.82%	60.47%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	2	14	16	0.00%	28.57%	41.18%	37.21%
	คุ้มค่า (2)	2	5	20	27	100.00%	71.43%	58.82%	62.79%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความ
ง่ายระดับปานกลาง 62.79 % ง่ายมาก 30.23 % ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์ 62.79 % มี
ประโยชน์มาก 37.21 % ด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาพอสมควร 60.47 % สามารถปฏิบัติได้โดย
ทันที 39.53 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 62.79 % คุ้มค่า
มาก 37.21 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่าย
ในการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติพอสมควร
เป็นเพราะว่าต้องอาศัยการศึกษาความยุ่งยากในการใช้แบบฟอร์ม และนำมาออกแบบใหม่ให้ใช้
งานง่ายขึ้น จากนั้นก็ต้องอาศัยระยะเวลาการประเมินผลของแบบฟอร์มเพื่อให้ได้แบบฟอร์มที่ใช้
งานได้ง่ายที่สุด ซึ่งในแต่ละขั้นต่างก็ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร อย่างไรก็ตามแนวทางการ
ปรับปรุงดังกล่าวก็มีความคุ้มค่าในระดับมีถึงมีมาก จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุง

คุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. แบบฟอร์มมีมากรวมกันได้หรือเปล่า เช่นแบบฟอร์มสวัสดิการต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ก่อนการออกแบบฟอร์มหรือแก้ไขต้องปรึกษานิติกรทุกครั้งเพื่อความถูกต้อง ด้านกฎหมาย และสะดวกต่อการใช้งานเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง

13. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8) :

กำหนดมาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทั้งชายและหญิงเพื่อให้มีความเป็นระเบียบในสหกรณ์ รวมทั้งให้มีการฝึกอบรมบุคลิกภาพจากหน่วยงานเอกชนอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการวัดผลและตรวจสอบอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.18 แสดงผลการประเมินแนวทางด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ข้อ 4.8 บุคลิกภาพ จนท.		จำนวน (คน)				%			
		ผจก.	หน.	จหนท.	รวม	ผจก.	หน.	จหนท.	รวม
ข้อ 1 ความ ยากง่าย	ง่าย (1)	0	5	21	26	0.00%	71.43%	61.76%	60.47%
	ปานกลาง (2)	2	2	13	17	100.00%	28.57%	38.24%	39.53%
	ยาก (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 2 ประโยชน์	มีมาก (1)	0	4	15	19	0.00%	57.14%	44.12%	44.19%
	มี (2)	2	3	19	24	100.00%	42.86%	55.88%	55.81%
	ไม่มี (3)	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 3 ระยะเวลา นำไปปฏิบัติ	ปฏิบัติได้ทันที (1)	0	4	24	28	0.00%	57.14%	70.59%	65.12%
	ใช้เวลา (2)	2	3	10	15	100.00%	42.86%	29.41%	34.88%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ข้อ 4 ความ คุ้มค่าการ ลงทุน	คุ้มค่ามาก (1)	0	4	16	20	0.00%	57.14%	47.06%	46.51%
	คุ้มค่า (2)	2	3	16	21	100.00%	42.86%	47.06%	48.84%
	ไม่คุ้มค่า (3)	0	0	2	2	0.00%	0.00%	5.88%	4.65%
	รวม	2	7	34	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8) ในหัวข้อนี้เจ้าหน้าที่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความง่ายมาก 60.47 % ระดับปานกลาง 39.53 % ด้านความมีประโยชน์มีประโยชน์ 55.81 % มีประโยชน์มาก 44.19 % ด้านระยะเวลา สามารถปฏิบัติได้โดยทันที 65.12 % ใช้ระยะเวลาพอสมควร 34.88 % และด้านความคุ้มค่าในการลงทุน คุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง 48.84 % คุ้มค่ามาก 46.51 % จากผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางดังกล่าวที่จัดทำนี้มีความง่ายในการปฏิบัติในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก มีประโยชน์ถึงมีมาก สามารถปฏิบัติได้ทันที และแนวทางการปรับปรุงดังกล่าวก็มีความคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามากในการนำไปปฏิบัติ จึงเห็นควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่งเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แบบประเมินของเจ้าหน้าที่ยังได้ร้องเรียนถึงปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถรวบรวมสรุป ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ

1. เจ้าหน้าที่บางท่านแต่งกายผิดระเบียบบ่อยครั้ง
2. หัวหน้าฝ่ายบางฝ่ายไม่เข้มงวดในการตรวจตราบุคลิกภาพและการแต่งกายของสมาชิก

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องมีบทลงโทษ ถึงจะปฏิบัติกันอย่างจริงจัง
2. ต้องมีมาตรการที่เข้มงวดเหมือนกันในทุกฝ่าย
3. ควรนำไปฝึกอบรม และต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ
4. ไม่จำเป็นต้องอบรมกันมาก แค่มุ่งใจรักในการบริการก็เพียงพอแล้ว

สรุป

จากแบบประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ได้จัดทำขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ทั้งระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ พบว่า

1. แนวทางที่จัดทำขึ้นส่วนมากประมาณร้อยละ 82.35 ที่เห็นว่ามีระดับความง่ายถึงง่ายมาก(ผลรวม % คะแนนความง่ายปานกลางกับง่ายมากรวมกันมากกว่า 80 %)
2. ทุกๆแนวทางล้วนมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพสอ.จุฬาฯ(ผลรวม % ความมีประโยชน์มากและมีประโยชน์รวมกันมากกว่า 80 %)
3. แนวทางโดยรวมส่วนมากร้อยละ 76.47 ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติพอสมควร(พิจารณาจากจำนวนแนวทางที่มี % การใช้เวลามากกว่า % ที่สามารถปฏิบัติได้ทันทีหารด้วยจำนวนแนวทางทั้งหมด)
4. ทุกๆแนวทางที่จัดทำขึ้นล้วนมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก (ผลรวม % ความคุ้มค่ามากกับคุ้มค่ารวมกันมากกว่า 80 %)

ดังนั้นสามารถประเมินแนวทางที่ออกแบบมาได้ว่ามีสามารถนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาฯได้