

การปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการนิสิต : กรณีศึกษา
สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นายชัยวัฒน์ สุขพรรณพิมพ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

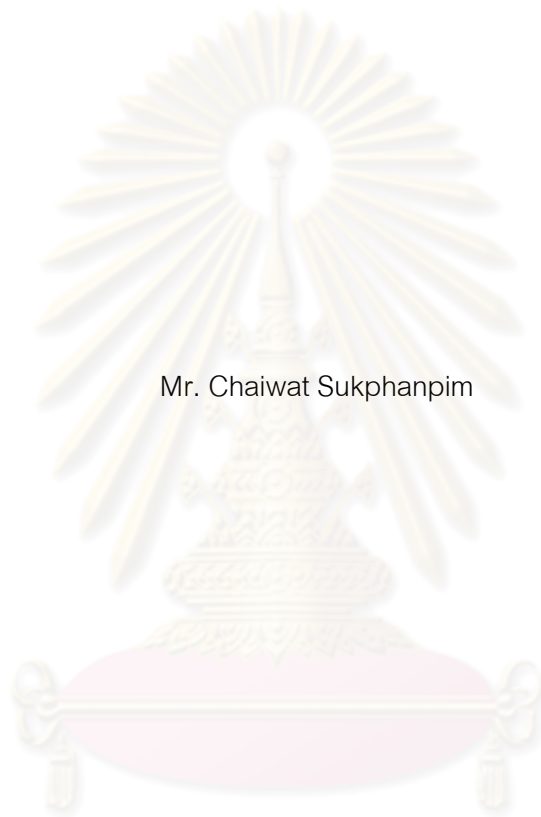
สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

IMPROVEMENT OF STUDENT SERVICE QUALITY SYSTEM :
A CASE STUDY OF STUDENT AFFAIRS OFFICE, CHULALONGKORN UNIVERSITY



Mr. Chaiwat Sukphanpim

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

Faculty of Engineering

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการนิสิต : กรณีศึกษา

สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นายชัยวัฒน์ สุขพรรณพิมพ์


สาขาวิชา

วิศวกรรมอุตสาหการ


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

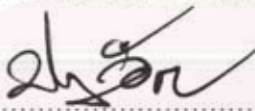
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์


คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญสม เลิศธีรวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐชา ทวีแสงสกุลไทย)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย วิจิรวนิช)

ชัยวัฒน์ สุขพรรณพิมพ์ : การปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการนิสิต : กรณีศึกษา
สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (IMPROVEMENT OF STUDENT
SERVICE QUALITY SYSTEM : A CASE STUDY OF STUDENT AFFAIRS OFFICE,
CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ประเสริฐ อัครประดมพงศ์, 206 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้สูงขึ้น โดยวัดจากเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ทุนการศึกษาของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์และพัฒนาคู่มือหรือเอกสารขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการที่ดี โดยได้ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาร์ชเท่ากับ 73.88 % ทั้งนี้เพื่อหาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ 4 มิติ

การปรับปรุงกระบวนการตามความคาดหวังของผู้รับบริการโดยอาศัยแผนภูมิการไหลของกระบวนการศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงาน ใช้แผนผังก้างปลาและ Why why analysis ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และดำเนินการปรับปรุงโดยใช้การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจกรรม Service Quality Analysis และหลักการ ECRS เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วต่อการให้บริการ โดยสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเหลือ 4 วัน 9 ชั่วโมง 10 นาที และในกระบวนการให้ทุนรายปีเหลือ 21 วัน 30 นาที

หลังจากได้ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานดังกล่าวแล้วจึงจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีและทำการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการหรือความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามประเมินผลจำนวน 320 ชุดสำหรับงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและ 195 ชุดสำหรับงานให้ทุนรายปี พบว่ามีผลความพึงพอใจต่อกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาจากเดิมเท่ากับ 71.84 % เพิ่มขึ้นเป็น 84.64 % และกระบวนการให้ทุนรายปีจากเดิมเท่ากับ 74.08 % เพิ่มขึ้นเป็น 81.23 %

ภาควิชา วิศวกรรมอุตสาหการ.....
สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการ.....
ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนิสิต..... *ชัชวาล สุขพรรณพิมพ์*
ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก..... *ประเสริฐ อัครประดมพงศ์*

5170282621 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEYWORDS : IMPROVE QUALITY SERVICE / SCHOLARSHIP / QUALITY OF SERVICE

CHAIWAT SUKPHANPIM : IMPROVEMENT OF STUDENT SERVICE QUALITY SYSTEM : A CASE STUDY OF STUDENT AFFAIRS OFFICE, CHULALONGKORN UNIVERSITY. ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR PRASERT AKKHARAPRATHOMPHONG, M.Eng., 206 pp.

This research aims to improve the service quality of Student Affairs office Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand. Satisfaction percentages of scholarship process, manual or document developing procedure according to a good standard service were measured. Survey was conducted by using questionnaire with 73.88 % of Cronbach's Alpha Coefficient in order to measure satisfaction and expectation of clients, which were categorized into 4 dimensional service quality dependent factors.

Improvement processes according to client expectation were done using CE diagram and Why why analysis method to analyze the problem and working to improve the quality cycle of Service Quality Analysis and ECRS method to increase efficiency and rapidly service, it can shorten the time spent on an Education Scholarship process and Annual Scholarship process duration remain 4 days 9 hours 10 minutes and 21 days 30 minutes, respectively.

The developing procedure manual according to a good standard was issued after improvement process was done, Measuring of service quality or satisfaction was done by 320 sets of evaluation questionnaires for Education Scholarship service and 195 sets for Annual Scholarship service. Result showed that Education Scholarship process and Annual Scholarship process satisfaction was increased from 71.84 % to 84.64 % and increased from 74.08 % to 81.23 %, respectively.

Department : Industrial Engineering..... Student's Signature *Chaiwat Sukphanpim*
Field of Study : Industrial Engineering..... Advisor's Signature *Prasert Akkharapraphomphong*
Academic Year : 2010.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรู้ทางทฤษฎี หลักการ ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำวิจัย อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชา ทวีแสงสกุลไทยและรองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธิวัจนิช กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแง่คิดอันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ

ขอขอบพระคุณพี่นภภัช พี่อุบล พี่พิเชษฐ พี่สิริกร เจ้าหน้าที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ และพี่ประสาท พี่กต เจ้าหน้าที่หอพักนิสิต ที่กรุณาให้คำแนะนำและสละเวลาในการทำการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาหาแนวทางมาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาจนกระทั่งได้ผลลัพธ์ของงานวิจัยที่สมบูรณ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงได้ ตลอดจนบิดามารดาและครอบครัว รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ของผู้วิจัยที่ให้คำแนะนำและกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูป.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	8
1.6 คำนิยาม.....	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 งานบริการ.....	10
2.1.1 ความหมายของบริการ.....	10
2.1.2 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ.....	10
2.1.3 องค์ประกอบของงาน.....	11
2.1.4 คุณภาพของการบริการ.....	11
2.1.5 การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ.....	13
2.2 เทคนิคทางคุณภาพ.....	15
2.2.1 แผนภูมิการไหลของกระบวนการ.....	15
2.2.2 เครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง.....	15
2.2.3 เครื่องมือทางการจัดการ 7 อย่าง.....	16
2.2.4 Why – Why Analysis.....	17

2.2.5 เทคนิค ECRS เพื่อการปรับปรุงงาน.....	18
2.2.6 ไคเซ็น (Kaizen).....	18
2.2.7 การระดมสมอง (Brainstorming).....	19
2.3 แบบสอบถามและการสัมภาษณ์.....	20
2.3.1 แบบสอบถาม.....	20
2.3.2 การจัดทำแบบสอบถาม.....	21
2.3.3 การสัมภาษณ์.....	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์.....	30
3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์.....	31
3.2 การให้บริการด้านทุนการศึกษาและการจัดหางาน (Job fair).....	32
บทที่ 4 การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
4.1 วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	39
4.1.1 ทุนอุดหนุนการศึกษา.....	39
4.1.2 ทุนรายปี.....	46
4.2 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการจัดหางาน (Job fair).....	48
4.3 การหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
4.3.1 การหาความคาดหวังในกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	48
4.3.2 การหาความคาดหวังในกระบวนการให้บริการจัดหางาน (Job fair).....	60
บทที่ 5 การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและวัดผล หลังการปรับปรุงกระบวนการ.....	67
5.1 การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	67
5.1.1 การกำหนดแนวทางปรับปรุงงานทุนอุดหนุนการศึกษา.....	69
5.1.2 การกำหนดแนวทางปรับปรุงงานทุนรายปี.....	83
5.2 การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดหางาน (Job fair)...	89
5.3 การติดตามผลหลังการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	90

5.4 การวัดผลความพึงพอใจหลังการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	108
บทที่ 6 การจัดทำคู่มือกระบวนการงานที่ดี.....	112
6.1 การจัดทำคู่มือกระบวนการงานที่ดีสำหรับกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา.....	112
บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	133
7.1 สรุปผลการวิจัย.....	133
7.1.1 การปรับปรุงระดับคุณภาพในการให้บริการให้สูงขึ้น.....	133
7.1.2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี.....	135
7.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย.....	138
7.3 ข้อเสนอแนะ.....	138
รายการอ้างอิง.....	139
ภาคผนวก.....	143
ภาคผนวก ก การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	144
ภาคผนวก ข การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	156
ภาคผนวก ค แบบสอบถามฉบับจริง (ก่อนการปรับปรุง).....	159
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นและแผนผังการไหล ของกระบวนการ.....	168
ภาคผนวก จ กระบวนการที่ดีของมหาวิทยาลัยต่างๆ.....	177
ภาคผนวก ฉ โครงการพัฒนาระบบ CU Student Corner.....	182
ภาคผนวก ช แบบสอบถามฉบับจริง (หลังการปรับปรุง).....	189
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	206

สารบัญญัตราสาร

ตารางที่		หน้า
1.1	แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 – 2555.....	3
1.2	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตต่อสำนักงานนิสิตสัมพันธ์.....	6
1.3	สภาพปัญหาของงานให้ทุนการศึกษาและงานให้บริการจัดหางาน (job fair).....	7
2.1	สัญลักษณ์การเขียนแผนภูมิการไหลของกระบวนการ.....	15
2.2	เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแบบสอบถามแต่ละประเภท.....	21
2.3	เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแบบสอบถามกับการสัมภาษณ์.....	25
3.1	แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา.....	33
3.2	แผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิทรรศการแนะแนวอาชีพ.....	35
4.1	แผนผังการไหลของการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณา คัดเลือกผู้รับทุน.....	41
4.2	แผนผังการไหลของการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน.....	44
4.3	แผนผังการไหลของการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา.....	45
4.4	แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนรายปี.....	46
4.5	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านทุนการศึกษาทั้ง 4 มิติ.....	49
4.6	จำนวนคำถามและรูปแบบคำถามสำหรับงานทุนการศึกษา.....	51
4.7	สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนอุดหนุน การศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	53
4.8	สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนรายปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	57
4.9	ผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลคุณภาพในการให้บริการทุนการศึกษา.....	60
4.10	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการบริการจัดหางานทั้ง 4 มิติ.....	61
4.11	จำนวนคำถามและรูปแบบคำถามสำหรับงานบริการจัดหางาน (Job fair).....	62
4.12	สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดหางาน (Job fair) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	63
4.13	ผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลคุณภาพในการให้บริการจัดหางาน.....	66

ตารางที่	หน้า
5.1	แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนงานที่ดีของ กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับ สมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน..... 69
5.2	การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส. งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่อง การประสานงานกับคณะฯ..... 73
5.3	การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส. งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่อง การดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิ..... 80
5.4	การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส. งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา..... 81
5.5	แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนงานที่ดีของ กระบวนงานให้รายปี..... 83
5.6	การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส. งานให้ทุนรายปี..... 85
5.7	สรุปความเป็นไปในการดำเนินการปรับปรุงตามแนวทางปรับปรุงที่เสนอแนะ..... 90
5.8	กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุง โดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส..... 92
5.9	กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัด เบิหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส..... 98
5.10	กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับ ทุนการศึกษาหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส.คิว.เอส..... 99
5.11	กระบวนงานให้ทุนรายปีหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เอส. คิว.เอส..... 101
5.12	แผนผังการไหลของกระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา (หลังปรับปรุง)..... 105
5.13	แผนผังการไหลของกระบวนงานให้ทุนรายปี (หลังปรับปรุง) (หลังปรับปรุง)..... 107
5.14	ผลการสำรวจความพึงพอใจงานทุนอุดหนุนการศึกษาหลังการปรับปรุง..... 109
5.15	ผลการสำรวจความพึงพอใจงานทุนรายปีหลังการปรับปรุง..... 109
5.16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละประเด็นงาน ทุนอุดหนุนการศึกษา..... 110
5.17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละประเด็นงานทุน รายปี..... 110

ตารางที่	หน้า
7.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ งานทุนอุดหนุนการศึกษา.....	134
7.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ งานทุนรายปี.....	135
7.3 การเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการในกระบวนการดำเนินงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา ก่อนและหลังการปรับปรุง และเวลาที่ลดลง.....	136
7.4 การเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการในกระบวนการดำเนินงานให้ทุนรายปีก่อนและหลัง การปรับปรุง และเวลาที่ลดลง.....	137



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการดำเนินงานของหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัยใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	4
1.2	ความพึงพอใจของนิสิตต่อการดำเนินงานของหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัยใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของงานและระดับการศึกษาของ นิสิต.....	5
2.1	ตัวอย่างแบบฟอร์ม S.Q.S.....	14
2.2	แผนภาพการวิเคราะห์ Why-Why Analysis.....	17
2.3	ไคเซ็นกับนวัตกรรม.....	19
3.1	โครงสร้างองค์กรของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์.....	31
3.2	ลักษณะเงินทุนระดับปริญญาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	32
4.1	การวิเคราะห์ปัญหาความไม่พึงพอใจจากกระบวนการให้ทุนการศึกษา.....	50
4.2	การวิเคราะห์ปัญหาความไม่พึงพอใจจากกระบวนการจัดหางาน (Job fair).....	61
5.1	การวิเคราะห์ปัญหาทางด้านการประชาสัมพันธ์โดยหลักการ Why why analysis.....	68
5.2	การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของงานบริการจัดหางาน (Job fair).....	89

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อันเนื่องมาจากมีการแข่งขันทางคุณภาพสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตหรือธุรกิจภาคบริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าโดยอาจใช้การทำแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้รู้ถึงความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าได้ ส่วนในการบริการ นั้น คุณภาพการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของตัวสินค้า โดยมุ่งเน้นไปในเรื่องของความเร็วในตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งรวมถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกองค์กร ลูกค้าภายใน ได้แก่ กระบวนการ ขั้นตอนการผลิตหรือผู้ให้บริการถัดไปที่รับงานไปดำเนินการต่อ ส่วนลูกค้าภายนอก คือ ผู้เข้ามาใช้บริการนั่นเอง

ไม่เพียงแต่องค์กรของภาคเอกชนเท่านั้นที่จะต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานราชการ ก็ได้ให้ความสำคัญและทุ่มเทที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยการมีนโยบายปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลที่เน้นคุณภาพการให้บริการกับประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ มหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน มีการเปลี่ยนแปลงแบบการบริหารเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล จึงต้องมุ่งเน้นถึงกระบวนการที่สามารถตอบสนองถึงความต้องการของลูกค้า โดยทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการบริการและคำนึงถึงคุณภาพในการบริการแก่ประชาชน รวมถึงการหาแนวทางรักษาคุณภาพดังกล่าวทั้งทางด้านทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงาน และคุณภาพการบริการเพื่อให้การบริหารงานและการบริการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับปรุงโครงสร้างภาคบริการของประเทศไทยในระยะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) ซึ่งการปรับปรุงหรือพัฒนาที่ดีนั้นควรที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาตั้งแต่การกำหนดทิศทางขององค์กรหรือวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ต่างๆ รวมถึงกิจกรรมและเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้มีแนวทางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของของลูกค้านั้นในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) (ศิริพร วิชาญมัทธมาชัย, 2539) โดยผู้ให้บริการต้องส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Customer Relationship) รวมถึงกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว ก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบ (Customer Loyalty)

จากวิสัยทัศน์ที่กำหนดว่า “จุฬาฯ เป็นเสาหลักของแผ่นดิน” โดยมียุทธศาสตร์/แผนงานสนับสนุนการดำเนินการ 6 ด้าน ได้แก่ ก้าวหน้า ยอมรับ แข็งแรง มั่นคง เกื้อกูล เป็นสุข และจากการที่มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงเป็นโอกาสสำคัญและประเด็นท้าทายที่จะต้องมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนและลดรอบระยะเวลาการให้บริการกระบวนการสนับสนุนต่างๆ เช่น กระบวนการด้านบุคลากร ด้านการเงินการงบประมาณ การจัดซื้อ/จัดจ้าง และกระบวนการให้บริการอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้คาดหวังว่าการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสนับสนุน จะส่งผลให้กระบวนการหลักตามพันธกิจบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เป็นการยกระดับการบริหารจัดการและการให้บริการขึ้นอีกระดับหนึ่ง

จากแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 – 2555 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัยระหว่าง พ.ศ. 2551 – 2555 โดยคำนึงถึงประเด็นความท้าทายในด้านต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเผชิญ ยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐ พรบ.จุฬาฯ พ.ศ. 2551 แผนพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัย ฯลฯ ยุทธศาสตร์ฉบับนี้ได้มุ่งเน้นการพัฒนางานในด้านต่างๆ และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมจุฬาฯ ในทุกระดับอย่างกว้างขวาง เพื่อให้เป็นยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) โดยมีผลผลิตที่สำคัญในช่วงระยะ 4 ปีนี้ ได้แก่

1. เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก
2. เป็นปัญญาแห่งแผ่นดิน
3. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว กระชับและรวดเร็ว
4. เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีละคนเก่ง

เพื่อนำไปสู่ผลผลิตที่ต้องการในปี พ.ศ. 2555 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักไว้ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 1.1 แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 - 2555 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

ผลผลิตที่สำคัญ	ยุทธศาสตร์หลักที่ใช้	ความหมายทั่วไป
เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก	“ก้าวหน้า”	เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก มีมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ
เป็นปัญญาแห่งแผ่นดิน	“ยอมรับ”	เป็นปัญญาแห่งแผ่นดิน รับผิดชอบและนำความรู้สู่สังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยบูรณาการการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและกิจการนิสิตเพื่อผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของประเทศ ตลอดจนสร้างและนำเสนอผลงานวิชาการที่สามารถขึ้นนำการพัฒนาและการแก้ปัญหาของสังคมไทย
เป็นมหาวิทยาลัยที่มีระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว กระชับ และรวดเร็ว	“เข้มแข็ง”	เป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพ มีคุณธรรมควบคู่ไปกับความเป็นเลิศทางวิชาการและเสรีภาพทางวิชาการสืบสานความเป็นไทย ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้และบริหารงานโดยบุคลากรมีส่วนร่วม
	“มั่นคง”	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารทรัพยากรทั้งทางกายภาพ และทรัพยากรทางปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนพัฒนา ความสัมพันธ์และนำศักยภาพของศิษย์เก่ามาร่วมพัฒนามหาวิทยาลัย
เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและคนเก่ง	“เกื้อกูล”	เป็นมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา เกื้อกูลนิสิต บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและสนับสนุนชุมชน
	“เป็นสุข”	เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและคนเก่ง โดยพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ สร้างความผูกพันของบุคลากร ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ภายใต้ยุทธศาสตร์ “เข้มแข็ง” ที่มุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัย “พัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ มีคุณธรรมควบคู่ไปกับความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้วยการบริหารจัดการที่มี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และบริหารงานโดยบุคลากรมีส่วนร่วม” ส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจึงได้ริเริ่มพัฒนาโครงการ Q+ Project เป็นหนึ่งโครงการตามยุทธศาสตร์โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นโครงการที่สามารถตอบสนองต่อทั้งยุทธศาสตร์และประเด็นท้าทายในด้านการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวสูงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดผลผลิตตามวัตถุประสงค์ในโครงการ Q+ Project ไว้ 2 ประการ คือ

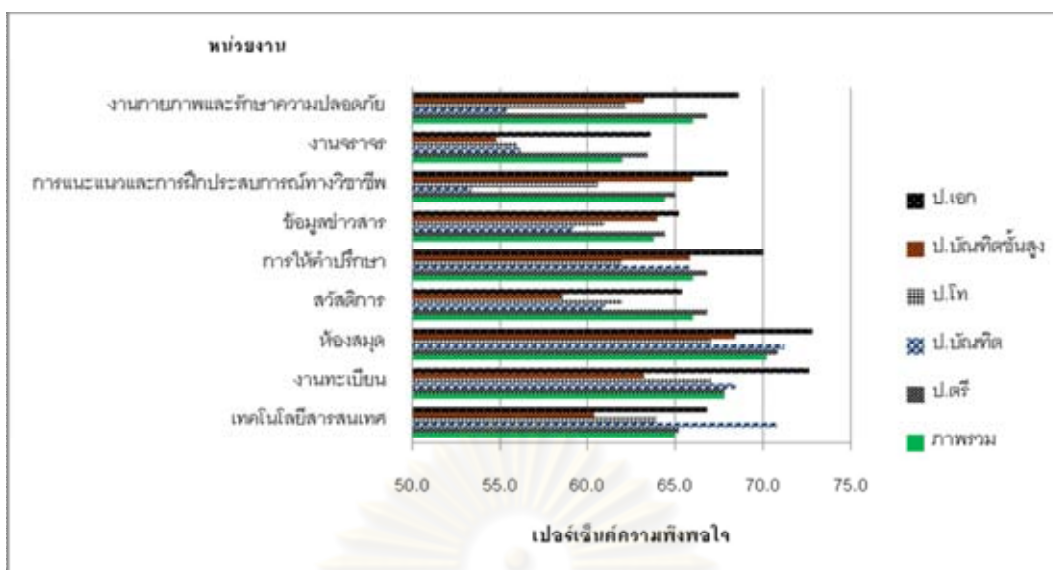
1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีกลไกในการติดตามประเมินผลเป็นประจำทุกปี

2. จำนวนภารกิจ/กิจกรรม/กระบวนการที่ได้รับการประกันรอบเวลา

ในปี พ.ศ. 2552 ได้มีการวัดระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพิจารณาตามกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรและนิสิต (ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552) โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาที่กลุ่มนิสิต จึงขอกล่าวถึงผลการวัดระดับความพึงพอใจของนิสิตเพียงเท่านั้น ซึ่งมีผลดังนี้



รูปที่ 1.1 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการดำเนินงานของหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เต็ม 100 %)



รูปที่ 1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการดำเนินงานของหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของงานและระดับการศึกษาของนิสิต (เต็ม 100 %)

จากรูปที่ 1.1 และ 1.2 สามารถเรียงลำดับเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของนิสิตจากน้อยไปมากได้ ดังนี้

1. งานจราจร = 62.0 %
2. งานข้อมูลและข่าวสาร = 63.8 %
3. งานแนะแนวและการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ = 64.4 %
4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ = 65.0 %
5. งานกายภาพและรักษาความปลอดภัย = 66.0 %
6. การให้คำปรึกษา = 66.0 %
7. สวัสดิการ = 66.0 %
8. งานทะเบียน = 67.8 %
9. ห้องสมุด = 70.2 %

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการงานที่ควรได้รับการปรับปรุงใน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) งานจราจร 2) งานข้อมูลและข่าวสาร 3) งานแนะแนวและการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ พบว่างานจราจรนั้นควรได้รับการปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากได้เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่งานจราจรนั้นมีคณะกรรมการปรับระบบรักษาความปลอดภัยของจุฬาฯ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องการปรับปรุงนโยบายและมาตรการต่างๆ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่กระบวนการงานข้อมูลและข่าวสารและการแนะแนวและฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ และจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตต่อสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ พบว่า การใช้บริการของนิสิต 53.85 % เป็นการติดต่อเรื่องทุนกู้ยืมและทุนการศึกษา และประเด็นที่ต้องปรับปรุงการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงการทำงานให้เป็นระบบมากกว่านี้ 27.27 % สถานที่คับแคบ ซับซ้อน 27.27 % ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มารยาทในการสื่อสาร ความรวดเร็วในการบริการ 27.27 % ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตต่อสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ (ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552)

การใช้งานของนิสิต	ความพึงพอใจ (%)
ติดต่อเรียนทุนกู้ยืมและทุนการศึกษา	53.85
ติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ กิจกรรมต่างๆ	20.00
ติดต่อชมรมต่างๆ	16.92
ติดต่อยื่นโครงการชม ทำกิจกรรมต่างๆ	6.15
ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกับการเรียน	1.54
ติดต่อกิจการนิสิต	1.54
การปรับปรุงการให้บริการ	ความพึงพอใจ (%)
ควรทำงานให้เป็นระบบมากกว่านี้	27.27
สถานที่คับแคบ ซับซ้อน	27.27
ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มารยาทในการสื่อสาร ความรวดเร็วในการบริการ	27.27
การกระจายข้อมูลไม่ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศทุนให้ชัดเจน	18.18

และจากบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการสนับสนุน ปีการศึกษา 2551 พบว่าประเด็นปัญหาที่ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนของงานข้อมูลและข่าวสาร คือ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แหล่งทุนและกระบวนการขอทุน โดยในการสำรวจความพึงพอใจพบว่านิสิตมีความพึงพอใจในกระบวนการขอรับทุน ความรวดเร็วในการขอทุน เท่ากับ 63.2 % และในกระบวนการงานการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทุน แหล่งทุน มีความทั่วถึงและเข้าใจได้ง่าย เท่ากับ 65.4 % ส่วนงานการแนะแนวและการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ พบประเด็นปัญหา คือ การให้บริการจัดหางาน (Job fair) จากการสัมภาษณ์พบว่ามีความไม่พึงพอใจในส่วนของ การจัดแผนผังบูธ ซึ่งจัดได้ไม่ตรงกับความต้องการ

ต้องการของผู้จัดบุญและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการจัดงาน และพบว่าปัญหาอีกส่วนเกิดจากการประสานงานของเจ้าหน้าที่ทำการจัดงาน จึงส่งผลให้นิสิตมีความพึงพอใจในกระบวนการนี้เพียง 64.4 % ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์แล้วสามารถสรุปสภาพปัญหาดังตาราง 1.3

ตารางที่ 1.3 สภาพปัญหาของงานให้ทุนการศึกษาและงานให้บริการจัดหางาน (job fair)

กระบวนการ	สภาพปัญหา	ผลกระทบ
งานให้ทุนการศึกษา	กระบวนการให้ทุนการศึกษาล่าช้า จากความล่าช้าหรือผิดพลาดของข้อมูลจำนวนนิสิต	เจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขข้อมูลฯ และดำเนินการประสานงานในลำดับถัดไปใหม่อีกครั้งหนึ่ง ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน และส่งผลให้ถึงความล่าช้าของงานอื่นๆ อีกด้วย
	การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบข่าวสารและเสียโอกาสในการสมัครเพื่อขอรับทุนการศึกษา
งานให้บริการจัดหางาน (job fair)	เจ้าหน้าที่ประสานงานในงานให้บริการจัดหางาน (job fair) ไม่ทราบหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน	เจ้าหน้าที่ประสานงานปฏิบัติงานซ้ำซ้อนและไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นการพัฒนาระบบกระบวนการงานให้มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของนิสิตให้มีประสิทธิภาพ จะส่งผลทำให้ระดับคุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจของนิสิตสูงขึ้น ตามยุทธศาสตร์ “เข้มแข็ง” คือ กระบวนการมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตได้โดยให้เกิดระดับคุณภาพในการบริการหรือความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังสามารถตอบยุทธศาสตร์ “เป็นสุข” คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีละคนเก่ง ได้อีกด้วยเนื่องจากสำนักงานนิสิตสัมพันธ์มีหน้าที่ดูแลและให้บริการแก่นิสิตในด้านต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากการเรียนตามหลักสูตร และเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณลักษณะนิสิตที่พึงประสงค์โดยประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม ด้านสติปัญญาและวิชาการ ด้านทักษะและวิชาชีพ และด้านสังคม (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547)

การพัฒนากระบวนการทำงาน จำเป็นจะต้องศึกษาการทำงานในแต่ละขั้นตอน โดยศึกษาถึงกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนว่าได้สร้างคุณค่าหรือไม่สร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะมีการเชื่อมโยงและส่งผลกระทบถึงกัน เรียกว่า สายโซ่ของมูลค่า (Value chain) โดยหลักการพิจารณาคุณลักษณะต่างๆ มีดังนี้ 1) คุณลักษณะที่สามารถตัดออกได้โดยที่ไม่มีผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้า 2) คุณลักษณะที่สามารถลดระดับความสำคัญลงได้ 3) คุณลักษณะที่ต้องเพิ่มระดับความสำคัญ และ 4) คุณลักษณะที่ควรสร้างขึ้นใหม่และเป็นที่

ต้องการของลูกค้า (ธเนศ ทักษิณวราจาร, 2550) นอกจากนี้ในการพัฒนากระบวนการทำงานนั้น ต้องมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยหลักเกณฑ์อื่นๆ เช่น หลักการ ECRS ซึ่งเป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และ การทำให้ง่าย (Simplify) เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด และหลักการไคเซ็น (Keizen) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ข้อ คือ

1. ปรับปรุงระดับคุณภาพในการให้บริการให้สูงขึ้น วัดจากเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ ให้มีระดับมากกว่า 75 %
2. พัฒนาคู่มือหรือเอกสารขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการที่ดี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ข้อ คือ

1. การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักนิสิตสัมพันธ์ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครอบคลุมเฉพาะงาน 1) ข้อมูลและข่าวสาร 2) การบริการจัดหางาน (Job fair) เท่านั้น
2. งานข้อมูลและข่าวสารครอบคลุมเฉพาะงานการให้ทุนการศึกษาในทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปีในระดับปริญญาตรีเท่านั้น
3. การวัดเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจ ครอบคลุมงานบริการที่มีผลการปรับปรุงเฉพาะ 1) ข้อมูลและข่าวสาร เท่านั้น สำหรับงาน การบริการจัดหางาน (Job fair) จัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัยฉบับนี้ คือ

1. ทำให้เกิดกระบวนการทำงานงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนององความต้องการของผู้รับบริการจากสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้เกิดการพัฒนาระบบงาน ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับสำนักงานอื่นๆ ได้

1.5 วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยของการวิจัยฉบับนี้ มีดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาถึง
 - การออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
 - เครื่องมือและวิธีการในการแก้ไขปัญหาคุณภาพต่างๆ
 - กระบวนการทำงานที่ดีของสำนักงานในระดับอุดมศึกษา
2. วิเคราะห์กระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
4. ประเมินและแก้ไขกระบวนการทำงานที่ออกแบบใหม่โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้นๆ
5. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
6. ทำการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการหรือเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
7. เสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน โดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพต่างๆ เช่น แผนผังก้างปลา why why analysis เป็นต้น
8. จัดทำมาตรฐานกระบวนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบคู่มือหรือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน
9. สรุปผลการดำเนินงานวิทยานิพนธ์
10. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.6 คำนิยาม

คำนิยามของการวิจัยฉบับนี้ มีดังนี้

1. ทุนอุดหนุนการศึกษา หมายถึง เงินทุนช่วยเหลือค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายรายเดือน โดยแบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่ 1) ทุนประเภท ก ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายรายเดือน 2) ทุนประเภท ข (1) ช่วยเหลือค่าเล่าเรียน 3) ทุนประเภท ข (2) ช่วยเหลือเป็นค่าใช้จ่ายรายเดือน 4) ทุนประเภท ค ช่วยเหลือเป็นค่าใช้จ่ายบางส่วน
2. ทุนรายปี หมายถึง เงินทุนจากแหล่งทุนภายนอก ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ / เอกชน / ผู้มีจิตศรัทธา ทั้งนี้ผู้ประสงค์มอบทุนจะแจ้งความประสงค์ที่จะให้ทุนแก่นิสิตโดยระบุเงื่อนไข / ไม่ระบุเงื่อนไข (วงเงินขึ้นกับเจ้าของเงินทุน)

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงกระบวนการของสำนักงานสถิติสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุง โดยทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้แก่ งานบริการ การวางแผนคุณภาพของวงจรบริการ เครื่องมือทางคุณภาพต่างๆ เช่น แผนผังก้างปลา หลักการ ECRS เป็นต้น

2.1 งานบริการ (Service Business)

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปมักเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกัน ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ หรือ ลูกค้ากับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งอาจเป็นการแก้ปัญหาใดๆ ให้กับลูกค้าก็ได้ (Gronroos, 1990)

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งๆ หรือผลประโยชน์หนึ่งๆ โดยฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ ซึ่งกิจกรรมหรือผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

2.1.2 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

โดยส่วนมากแล้วนักวิชาการมักเปรียบเทียบลักษณะของงานบริการกับสินค้า โดยใช้คุณสมบัติการจับต้องได้ มาเป็นตัวเปรียบเทียบเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และในองค์กรธุรกิจต่างๆ ก็มักแบ่งกิจกรรมบริการนี้อยู่ในกระบวนการต่างๆ และแฝงอยู่ในตัวสินค้า โดยผู้ให้บริการต้องจ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยนกับบริการหรือสินค้านั้นๆ ซึ่งการบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

โดยทั่วไปบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง

2. คุณภาพไม่คงที่ (Variability/ Heterogeneity)

โดยทั่วไปแล้วคุณภาพของการบริการจะมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากคุณภาพของบริการขึ้นกับหลายปัจจัย เช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการและวิธีการในการให้บริการ เป็นต้น

3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability)

การบริการจะถูกเสนอขายก่อนและหลังจากการผลิต การบริโภคบริการ จะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันหรือเกิดขึ้นพร้อมกัน โดยที่ลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการ จะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นๆ ด้วย

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability)

การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ แม้ว่าการบริการจะไม่เน่าเสีย เหมือนกับอาหารแต่เมื่อองค์กรเสนอการบริการให้ลูกค้า ณ เวลาหนึ่งๆแล้ว จะไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้เลย ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถผลิตเก็บไว้ในรูปแบบของสินค้าคงคลังได้

2.1.3 องค์ประกอบของงาน

องค์ประกอบของงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (วรโชค ไชยวงศ์, 2552) คือ 1) ทำงานได้งาน 2) ทำงานไม่ได้งาน ซึ่งอาจเกิดจากการออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีปัญหา เช่น ออกแบบไม่เหมาะสม ขาดมาตรฐานวัตถุประสงค์ สินค้าและบริการ หรืออาจมีมาตรฐาน แต่ไม่ได้ปฏิบัติ หรือมีมาก-น้อยเกินไป กระบวนการและวิธีการทำงานที่มีปัญหา ขาดประสิทธิภาพ ลักษณะท่าทางทำงานไม่ถูกต้อง การจัดตำแหน่งไม่เหมาะสม ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสม 3) ไม่ได้ทำงาน เกิดจากการบริหารจัดการที่มีปัญหา เช่น การให้บริการ และผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนมากเกินไป การพัฒนาและเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ต้องการ หรืออาจเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นอุปสรรค เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.1.4 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ คือ คุณสมบัติหรือลักษณะโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งที่ใช้บริการ (Corral and Brewurton, 1999) และทำให้ถูกตั้งแต่ครั้งแรกโดยปราศจากของเสียและตั้งเป้าหมายให้เหมาะสม (Taylor, 1995)

ซึ่งส่วนมากแล้วบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการจะตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพและบริการ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายในเรื่องคุณภาพดังกล่าวนี้มักจะเป็นเรื่องที่ทำภายในบริษัท โดยที่ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจะเป็นผู้กำหนดว่า “คุณภาพ” ที่บริษัทต้องการคือสิ่งใด จึงทำให้คุณภาพที่ถูกระบุมานั้นเป็นคุณภาพที่ไม่ตรงกับคุณภาพที่เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ ทำให้การปรับปรุงคุณภาพส่วนมากจะเกิดความล้มเหลว เพราะผู้รับบริการหรือลูกค้าไม่พอใจหรือไม่ต้องการคุณภาพที่ผู้ให้บริการกำหนดมาและดำเนินการให้นั่นเอง

ดังนั้นการกำหนดคุณภาพของการบริการจึงควรที่จะถูกกำหนดโดยความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่ใช่เป็นคุณภาพที่ผู้ให้บริการหรือบริษัทเป็นผู้กำหนด นั่นคือ การรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customer) นั่นเอง ซึ่งควรใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการรับฟังเสียงจากลูกค้า (Voice of Customer) (Parasuraman, 2004) ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า เกิดการปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็นเท่านั้นและลดความไม่พอใจของลูกค้า (McKnight, 2009)

การควบคุมคุณภาพในงานบริการนั้นต่างจากงานผลิต เนื่องจากคุณภาพในงานบริการนั้นเป็นการส่งมอบคุณภาพจากกระบวนการบริการซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นการรักษาระดับคุณภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นในแข่งขันทางธุรกิจบริการ (Zhang et al., 2008)

ปัจจัยที่นิยมใช้พิจารณาบริการเพื่อระบุว่ามีคุณภาพในทัศนะของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ 10 ด้าน (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539) ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ
2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้ใช้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ
5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม และความมีมารยาทของผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ใช้
7. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ให้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใช้แต่ละคนมาใส่ใจตน
8. ความเป็นที่เชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ และความเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการและแหล่งสารสนเทศ ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ความพร้อมในการให้บริการ และคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ
9. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่างๆ เมื่อใช้บริการ

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ยังมีการอธิบายมิติของคุณภาพงานบริการ (Chen et al., 2009) โดยสามารถอธิบายได้เป็น 5 มิติ คือ 1) Reliability คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติตามคำสัญญาทางด้านบริการและความถูกต้อง 2) Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ 3) Assurance คือ ความรู้และความสุภาพของพนักงาน ซึ่งทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อมั่นได้ 4) Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน 5) Tangibles คือ สิ่งปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และวัตถุที่ใช้ในการสื่อสาร โดยต้องมุ่งเน้นไปยังทุกส่วนขององค์กร (Jonathan, 1995) เพื่อหาโอกาสที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของงานบริการจาก ผลิตภัณฑ์ บุคลากร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิคต่างๆ ระบบการบริหารจัดการและค่าใช้จ่ายต่างๆ

2.1.5 การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539)

เป้าหมายของการวางแผนคุณภาพบริการ คือ การวางแผนเพื่อกำหนดว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจหลังการรับบริการในแต่ละขั้นตอนอย่างไรบ้าง กล่าวคือ ไม่ได้ควบคุมเพียงกรรมวิธีในการส่งมอบบริการเท่านั้น แต่ยังต้องบริหารหรือกำหนดไว้ล่วงหน้าว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการ จะได้รับ Moment of Truth อะไรบ้างและควรจะรู้สึกประทับใจในระดับใดและอย่างไร ปรัชญาที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพงานบริการ ก็มีลักษณะเช่นเดียวกันกับการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต กล่าวคือ การควบคุมตัวแปร (Parameters) ซึ่งเป็นองค์ประกอบปัจจัยในกระบวนการส่งมอบบริการ แล้วประเมินระบบที่ผลของการสัมผัสบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยวัดที่ระดับหรือดัชนี (Index) แห่งความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หลังจากรับการส่งมอบบริการนั้นไปแล้ว

เครื่องมือหนึ่งในการวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ คือ การวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis ดังรูปที่ 2.1

_____ Company				S.Q.S. No; _____		
Service Cycle No _____		Type/Name _____				
Fill By _____		Position _____		Date _____		
Step No ขั้นตอนที่	Service Activity กิจกรรมที่ ให้บริการ	Service Station จุดให้บริการ	Service By ผู้ให้บริการ	Standard Quality ReQuireme nts มาตรฐาน คุณภาพ	Pitfall ความ ผิดพลาดที่ อาจเกิดได้	Preventive Measure มาตรการ ป้องกัน ความ ผิดพลาด
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

รูปที่ 2.1 ตัวอย่างแบบฟอร์ม Service Quality Analysis (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539)

จากรูปที่ 2.1 สามารถอธิบายการกรอกรายละเอียดได้ ดังนี้

ช่อง (1) Step No. คือ ลำดับขั้นของบริการ ให้ใส่ตัวเลขลงไป

ช่อง (2) Service Activity คือ ชื่อกิจกรรมที่ให้บริการ

ช่อง (3) Service Station คือ ชื่อจุดให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการในช่อง 2

ช่อง (4) Service By คือ ชื่อของบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดการให้บริการนั้นๆ หรือชื่อตำแหน่ง

ช่อง (5) Standard Quality Requirement คือ มาตรฐานคุณภาพของบริการที่กำหนดไว้

ช่อง (6) Pitfall คือ จุดอ่อนหรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ช่อง (7) Preventive Measure คือ มาตรการป้องกันหรือมาตรการปฏิบัติที่อาจถือเป็นกฎความปลอดภัย (Safety Rule) ของการให้บริการ ณ จุดบริการนั้นๆ

2.2 เทคนิคทางคุณภาพ

2.2.1 แผนภูมิการไหลของกระบวนการ (Process Flowchart)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ คือ แผนภูมิที่แสดงถึงขั้นตอนย่อยๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ซึ่งบ่งบอกถึงลำดับของกิจกรรม ทำให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น และง่ายต่อการจัดการ โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สัญลักษณ์การเขียนแผนภูมิการไหลของกระบวนการ (กิตติศักดิ์ พลอยเจริญพานิช, 2550)

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	ความหมาย
	กิจกรรมที่ทำ (Activity)	การกระทำใดๆ ที่มีการเพิ่มมูลค่า
	การตัดสินใจ (Decision)	การตัดสินใจที่ทำให้เกิดการยอมรับหรือปฏิเสธภายใต้กฎเกณฑ์ที่ระบุ
	เอกสาร (Document)	เอกสารที่แสดงถึงสารสนเทศ สำหรับการตัดสินใจทั้งในรูปแบบ Hardware และ Software
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด (Terminal)	แสดงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกิจกรรม
	การเชื่อมต่อ (Connector)	แสดงความต่อเนื่องของแผนภาพการไหล

2.2.2 เครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง (7 QC Tools)

เครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง เป็นเครื่องมือที่ใช้แก้ปัญหาคุณภาพของกระบวนการทำงาน ได้แก่ แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) กราฟ (Graph) แผนผังพาเรโต (Pareto Diagram) แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) แผนผังการกระจาย (Scatter Diagram) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) และฮิสโตแกรม (Histogram)

1. แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2547)

เป็นแผนภาพที่มีประโยชน์สำหรับนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผลสำหรับประเด็นปัญหาที่พิจารณา ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การวิเคราะห์ความผันแปร (Dispersion Analysis) แผนผังก้างปลานี้จะใช้แสดงสาเหตุของการเกิดความผันแปรในคุณภาพที่แสดงด้วยหัวปลาและ

ตั้งคำถามว่า “ทำไมจึงเกิดความผันแปร” ขึ้น โดยจุดเด่นของแผนผังก้างปลาประเภทนี้ คือ ช่วยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผันแปรอย่างเป็นระบบ จุดอ่อน คือ แผนผังนี้ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้สร้างค่อนข้างมาก

1.2 การจำแนกตามกระบวนการผลิต (Process Classification) แผนผังก้างปลาแบบนี้ใช้สำหรับการแสดงความสัมพันธ์ของสาเหตุและผล โดยมีการจำแนกตามกระบวนการย่อยต่างๆ โดยจุดเด่นของแผนผังก้างปลาประเภทนี้ คือ สามารถสร้างได้ง่ายและสื่อข้อความได้ความหมายดี แต่มีจุดอ่อน คือ ทำให้ดูเหมือนว่ามีสาเหตุซ้อนสาเหตุ ทำให้มีสาเหตุมากกว่าหนึ่งปัจจัยซึ่งทำให้ยากต่อการวิเคราะห์

1.3 การกำหนดรายการของสาเหตุ (Cause Enumeration) แผนผังก้างปลาประเภทนี้จะมุ่งสู่รายการสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา โดยความคิดที่ใช้ในการสร้างแผนผังก้างปลาแบบวิเคราะห์ความผันแปรจะต้องมาจากหลักการ 3 จริงของพนักงาน ในขณะที่ความคิดสำหรับแผนผังก้างปลาแบบกำหนดรายการสาเหตุจะต้องมาจากเทคโนโลยีเฉพาะด้าน (Intrinsic Technology) แผนผังก้างปลาประเภทนี้มีประโยชน์ คือ ทำให้รวบรวมรายการของสาเหตุทั้งหมดจากระบบของงาน ทำให้พิสูจน์หาสาเหตุได้ค่อนข้างง่าย ส่วนข้อเสียคือ มีความยากในการสร้างค่อนข้างมาก แผนภาพประเภทนี้เหมาะกับปัญหาการปรับปรุงคุณภาพ

2.2.3 เครื่องมือทางการจัดการ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools)

เครื่องมือทางการจัดการ 7 อย่าง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวางแผนและป้องกันปัญหา เพื่อให้ได้นโยบายและมาตรการเชิงรุกที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง ประกอบด้วย แผนผังกลุ่มเชื่อมโยง (Affinity Diagram) แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram) แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) แผนผังเมตริกซ์ (Matrix Diagram) แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมตริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart) แผนภาพทางเลือกตัดสินใจ เพื่อบริหารความเสี่ยง (Process Decision Program Chart) และแผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram)

1. แผนผังต้นไม้ (Tree Diagrams) (ประชาสรรณ์ แสนภักดี, 2553) เป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ ในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยจะเริ่มจากการตั้งวัตถุประสงค์ และดำเนินการพัฒนาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา และนำแนวทางหรือกลยุทธ์ดังกล่าวมาตั้งเป็นวัตถุประสงค์ต่อไป เพื่อหาแนวทางหรือกลยุทธ์ใหม่ต่อไปเรื่อยๆ จนได้แนวทางหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

2.2.4 Why – Why Analysis (ภาสกร จันทมงคล, 2546)

เป็นเทคนิคการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอย่างเป็นระบบ อย่างเป็นขั้นตอน ไม่เกิดการตกหล่นและไม่ใช้การคิดแบบคาดเดา



รูปที่ 2.2 แผนภาพการวิเคราะห์ Why-Why Analysis (ภาสกร จันทมงคล, 2546)

ข้อควรระวัง สำหรับการใช Why – Why Analysis

1. ต้องใช้ข้อความที่สั้นและกระชับ โดยให้อธิบายถึงลักษณะว่า “ใครทำอะไร” และควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมว่า “ที่ไหน” “เมื่อไร” “เท่าไร” “อย่างไร” เป็นต้น
2. ต้องมีการตรวจสอบด้วยตรรกวิทยา คือ “เหตุที่ทำให้เกิดผลใช่หรือไม่” “มีการโต้แย้งตรรกวิทยาหรือไม่” โดยอาจใช้วิธีการอ่านย้อนกลับอีกครั้งหนึ่ง
3. ต้องทบทวนหาสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เกิดผลนั้นให้ครบถ้วนและตรวจสอบด้วยว่า “ถ้าไม่มีเหตุนี้ ผลเกิดได้หรือไม่”
4. ต้องถามว่าทำไม ถามจนพบสาเหตุที่แท้จริง เพื่อเชื่อมไปสู่การวางมาตรการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
5. ควรเขียนเฉพาะส่วนที่คิดว่าจะมีความเคลื่อนไหวจากสภาพปกติ (ผิดปกติ) เท่านั้น
6. ควรหลีกเลี่ยงการค้นหาสาเหตุที่เนื่องมาจากสภาพจิตใจคน เช่น เหงื่อหยด หัวใจหยุด ใจลอย เป็นต้น
7. ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ไม่ดี” ในประโยค

2.2.5 เทคนิค ECRS เพื่อการปรับปรุงงาน (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550)

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย (Simplify) เป็นหลักการที่ใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่า ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ แต่สามารถลดความสูญเปล่าได้เป็นอย่างดี

1. การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าออกไป เช่น การผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือเป็นการกำจัดงานเอกสารที่ไม่จำเป็นออกไป

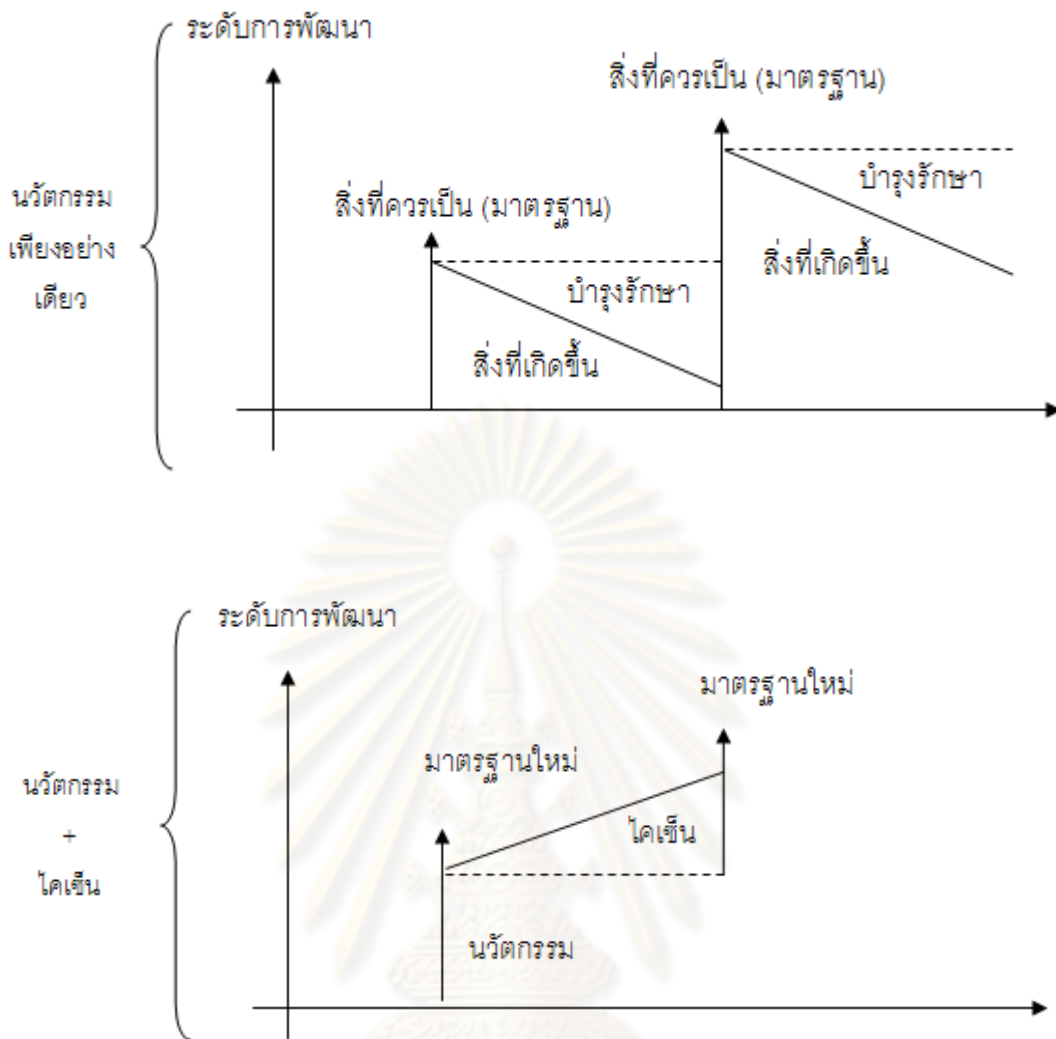
2. การรวมกัน (Combine) หมายถึง การพิจารณาถึงงานที่สามารถรวมกันได้ เช่น จากเดิมเคยทำงาน 4 ขั้นตอน ก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม ดังนั้นจึงส่งผลให้ทำงานได้เร็วขึ้น ทั้งนี้จะลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเก็บด้วย

3. การจัดใหม่ (Rearrange) หมายถึง การจัดขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นหรือการรอคอย เช่น ในกระบวนการทำงาน หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับขั้นตอนที่ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลงหรือลดความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากในงานเอกสารลงไป เป็นต้น

4. การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการทำงานที่ไม่จำเป็นและลดของเสียได้

2.2.6 ไคเซ็น (Kaizen) (บัญญัติ บุญญา และ สุรัส ตังไพฑูรย์, 2553)

ไคเซ็น (Kaizen) มาจากภาษาญี่ปุ่นเป็นคำแพร่หลายและนิยมนำมาใช้เป็นวิธีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น ในลักษณะของการปรับปรุงแบบต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ประเด็นสำคัญหลักคือ การพิจารณาถึงเรื่องวิธีการ แนวคิด และมาตรการนำเสนอ เพื่อดูที่มาของการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องการจะพิจารณาถึงวิธีการ แนวคิดและมาตรการนำเสนอดังกล่าวได้นั้น เราต้องไม่ติดอยู่กับกรอบความคิดเดิมๆ ไม่ยึดติดอยู่กับวิธีการมองวิธีการคิดหรือการกระทำในแบบเก่าๆ อีกต่อไปมีการพัฒนาการวิธีการมากมายขึ้นมาเพื่อการแก้ปัญหา แต่วิธีการเหล่านั้นต่างมีข้อจำกัดว่าผู้ใช้ต้องมีทักษะความรู้ในวิธีการนั้นๆ ณ ระดับหนึ่งจึงจะยังผลสำเร็จได้ ซึ่งตรงข้ามกับนวัตกรรม (Innovation) เป็นสิ่งที่เรากล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีพลวัตมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอย่างก้าวกระโดดเพื่อให้กรรมวิธีการทำงานหรือผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัย มีคุณค่าโดยใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วแต่อาจไม่ยาวนาน



รูปที่ 2.3 ไคเซ็นกับนวัตกรรม (วรโชค ไชยวงศ์, 2552)

2.2.7 การระดมสมอง (Brainstorming) (วันรัตน์ จันทกิจ, 2551)

การระดมสมองเป็นการระดมความคิดของสมาชิกภายในกลุ่ม หัวหน้าได้ทำการตั้งปัญหาให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นหาทางเลือกหลายๆ ทาง โดยผู้เข้าร่วมไม่มีสิทธิในการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดที่นำเสนอ ทำการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ภายหลัง การระดมสมอง มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ
2. ต้องฟังความคิดเห็นผู้อื่น
3. ห้ามวิจารณ์ขณะแสดงความคิดเห็น
4. อนุญาตให้ออกนอกกลุ่มนอกทางได้
5. ปริมาณยิ่งมากยิ่งดี ยังไม่จำเป็นต้องดูข้อเท็จจริงและเหตุผล
6. หลีกเลี่ยงการปะทะคารม

7. เมื่อได้ผลแล้วควรทำการรวบรวมแล้วนำไปปรับปรุง

2.3 แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

2.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) (กรองแก้ว หวังนิเวศน์กุล, 2542)

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ คือ การวัดผลหรือประมาณค่า ประกอบด้วย “ข้อคำถาม” หมายถึง ข้อความที่จัดเรียงไว้อย่างมีระบบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม โดยส่วนใหญ่แล้วแบบสอบถามจะจัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในงานวิจัยเป็นงานๆ ไป แบบสอบถามมีคุณสมบัติที่เด่นชัดนั่นคือ สามารถกำหนดข้อถามได้หลากหลายข้อคำถามและใช้งานได้อย่างสะดวกกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ เพราะสามารถแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทำไปพร้อมๆ กันได้ ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

การกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ ต้องคำนึงถึงลักษณะของข้อมูล การวิเคราะห์ และกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา รูปแบบของแบบสอบถามมี 2 ประเภท ได้แก่

1. แบบคำถามเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่ถามอย่างกว้างๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบคำถามได้อย่างเสรี
2. แบบคำถามปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ประกอบด้วยคำถามที่ผู้สร้างมีจุดมุ่งหมายแน่นอน และจัดเตรียมคำตอบไว้ให้เลือกตอบแล้ว ข้อดีและข้อเสียของคำถามเปิดและคำถามปิด แสดงดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแบบสอบถามแต่ละประเภท (กรองแก้ว หวังนิเวศน์ กุล, 2542)

ประเภท	ข้อดี	ข้อเสีย
คำถามเปิด	1. ผู้ตอบมีโอกาสใช้ความคิดและตอบโดยเสรี	1. การวิเคราะห์ผลหาข้อสรุปได้ยาก เพราะคำตอบมีลักษณะที่หลากหลาย
	2. สามารถสร้างคำถามได้ง่าย สะดวก และเสียเวลาน้อย อาจเว้นช่องว่างให้ตอบ	2. ผู้ตอบต้องคิดถึงคำตอบและการใช้ภาษาในการเขียน จึงอาจไม่สะดวกในการตอบ
	3. ได้ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น เจตคติ และข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ และอาจวัดข้อมูลเชิงลึกซึ่งได้ เพราะไม่มีการเผชิญหน้าระหว่างผู้ถามและผู้ตอบ	3. อาจได้คำตอบไม่ตรงคำถาม 4. อาจเกิดกรณีกลุ่มตัวอย่างขาดทักษะในการเขียน การสื่อความหมายผิดไป 5. ข้อตอบอาจหลากหลายและสับสนจนไม่ทราบอิทธิพลที่แท้จริง
คำถามปิด	1. ง่ายต่อผู้ตอบที่เลือกตอบ	1. ยากที่จะสร้างคำตอบที่ครอบคลุมของคำถามในบางข้อ
	2. การสรุปทำได้ง่ายและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการสรุปผล	2. จำกัดคำตอบจนอาจไม่ได้คำตอบอื่นๆจากผู้ตอบในบางส่วนที่สำคัญ

2.3.2 การจัดทำแบบสอบถาม

1. การสร้างแบบสอบถาม (อุทุมพร จามรมาน, 2544)

การสร้างแบบสอบถามและการจัดทำแบบสอบถามอาจไม่ใช่เรื่องยาก แต่การออกแบบแบบสอบถามที่สามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบสอบถามนั้นเป็นสิ่งที่ยาก

การจัดทำแบบสอบถามต้องประกอบด้วยขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม การแปลคำตอบมาเป็นค่าหรือคะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม และการเสนอผลวิเคราะห์ ซึ่งแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ดีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- (2) กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักของเนื้อหา
- (3) แจกแจงประเด็นหลักเป็นประเด็นย่อย
- (4) กำหนดจำนวนข้อคำถาม
- (5) กำหนดประเภทของคำถาม
- (6) กำหนดรูปแบบของคำถาม

- (7) จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง
- (8) ตรวจสอบความสอดคล้อง
- (9) ทดลองใช้ แก่ไข และจัดพิมพ์

เมื่อรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามที่ได้จำเป็นต้องมีการแปลผลจากแบบสอบถามออกมาเป็นค่าหรือคะแนน เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้แล้วควรนำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์คุณภาพ (มารยาท โยทองยศ, 2553) โดยการวิเคราะห์ที่สำคัญ ได้แก่ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งหาได้ดังนี้

ความเที่ยงตรง (Validity) (นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม, 2553) หาได้โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 - 5 คน พิจารณาข้อคำถามว่าครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาหรือไม่ ตลอดจนการใช้ภาษาและถ้อยคำสำนวนที่กะทัดรัด กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบเข้าใจคำถามตรงกัน การหาความเที่ยงตรงโดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาอีกวิธีหนึ่งคือ การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence) หรือเรียกว่า IOC โดยการนำคะแนนที่เป็นผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อคำถามมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ซึ่งหากผลในข้อคำถามใดๆ มากกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง โดยกำหนดเงื่อนไขดังนี้ ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนด ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนด ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามวัดได้ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนด

ความเชื่อมั่น (Reliability) (มารยาท โยทองยศ, 2553) หาได้จากหลักสถิติซึ่งมีหลายวิธี แต่วิธีที่นิยมใช้ คือ สัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient : α coefficient) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนนบาร์ช คือมากกว่า 0.7 (Danny and Mile, 1999) หรืออย่างน้อยต้องเท่ากับ 0.7 (Kaynak, 2003)

2. การหาขนาดตัวอย่างทางสถิติในการสุ่มเก็บแบบสอบถาม (มารยาท โยทองยศ และ ปราณี สวัสดิ์สรรพ์, 2553)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยต้องกำหนดให้เหมาะสมและมีความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่จะศึกษา เพื่อช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นจึงเกิดคำถามว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่าไรจึงจะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งวิธี

หนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ การคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรคำนวณของ Yamane (Yamane, 1967) แสดงได้ดังสมการที่ (1)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามควรพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

(1) ลักษณะของข้อมูลเป็นอย่างไร

(2) จุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์ ซึ่งแยกได้ 2 แบบ คือ

- เพื่อบรรยายข้อมูล

- เพื่อสรุปจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ไปยังประชากร

(Population) ซึ่งทางสถิติศาสตร์เรียกว่า Inferential Statistics (สถิติสรุปอ้างอิง)

(3) ตัวแปร (Variable) ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยมีอะไรบ้าง จำนวนเท่าใด

(4) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เช่น บุคคล 1 กลุ่ม หรือ ศึกษามากกว่า 1 กลุ่มขึ้นไปในการศึกษาที่มากกว่า 2 กลุ่ม สามารถทำการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเสนอผลวิเคราะห์

ในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามไม่นิยมเสนอผลวิเคราะห์รายข้อ หากแต่นิยมเสนอผลวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสร้างแบบสอบถามและตามประเด็นหลักของการสร้าง ดังนั้นการย้อนกลับไปหาวัตถุประสงค์ของการสร้างและประเด็นหลักในการสร้าง จึงเป็นความจำเป็นและถ้าผู้สร้างสามารถกำหนดคำถามต่างๆ ภายในแต่ละประเด็นให้มีรูปแบบเดียวกันตั้งแต่ต้น การวิเคราะห์ก็จะสะดวกในการเสนอผล

2.3.3 การสัมภาษณ์ (Interview) (กรองแก้ว หวังนิเวศน์กุล, 2542)

การสัมภาษณ์เป็นการใช้การติดต่อสื่อสารโดยการพูด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการพูดจากนั้นนั้น จะมีความสมบูรณ์มากกว่าและสามารถที่จะตรวจสอบความถูกต้องได้ทันที โดยได้มีการแบ่งลักษณะการสัมภาษณ์ไว้หลายอย่าง ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะบทบาทของผู้ทำการสัมภาษณ์ได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) แบบเป็นมาตรฐาน (Structured or Standardized Interview) เป็นลักษณะการสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วย

- กำหนดคำถามเตรียมไว้ก่อนอย่างแน่นอนในเรื่องที่ต้องถาม
- ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบการสัมภาษณ์
- ถามทุกคนในเรื่องที่วิจัยเหมือนกัน

(2) แบบไม่เป็นทางการ (Unstructured or Unstandardized Interview) มีลักษณะยืดหยุ่นและเปิดกว้างให้ผู้สัมภาษณ์ถามอะไรก่อนหลังได้ ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามโดยใช้ถ้อยคำของตนประกอบในคำถาม

2. แบ่งตามลักษณะบทบาทผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็น 3 ประเภท

(1) การสัมภาษณ์โดยไม่จำกัดคำตอบ เป็นการสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดไปเรื่อยๆ โดยผู้สัมภาษณ์สามารถจับบันทึกตามแนวคิดและข้อสรุปของตน เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลได้ถึงปัญหาทางวิจัย

(2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นลักษณะการสัมภาษณ์ที่ให้ถามที่อย่างละเอียด ครบถ้วน ผู้สัมภาษณ์สามารถถามถึงเหตุผลที่ตอบเช่นนั้น

(3) การสัมภาษณ์แบบปฏิบัติซ้ำ เป็นลักษณะการสัมภาษณ์แบบย้อนไปย้อนมา เพื่อยืนยันคำตอบ

3. แบ่งตามจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ได้เป็น 2 ประเภทคือ

(1) การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว มักถามความคิดเห็นและเรื่องที่ไม่สามารถจะให้ผู้อื่นทราบได้

(2) การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม เป็นการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคน ข้อดีและข้อเสียของการสอบถามและการสัมภาษณ์ แสดงดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแบบสอบถามกับการสัมภาษณ์ (กรองแก้ว หวังนิเวศน์กุล, 2542)

ประเภท	ข้อดี	ข้อเสีย
แบบสอบถาม	1. สามารถมีคำถามได้จำนวนมาก	1. แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจำนวนน้อย
	2. เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่	2. ใช้ได้เฉพาะผู้ที่สามารถอ่านและเขียนหนังสือได้
	3. เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการสัมภาษณ์	3. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจเป็นผู้อื่นมาตอบให้แทน ซึ่ง
	4. ถ้าสร้างแบบสอบถามที่ดีสามารถวิเคราะห์ได้ง่ายกว่าการสัมภาษณ์	ทำให้ผลที่ได้เกิดความผิดพลาด
การสัมภาษณ์	1. สามารถทำความเข้าใจข้อมูลได้ตรงกัน หากเข้าใจผิดสามารถแก้ไขได้ทันที	1. ใช้เวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการสัมภาษณ์มาก
	2. ได้คำตอบที่กว้างขวางและเจาะลึกโดยผู้ตอบ	2. ข้อมูลอาจจะขึ้นกับทักษะและความสามารถของผู้สัมภาษณ์
	3. ใช้ได้กับบุคคลทุกระดับการศึกษา	3. ปัญหาอาจเกิดจากการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย
	4. มีความยืดหยุ่นได้มาก สามารถแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ตอบจะเข้าใจในคำถาม	4. การสัมภาษณ์บางครั้งขึ้นกับการตัดสินใจและความจำของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำให้ข้อมูลผิดพลาดได้
	5. ข้อมูลน่าเชื่อถือ และมีข้อผิดพลาดน้อย	5. บางครั้งผู้ตอบอาจไม่ต้องการตอบในคำถามบางข้อ
	6. ขณะสัมภาษณ์สามารถสังเกตอากัปกริยาและอารมณ์ของผู้ตอบได้	เพราะต้องเผชิญหน้าระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจหรือสำรวจความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแบบสอบถามมีดังนี้ สมวัฒน์ ทองสิมา (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานในสายงานด้านการให้บริการหลังการขาย โดยเริ่มจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่ามีปัญหาในด้านเวลาในการตอบสนองการให้บริการเป็นปัญหาหลัก โดยมีเวลาเฉลี่ยในการให้บริการอยู่ที่ 92 นาที ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุหลัก คือ ขาดระบบการจัดการที่ดี มีวิธีการทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลาไปกับงานด้านเอกสารมากเกินไป ซึ่งแก้ปัญหามาโดยการประยุกต์หลักการของ IE Technique เช่น แผนผังการไหล แผนภาพสาเหตุและผล หลักการ ECRS เป็นต้น โดยทำการนำเสนอผลการแก้ปัญหาผ่านโปรแกรมจำลองการทำงาน จากแบบจำลองพบว่าหลังจากการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานแล้วสามารถลดเวลาในการให้บริการได้เหลือเพียง 56.23 นาที และพีรพัฒน์ เกษบุญชู (2549) ได้ศึกษาการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการโดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด ในการค้นหาโอกาสและดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตามหลักสถิติ ทั้งนี้กรณีศึกษาได้มีการดำเนินการ ณ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มการให้บริการทางการแพทย์ โดยในปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินงานวิจัยเริ่มต้นจากการประยุกต์ใช้แบบสอบถาม ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อที่จะค้นหาโอกาสในการปรับปรุงผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าต้องการและความ เป็นจริงที่เกิดขึ้นในมุมมองต่างๆ ที่จำเป็นในธุรกิจการบริการ ทั้งนี้ ระยะเวลาในการให้บริการ ได้ถูกพิจารณาอย่างรอบคอบให้เป็นปัญหาสำคัญ ที่ควรได้รับการแก้ไข ตั้งแต่การกำหนดสภาพ ปัญหา การเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญ การกำหนดแนวทางแก้ไขและ การติดตามอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือและเทคนิคที่หลากหลาย เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งแนวทางการปรับปรุงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด ผลจากการดำเนินงานวิจัยแสดงถึงการปรับปรุงกระบวนการอย่างมีนัยยะ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการจาก 195.13 นาที เป็น 132.14 นาที รวมทั้งลดความผันแปรของระยะเวลาในการให้บริการจาก 35.38 นาที เป็น 15.90 นาที โดยพร้อมกันนี้ มุมมองด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการได้รับการปรับระดับคะแนนขึ้นจาก -0.11 เป็น -0.04

ทั้งนี้การที่จะทำให้การปรับปรุงได้ผล ควรที่จะกำหนดแนวทางการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจของลูกค้ามีดังนี้ Schmalensee (1991) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นกับ 1) การกำหนดทิศทางและเป้าหมายของบริษัท โดยมีบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งมีการต่อต้านจาก

พนักงาน เนื่องจากพนักงานไม่ทราบถึงเป้าหมายของบริษัท ทำให้พนักงานไม่มีความเชื่อถือในบริษัท หรืออาจเป็นเพราะเป้าหมายนั้นยากเกินไป ทำให้ไม่มีวิธีการที่จะไปถึงเป้าหมาย 2) การให้อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานและความเข้าใจในการดำเนินงาน โดยบริษัทขยายแห่งหนึ่งมีอัตราการเข้าออกของพนักงานเท่ากับ 30 % เนื่องจากไม่มีการเตรียมการฝึกอบรมพนักงานที่ดี 3) ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสามารถหาได้จากสมการ ความพึงพอใจ = ความรับรู้เข้าใจ - ความคาดหวัง และในส่วนเรื่องความคาดหวังนั้น Chang and Annaraud (2008) ได้ศึกษาถึงกระบวนการบริการที่มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อตรงกับผลกำไรขององค์กร โดยได้ศึกษาในธุรกิจร้านสติกเกอร์ในไต้หวัน ซึ่งพบว่าความเข้าใจในลูกค้าและข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญกับระดับของคุณภาพของการประกอบธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง และการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้นจะใช้การสำรวจความคาดหวังจากลูกค้า พบว่าลูกค้ายังไม่พึงพอใจและมีช่องว่างอยู่ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและกระบวนการบริการจัดส่งที่เป็นอยู่ นอกจากนั้นควรที่จะประเมินผลและเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกันในแต่ละที่ด้วย และ Anderson (1995) ได้ศึกษาถึงกระบวนการบริการในงานมหาวิทยาลัยด้านสุขภาพ ที่นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นไปยังผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันยังคงให้มีระดับคุณภาพการบริการเท่าเดิม ซึ่งพบว่าการสำรวจระดับคุณภาพในการให้บริการนั้นมีผลกระทบต่อข้อกำหนดทิศทางหรือการวางแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยทำให้สามารถกำหนดการลงทุนในการปรับปรุงได้ตรงกับทิศทางที่ควรปรับปรุงตามความต้องการของคนไข้ และปัจจัยที่สำคัญ คือ ต้องสร้างความเชื่อมั่น รับประกันและตอบสนองต่อความต้องการอย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดผังร้านใหม่ การจัดสรรพื้นที่ในการรอคอยและปรับปรุงกระบวนการต้อนรับคนไข้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการประยุกต์ใช้ IE Technique ต่างๆ หรือประยุกต์ใช้แนวคิดอื่นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานมีดังนี้ ภาสกร จันทมงคล (2546) โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้ทำการรวบรวมเครื่องมือ วิธีการในการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยได้ทำการปรับปรุงแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย หลังจากทำการปรับปรุงพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79

อภิชาติ ลิลิตการตกุล (2540) ศึกษาถึงการลดและขจัดความสูญเสียนี่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตสบู่อของโรงงานตัวอย่าง ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตของโรงงาน คือ

เวลาในการทำงานของพนักงานและเครื่องจักรต่ำ รวมทั้งมีปริมาณพัสดุคงคลังมากเกินไปอันเนื่องมาจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์กรรมวิธีกับกระบวนการผลิตสบู่นั้นทำการขจัด รวบรวม สืบเปลี่ยน และทำให้ง่ายตามหลัก ECRS กับขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดและขจัดความสูญเสียที่เกิดขึ้น และใช้เทคนิคการวิเคราะห์การไหลกับกระบวนการผลิตสบู่นั้นได้ทำการจัดตำแหน่งสถานีการผลิตและเส้นทางการไหลใหม่ที่เหมาะสม และได้ทำการวิเคราะห์แผนภูมิกิจกรรมเชิงซ้อนของพนักงาน เพื่อปรับปรุงการทำงานของพนักงานผลที่ได้หลังจากทำการปรับปรุง คือ พนักงานทำงานเพิ่มขึ้น 4.45 % เครื่องจักรทำงานเพิ่มขึ้น 5.76 % ปริมาณการผลิตเพิ่มขึ้น 10.53 % และธิดิมา พงษ์สังกา (2551) ได้ศึกษาถึงแนวทางในการลดของเสียในโรงงานผลิตยางไม้ ซึ่งพบว่าปริมาณของเสียเป็นจำนวนมากถึง 9.4 % และหาประเภทของของเสียเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขได้โดยแจกแจงประเภทของของเสียด้วยแผนผังพาเรโต พบว่า ของเสียที่เกิดจากกาวเยิ้มมีอัตราสูงที่สุด คิดเป็น 7.5 % ของของเสียทั้งหมด จากนั้นจึงใช้แผนผังก้างปลาและระดมความคิดของพนักงาน เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข ซึ่งสามารถลดของเสียลงเหลือเพียง 2.23 % และ Tsou et al. (2007) ศึกษาถึงผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับสมรรถนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้นในการใช้บริการและง่ายในการร่วมธุรกิจด้วย ซึ่งต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร ความยืดหยุ่นทางการค้า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมของกระบวนการให้บริการ โดยเน้นในกระบวนการส่งมอบการบริการให้ลูกค้า ทั้งนี้ยังมีผลถึงความน่าเชื่อถือในการบริการและการตอบสนองจากลูกค้าอีกด้วย และ Vukmir (2006) ได้ทำการศึกษางานบริการคนไข้ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคน การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยรับประกันได้ว่าคนไข้จะได้รับการบริการรักษา โดยทำการปรับปรุงกระบวนการย่อยที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดความเสี่ยง ทั้งนี้จะส่งผลให้ความพึงพอใจของคนไข้เพิ่มขึ้นด้วย เช่น กระบวนการรอคอย ค่าใช้จ่ายในการรักษา กระบวนการสั่งยา การวินิจฉัยโรคและการกำหนดรหัสคนไข้พิเศษ

ในส่วนของงานวิจัยที่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและดำเนินการจัดทำเป็นคู่มือการดำเนินงานมีดังนี้ ศิริวดี เอื้ออรัญโชติ (2546) ได้ทำการศึกษาแนวทางการควบคุมคุณภาพเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องอันเนื่องมาจากคราบสกปรกของกระบวนการผลิตหัวอ่าน-เขียนสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยนำเครื่องมือและหลักสถิติมาประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์ปัญหานั้นคือ แผนภาพกระบวนการผลิต การวิเคราะห์ความแม่นยำของระบบการวัด การทดลองเพื่อจัดลำดับค่าความแปรปรวนของกระบวนการ ฮีสโตแกรม การวิเคราะห์ปัญหาด้วย Cause and Effect Diagram การ

วิเคราะห์ลักษณะข้อบกพร่องและผลกระทบ แผนภูมิพาเรโต หลังจากทำการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ในกระบวนการผลิต ซึ่งจะมีรายละเอียดถึงวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงวัตถุดิบ วัสดุสิ้นเปลือง การกำหนดค่าในการตั้งเครื่องจักร โดยในระยะเวลาระหว่างการดำเนินงานวิจัยสามารถลดของเสียได้ร้อยละ 53 ของจำนวนของเสียที่เกิดขึ้น และสุวรรณ วรเลิศ (2551) ได้ศึกษาหาวิธีการลดของเสียที่เกิดจากการผลิตซิลิโคนของโรงงานผลิตซิลิโคนตัวอย่าง ซึ่งในช่วงไตรมาสที่สี่ของปี 2007 ถึงไตรมาสแรกของปี 2008 พบว่ามีของเสีย 493 กิโลกรัม ซึ่งเกิดจากกระบวนการเปลี่ยนเกรดซิลิโคนคิดเป็น 41 % ของของเสียทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการศึกษาการทำงาน การหาเวลามาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์งานย่อยและทำการระดมสมองและวิเคราะห์ทำไม (why why analysis) เพื่อหาสาเหตุของปัญหา หลังจากนั้นได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการทำงานในขั้นตอนการทำงานที่ได้ปรับปรุง ซึ่งทำให้ระยะเวลารวมของการเปลี่ยนเกรดลดลงจากรอบละ 36.62 เป็น 27.73 นาที และของเสียลดลงไป 133 กิโลกรัม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์

ในบทนี้จะอธิบายถึงข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ อันได้แก่ ประวัติของสำนักงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้านทุนการศึกษา ขั้นตอนการทำงานในกระบวนการที่จะศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการให้ทุนการศึกษา กระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair)

สำนักงานนิสิตสัมพันธ์มีหน้าที่และรับผิดชอบการให้บริการแก่นิสิต ด้านการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งกับบุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยในการที่จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริมการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ดังปณิธานของมหาวิทยาลัย นอกเหนือไปจากความรู้ซึ่งนิสิตจะได้รับจากการเรียนตามหลักสูตร โดยสำนักงานนิสิตสัมพันธ์จะคอยให้บริการด้านต่างๆ แก่นิสิต ระหว่างการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บัณฑิตได้เล่าเรียนโดยไม่มีอุปสรรค ทั้งนี้โดยการจัดบริการและสวัสดิการต่างๆ สำหรับนิสิต เช่น การจัดหาทุนการศึกษา เพื่อช่วยเหลือนิสิตที่ประสบปัญหาขาดแคลนทุนทรัพย์ การจัดหาหอพักสำหรับนิสิตที่มีปัญหาเรื่องที่พักอาศัย การให้การปรึกษาแก่ผู้ที่ประสบปัญหา ตั้งแต่ปัญหาส่วนตัว ปัญหาการปรับตัว ปัญหาในการเรียน ปัญหาทางสังคม อารมณ์ จิตใจ ฯลฯ การบริการเพื่อการแนะแนวอาชีพและการจัดหางาน เพื่อช่วยในนิสิตเตรียมความพร้อมในการออกไปประกอบอาชีพ มีโอกาสฝึกงานให้มีประสบการณ์ มีทักษะที่จะนำไปใช้ในการทำงาน เพื่อความสำเร็จและความมั่นคงในอนาคตภายหลังจากการสำเร็จการศึกษา

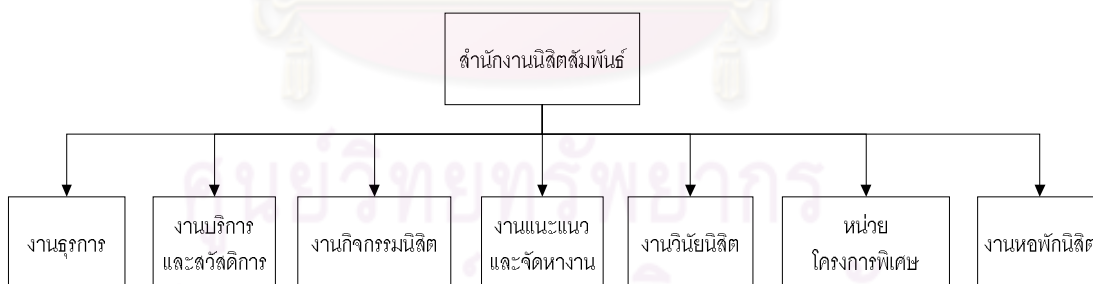
นอกจากนี้สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ยังส่งเสริมให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรในด้านต่างๆ คือ กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านกีฬา ศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมด้านอาสาพัฒนา และบำเพ็ญประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้นิสิตได้รับประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม เป็นองค์กร เพื่อให้มีความรับผิดชอบเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดภาวะความเป็นผู้นำ รู้จักเสียสละ รู้จักคิด รู้จักตัดสินใจในการทำงาน ทั้งนี้โดยให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางที่เหมาะสม อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้นิสิต

3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานนิตินิติสัมพันธ์

ประวัติสำนักงาน

สำนักงานนิตินิติสัมพันธ์ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 โดยมีสำนักงานกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแลนักศึกษา โดยแบ่งหน่วยงานออกเป็นกองสโมสรนักศึกษาและกองสวัสดิการนักศึกษา ภายใต้การกำกับของผู้อำนวยการสำนักงานกิจการนักศึกษา และได้ทำการเปลี่ยนชื่อในปี พ.ศ. 2537 เป็นฝ่ายสนับสนุนการศึกษาและกิจการนักศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายสนับสนุนการศึกษาและกิจการนักศึกษา ซึ่งแบ่งสายงานเป็น 2 ส่วน คือ 1) ฝ่ายสนับสนุนการศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 4 หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลาง ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย 2) ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 หน่วยงาน คือ กองกิจกรรมนักศึกษา กองวินัยนักศึกษา กองสวัสดิการนักศึกษา กองบริการแนะแนวและจัดหางาน กองกีฬา

ในปี พ.ศ. 2543 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ฝ่ายกิจการนักศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 หน่วยงาน คือ 1) กองกิจกรรมและสวัสดิการนักศึกษา 2) กองพัฒนานักศึกษา 3) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย 4) กองบริการแนะแนวและจัดหางาน 5) กองการกีฬา และในปี พ.ศ. 2550 ได้มีปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 กอง คือ 1) กองกิจกรรมนักศึกษา 2) กองสวัสดิการนักศึกษา 3) กองส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม 4) กองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์ 5) กองกีฬา ซึ่งในปัจจุบันมีโครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังนี้



รูปที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานนิตินิติสัมพันธ์

วิสัยทัศน์

“มุ่งมั่นให้บริการ และพัฒนาศักยภาพนิตินิติด้วยการทำงานอย่างมืออาชีพ”

พันธกิจ

1. ปฏิบัติงานสนองนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพนิสิต
2. ปฏิบัติงานด้านการบริการและจัดสวัสดิการ เพื่อให้ นิสิตมีความพร้อมในการเล่าเรียน
3. สร้างความผูกพันระหว่างศิษย์เก่าและมหาวิทยาลัย
4. พัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างมืออาชีพและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

3.2 การให้บริการด้านทุนการศึกษาและการจัดหางาน (Job fair)

นโยบายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้านทุนการศึกษา

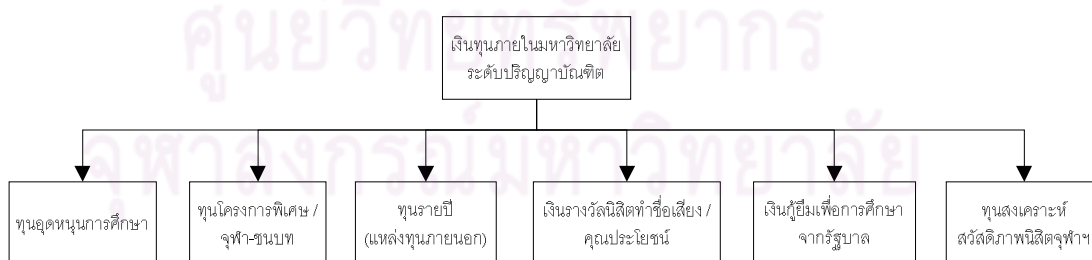
“นิสิตที่สอบเข้าเรียนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน หรือ นิสิตที่สอบเข้าจุฬาฯ ได้ จะต้องไม่ออกจากจุฬาฯ ด้วยปัญหาทางการเงิน”

วัตถุประสงค์

“มหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการให้โอกาสทางการศึกษาแก่นิสิตและถือเป็นภารกิจสำคัญในการดูแลช่วยเหลือให้นิสิตที่มีความจำเป็นเดือดร้อนและขาดแคลนทุนทรัพย์สามารถศึกษาเล่าเรียนได้อย่างมีคุณภาพ”

ลักษณะเงินทุนภายในมหาวิทยาลัย

ลักษณะเงินทุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับปริญญาบัณฑิตสามารถแบ่งได้ดังรูปที่ 3.2

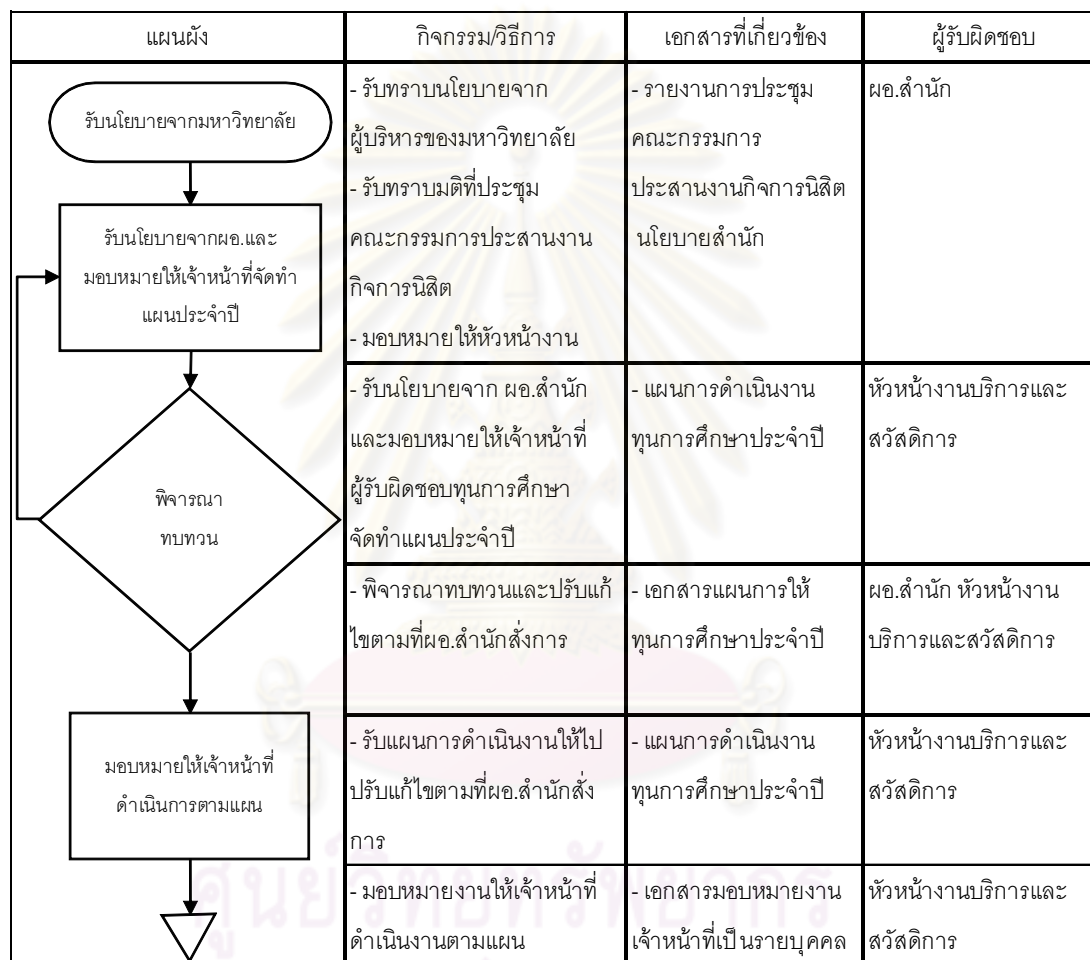


รูปที่ 3.2 ลักษณะเงินทุนระดับปริญญาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนผังกระบวนการงานให้ทุนการศึกษาและกระบวนการบริการจัดหางาน (Jobfair)

จากระบบเอกสารของมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานและสนับสนุน CU-QA 84.3 ของสำนักงานนิติตสัมพันธ์ พบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้ทุนการศึกษา คือ เอกสาร PM-SWS-01 โดยแผนผังการดำเนินงานการให้บริการทุนการศึกษาสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา



ตารางที่ 3.1 แผนผังการไหลของกระบวนการมอบงานให้ทุนการศึกษา (ต่อ)

แผนผัง	กิจกรรม/วิธีการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD Start(()) --> A[ประสานงานไปยังคณะ] A --> B[จัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้รับทุน] B --> C[แจ้งสทป.เพื่อขอยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา] C --> D[ประสานงานไปยังคณะ พร้อมประกาศรายชื่อนิสิตผู้รับทุน] D --> E[ขออนุมัติเบิกจ่ายให้แก่คณะ] E --> F([สรุปผลการดำเนินการ]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งประสานงานไปยังคณะในการคัดเลือกนิสิตผู้รับทุน - จัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้รับทุนประเภทต่างๆ - แจ้งไปยังสทป.เพื่อขอยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา - แจ้งประสานงานไปยังคณะ พร้อมส่งประกาศรายชื่อนิสิตผู้รับทุนประเภทต่างๆ - ขออนุมัติเบิกจ่ายเงินทุนให้แก่คณะ - ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินการทุกภาคการศึกษาเสนอ ผอ.สำนัก พร้อมแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงกระบวนการให้ทุนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบาย/วัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มดำเนินงานทุนการศึกษาประจำปี - เพิ่มประกาศรายชื่อนิสิตได้รับทุนการศึกษาประจำปี - เพิ่มยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาประจำปี - เพิ่มดำเนินการทุนการศึกษาประจำปี - เพิ่มโอนเงินทุนให้คณะ - สรุปผลการให้ทุนการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา

ในส่วนของกระบวนการมอบงานบริการจัดหางาน (Job fair) พบว่ามีการจัดทำเป็นโครงการนิทรรศการและแนะนำอาชีพ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนปฏิบัติงานดำเนินงานได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิตรรศการแนะแนวอาชีพ

แผนปฏิบัติงานดำเนินงาน
โครงการนิตรรศการแนะแนวอาชีพ

รายละเอียดของงาน	กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. แต่งตั้งคณะกรรมการทำงาน																								
2. ร่างโครงการ/เสนอเห็นชอบ																								
3. จองสถานที่ทำบันทึกเสนอขอใช้สถานที่อุปกรณ์จาก หน่วยงานภายในจุฬาฯ																								
4. ดำเนินการให้พัสดุเปิดซองเช่าบูธ																								
5. ทำบันทึกขออนุมัติงบประมาณ/ขออนุมัติยืมเงินรองจ่าย/ขอซื้อ ขอจ้าง																								
6. จัดทำหนังสือหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมโครงการและจัดส่ง ให้กับบริษัท																								
7. จัดทำแผนผังบูธบริษัท																								
8. จัดทำหนังสือแจ้งนิสิตในงานติดต่อขอพบความทำหนังสือขอ ความอนุเคราะห์บทความ/ทำหนังสือขอบคุณ/ติดต่อโรงพิมพ์ทำ หนังสือ																								
9. เรื่องที่จอดรถ																								
9.1 ประสานเรื่องที่จอดรถ																								
9.2 จัดทำบัตรจอดรถ																								
9.3 จัดทำป้ายติดหน้ารถรับส่งเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมงาน																								
9.4 ติดต่อยุติบัตรรับ-ส่งเจ้าหน้าที่																								

ตารางที่ 3.2 แผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิตรรศการแนะแนวอาชีพ (ต่อ)

แผนปฏิบัติงานดำเนินงาน

โครงการนิตรรศการแนะแนวอาชีพ

รายละเอียดของงาน	กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
10. การประชาสัมพันธ์โครงการ																										
10.1 จัดทำโปสเตอร์ป้ายไวเน็ด ป้ายประชาสัมพันธ์ธงญี่ปุ่น แบรินเนอร์																										
10.2 จัดส่งโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ที่มหาวิทยาลัย																										
10.3 จัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์นอกมหาวิทยาลัย																										
10.4 ติดต่อประสานงานวิทยุฟ้าในการประชาสัมพันธ์																										
10.5 ติดต่อบริษัทเพื่อประชาสัมพันธ์ในสื่อวิทยุทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย																										
10.6 ติดต่อประสานหนังสือพิมพ์ในการประชาสัมพันธ์																										
10.7 ติดต่อประสานสำนักงานสารสนเทศลงเว็บไซต์จุฬาฯประชาสัมพันธ์โครงการฯ																										
10.8 ประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์สำนักงานนิสิตสัมพันธ์																										
10.9 ประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์ 18 คนระ 1 สำนักวิชา																										
11. ดำเนินการจัดส่งเงินค่าบูธให้กองคลังพร้อมทำสรุปการนำส่งเงินรายได้โครงการฯ																										
12. จัดทำเอกสารรายชื่อบริษัทฯ ใส่ซอง แจกในวันงาน																										
12.1 ใบเสร็จของบริษัท																										
12.2 แบบประเมินผล																										
12.3 บัตรรับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม																										
12.4 บัตรรับประทานอาหารกลางวันและเครื่องดื่ม																										

ตารางที่ 3.2 แผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิทรรศการแนะแนวอาชีพ (ต่อ)

แผนปฏิบัติงานดำเนินงาน

โครงการนิทรรศการแนะแนวอาชีพ

รายละเอียดของงาน	กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12.5 คำชี้แจง																								
12.6 จำหน่ายของซื้อบริษัท																								
13. จัดทำแบบประเมินผล																								
13.1 แบบประเมินผลสำหรับแจกนิสิต																								
13.2 แบบประเมินผลสำหรับแจกบริษัท																								
14. การลงทะเบียน																								
14.1 ใบลงทะเบียน																								
14.2 ก่อตั้งเก็บใบลงทะเบียน																								
15. ติดต่อประสานงานเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม																								
16. ประสานจัดเตรียมคู่มือการจัดสถานที่/อุปกรณ์โสตฯจัดบอร์ด(ก่อนวันงาน)																								
17. รับเงินและนำใบเสร็จคืนบริษัท																								
18. ติดต่อประสานงานเรื่องการอ่านบาร์โค้ดนิสิตเข้าร่วมงาน																								
19. วันปฏิบัติงานโครงการ																								
19.1 ฝ่ามือโตะลงทะเบียน ดอกไม้ประดับโตะ																								

ตารางที่ 3.2 แผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิทรรศการแนะนำอาชีพ (ต่อ)

แผนปฏิบัติงานดำเนินงาน

โครงการนิทรรศการแนะนำอาชีพ

รายละเอียดของงาน	กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
19.2 บ้ายจุดลงทะเบียน จุดรับเอกสาร:																									
19.3 อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับลงทะเบียน																									
19.4 เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนบาร์โค้ด																									
19.5 เสาซึ่งเชือกจัดแถวเข้าลงทะเบียน																									
19.6 ลงทะเบียนบริษัทเข้าร่วมงาน																									
19.7 ลงทะเบียนนิสิตเข้าร่วมงาน																									
19.8 ลงทะเบียนบุคคลทั่วไปเข้าร่วมงาน																									
19.9 แจกใบประเมินผล/หนังสือ																									
19.10 ประสานดูแล/ อำนวยความสะดวก																									
19.11 ดูแลอาหารว่าง อาหารกลางวัน และเครื่องดื่ม																									
19.12 ดูแลเรื่องการเปลี่ยนป้ายชื่อบริษัท																									
19.13 เก็บรวบรวมใบประเมินผล																									
20. ดูแลความเรียบร้อยตอนขนย้ายของเข้า-ออกบูธ																									
21. ทำบันทึกเบิกค่าใช้จ่าย																									
22. สรุปประเมินผลโครงการ																									

บทที่ 4

การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

ในบทนี้จะทำการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน การวิเคราะห์โดยอาศัยเครื่องมือทางคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการปรับปรุง รวมถึงความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์กระบวนการงานให้ทุนการศึกษา การวิเคราะห์กระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair) การหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา การหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair)

4.1 วิเคราะห์กระบวนการงานให้ทุนการศึกษา

จากข้อมูลเบื้องต้นในบทที่ 3 พบว่าแผนผังการดำเนินงานให้บริการทุนการศึกษามีการใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 และมีการแก้ไขล่าสุดในปี พ.ศ. 2547 ซึ่งในปัจจุบันยังคงมีการแก้ไขกระบวนการไปจากเดิม แต่ยังไม่มีการจัดทำเป็นมาตรฐานการทำงาน โดยได้มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปี ซึ่งสามารถเรียงลำดับขั้นตอนในปัจจุบันได้ดังนี้

4.1.1 ทุนอุดหนุนการศึกษา

กระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษสามารถแบ่งได้ 3 เรื่อง ดังนี้

1. เรื่อง ประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน
 - (1) ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา
 - (2) เสนอร่องอธิการบดีลงนาม
 - (3) บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน / แนบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อผู้สมัครที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา
 - (4) จัดทำข้อมูลตารางจัดสรรตามเกณฑ์สูตรที่ผู้บริหารกำหนด
 - (5) บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนที่คณะได้รับอนุมัติ
 - (6) คณะประกาศรับสมัครทุน
 - (7) นิสิตรับเอกสารใบสมัครทุนฯ
 - (8) นิสิตกรอกใบสมัคร
 - (9) นิสิตยื่นส่งใบสมัครให้เจ้าหน้าที่
 - (10) ทำการตรวจสอบและสัมภาษณ์ผู้สมัครขอรับทุนฯ

(11) สรุปผลการรับสมัคร

(12) คณะแจ้งรายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษา ตามแบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิต พร้อมแผ่น Diskette มายังสำนักงานฯ

(13) ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินทุนที่นิสิตได้รับแต่ละประเภท ทุน

(14) นำแผ่น Diskette ของคณะ Import ข้อมูลเข้าไปในฐานข้อมูลด้วย โปรแกรม Microsoft Access ในการจัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับ ทุนการศึกษา แยกตามคณะ / ประเภททุน / จำนวนเงินทุน

(15) เสนอรองอธิการบดีลงนาม ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุน การศึกษา

(16) จัดส่งสำเนาประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนให้คณะปิดประกาศ รวมทั้ง ปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์

(17) รายงานสรุปผลการดำเนินงานทุนอุดหนุนการศึกษาให้ผู้บริหาร

2. เรื่อง ดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิก

(1) บันทึกแจ้งสทป. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิสิตที่ได้รับทุนประเภท ก / ข

(1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน

(2) สทป. ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิสิตที่ได้รับการ ยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วน การคลังมหาวิทยาลัย

(3) ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบันทึก ขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตาม ขั้นตอนต่อไป

3. เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

(1) บันทึกขออนุมัติเบิกเงินการศึกษาตามประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนที่ คิดคำนวณแล้ว

(2) เสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการส่งส่วนการคลังเบิก จ่ายเงินต่อไป

(3) สำเนาบันทึกอนุมัติโอนเงินให้ทุกคณะที่ได้รับทุนเพื่อเป็นหลักฐาน จ่ายให้นิสิตต่อไป

(4) สรุปข้อมูลการโอนเงินทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผู้บริหาร

จากการระดมสมองเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพในแต่ละขั้นตอน สามารถนำมาเขียนแผนผังการไหลของกระบวนการได้ดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.3

ตารางที่ 4.1 แผนผังการไหลของการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1	ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา	1 ชั่วโมง	-ประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-ประกาศถูกต้อง ครบถ้วน เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา รับสมัคร หลักฐานที่ ต้องเตรียม สถานที่ที่ รับสมัคร
2	เสนอรองอธิการบดีลงนาม	3 วัน	-ประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เรียบร้อย
3	บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/ แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา	3 ชั่วโมง	-บันทึกแจ้งคณะ -ประกาศรับสมัครทุน -แบบฟอร์มใบสมัครทุน -แบบฟอร์มเสนอรายชื่อฯ -แผนการดำเนินงานทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-บันทึกแจ้งการรับ สมัครขอรับทุนถูกต้องทั้ง เนื้อหาและรายละเอียด -ทุกคนะได้รับ เอกสารบันทึกแจ้งและ เอกสารแนบครบถ้วน
4	จัดทำข้อมูลตารางจัดสรรตามเกณฑ์สูตรที่ผู้บริหารกำหนด	5 ชั่วโมง	-ตารางจัดสรรเงินทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-ข้อมูลการจัดสรรตรง ตามเกณฑ์ที่กำหนด
5	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนที่คณะได้รับอนุมัติ	2 ชั่วโมง	-บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-บันทึกแจ้งจำนวน เงินทุนที่แต่ละคณะ ได้รับถูกต้อง -ทุกคนะได้รับ เอกสารบันทึกแจ้ง
6	คณะประกาศรับสมัครทุนฯ	1 เดือน	-ประกาศประชาสัมพันธ์	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-คณะทำการประกาศ รับสมัครทุนการศึกษา อย่างทั่วถึง -นิสิตรับทราบกัน อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 4.1 แผนผังการไหลของการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
7		ขึ้นกับนิตินับ	-ใบสมัครขอรับทุน	ฝ่ายกิจการ นิตินัดคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบข้อสงสัยได้ -ใบสมัครมีพร้อม ให้บริการอยู่เสมอ
8		ขึ้นกับนิตินับ	-ใบสมัครขอรับทุน	-	-นิตินัดสามารถออก เอกสารใบสมัครได้ ครบถ้วน
9		ขึ้นกับนิตินับ	-ใบสมัครขอรับทุนพร้อม หลักฐานต่างๆ	ฝ่ายกิจการ นิตินัดคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-เอกสารใบสมัคร พร้อมหลักฐาน ครบถ้วน -นิตินัดทราบดีว่าต้องมา สัมภาษณ์วัน เวลา สถานที่ใด
10		ภายใต้กรอบ เวลาที่ กำหนด	-ใบสมัครขอรับทุนพร้อม หลักฐานต่างๆ	ฝ่ายกิจการ นิตินัดคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-ใบสมัครขอรับทุน มี รายละเอียดครบถ้วน -คณะทำการ คัดเลือกผู้รับ ทุนการศึกษาได้ตรง ตามเกณฑ์พิจารณา -เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พร้อมให้บริการและ ตอบข้อสงสัยได้

ตารางที่ 4.1 แผนผังการไหลของการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณา
คัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
11	สรุปผลการรับสมัคร	ภายใต้กรอบ เวลาที่ กำหนด	-รายชื่อผู้ได้รับ ทุนการศึกษา	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-รายชื่อผู้ได้รับ ทุนการศึกษาถูกต้อง ตรงตามประเภททุน
12	คณะแจ้งรายชื่อผู้ได้รับ ทุนการศึกษา ตามแบบฟอร์ม เสนอรายชื่อนิสิต พร้อมแผ่น Diskette มายังสำนักงานฯ	2 วัน	-แบบฟอร์มเสนอรายชื่อฯ -แผ่น Diskette	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-ทุกคณะส่งรายชื่อ พร้อมแผ่น Diskette เรียบร้อย
13	ตรวจสอบ ความถูกต้อง ของจำนวน เงินทุนที่นิสิต ได้รับ แต่ละประเภท ทุน	1 ชั่วโมง	-แบบฟอร์มเสนอรายชื่อฯ -ตารางจัดสรรฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-รายชื่อผู้ได้รับ ทุนการศึกษาถูกต้อง ตรงตามประเภททุน
14	นำแผ่น Diskette ของคณะ Import ข้อมูลเข้าไปในฐานข้อมูล ด้วยโปรแกรม Microsoft Access ในการจัดทำประกาศรายชื่อนิสิต ผู้ได้รับทุนการศึกษา แยกตาม คณะ / ประเภททุน / จำนวน เงินทุน	ครึ่งชั่วโมง	-ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ ได้รับทุนแยกตามคณะ ประเภททุน จำนวนเงินทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-รายชื่อและจำนวนเงิน ในแต่ละประเภทของ ทุนถูกต้องตามจำนวน ที่กำหนดไว้
15	เสนอรอง อธิการบดีลง นาม ประกาศ รายชื่อนิสิตผู้ ได้รับ ทุนอุดหนุน การศึกษา	3 วัน	-ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ ได้รับทุนแยกตามคณะ ประเภททุน จำนวนเงินทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-รายชื่อผู้ได้รับทุน ถูกต้อง ครบถ้วน -ประกาศถูกต้อง ครบถ้วนทั้งเนื้อหาและ รายละเอียด

ตารางที่ 4.1 แผนผังการไหลของการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณา
คัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
16		3 ชั่วโมง	-สำเนาประกาศรายชื่อนิสิต	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-ทุกคนได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น -การประกาศทั่วถึงทุกคน นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง
17		10 นาที	-รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-รายงานสรุปผลการดำเนินงานถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด

ตารางที่ 4.2 แผนผังการไหลของการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1		3 วัน	-บันทึกแจ้งสทป. -รายชื่อ นิสิตที่ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-บันทึกแจ้งมีรายละเอียดครบถ้วน -รายชื่อผู้ได้รับทุนถูกต้อง ครบถ้วน
2		2 เดือน (ลงทะเบียน)	-ใบแจ้งหนี้	เจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	-ใบแจ้งหนี้ครบตามรายชื่อผู้ได้รับทุน
3		3 วัน	-ใบแจ้งหนี้ -บันทึกขออนุมัติเบิกเงินการศึกษา	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-บันทึกขออนุมัติเบิกเงินการศึกษามีรายละเอียดครบถ้วน

ตารางที่ 4.3 แผนผังการไหลของการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1		1 เดือน	-บันทึกขออนุมัติเบิกเงิน การศึกษา	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-บันทึกขออนุมัติมี รายละเอียดถูกต้อง
2		1 เดือน	-บันทึกขออนุมัติเบิกเงิน การศึกษา	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-การเบิกจ่ายถูกต้อง ตามรายชื่อนิสิตผู้ ได้รับทุนฯ
3		3 ชั่วโมง	-สำเนาทันทีขออนุมัติ เบิกเงินการศึกษา	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-ทุกคนได้รับสำเนา ครบถ้วน -นิสิตได้รับหลักฐาน ครบทุกคน
4		10 นาที	-รายงานสรุปผลการ ดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานถูกต้อง ครบถ้วนทั้งเนื้อหาและ รายละเอียด

จากการวิเคราะห์แผนผังการไหลของกระบวนการดำเนินงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน พบว่ามีขั้นตอนการ ดำเนินงานมีทั้งหมด 17 ขั้นตอน และใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมกระบวนการรับ สมัครที่คณะ) เท่ากับ 8 วัน 15 ชั่วโมง 40 นาที และพบว่าระหว่างกระบวนการที่ 1 – 3 และ กระบวนการที่ 15 นั้นมีการรอคอยที่สูญเปล่าตามแนวความคิดลื่นเกิด โดยเกิดจากการรอการ อนุมัติเอกสารหรือเกิดจากความผิดพลาดในงานเอกสารจึงทำให้เกิดการนำกลับมาแก้ไขอีกครั้ งหนึ่ง และไม่พบการตรวจสอบตารางจัดสรรเงินทุนในกระบวนการที่ 4 ในผังการดำเนินงานก่อน ส่งไปดำเนินการขั้นตอนถัดไปอีกด้วย ในเรื่องการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน พบว่ามี 3 ขั้นตอนและใช้เวลาเท่ากับ 2 เดือน 6 วัน เนื่องจากต้องรอการลงทะเบียนในแต่ละเทอม ในเรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษามี 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 2 เดือน 3 ชั่วโมง 10 นาที เนื่องจากใช้เวลาในการดำเนินการในส่วนการเงินและการคลัง

4.1.2 ทุนรายปี

กระบวนการงานให้ทุนรายปี มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

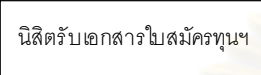
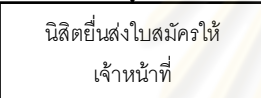
1. สำนักงานฯ อุดมศึกษา มูลนิธิ บริษัท ห้างร้าน แจ้งความประสงค์มอบทุน
2. เสนอผู้ช่วยอธิการบดีเพื่อพิจารณาลงนามไปตามคณะที่เงื่อนไขระบุ
3. ส่งเอกสารพร้อมใบสมัคร ไปยังคณะโดยแจ้งกำหนดเวลาส่งคืน
4. คณะประกาศรับสมัครทุน
5. นิสิตรับเอกสารใบสมัครทุนฯ
6. นิสิตกรอกใบสมัคร
7. นิสิตยื่นส่งใบสมัครให้เจ้าหน้าที่
8. ติดตาม/ตรวจสอบเอกสารเสนอลงนามการแจ้งรายชื่อผู้ได้รับทุนในเบื้องต้น
9. สกอ. มูลนิธิ ห้างร้าน บริษัท แจ้งผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนพร้อมกำหนดวัน/เวลา/สถานที่มอบทุน
10. ดำเนินการติดตามนิสิตมารายงานตัวในการรับทุน
11. จัดพานิสิตไปร่วมพิธีมอบทุน/จัดเตรียมของที่ระลึก

จากการระดมสมองเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพในแต่ละขั้นตอน สามารถนำมาเขียนเป็นแผนผังการไหลของกระบวนการได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนรายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1		-	-หนังสือแจ้งความประสงค์มอบทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	-ได้รับเงินทุนจากหน่วยงานภายนอก
2		3 วัน	-เอกสารรับสมัครทุน ประกาศรับสมัครทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	-เอกสารรับสมัครทุน ถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด
3		1 ชั่วโมง	-เอกสารรับสมัครทุน ประกาศรับสมัครทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	-คณะที่ได้รับทุนได้รับเอกสารรับสมัครและเอกสารแนบครบถ้วน

ตารางที่ 4.4 แผนผังการไหลของกระบวนการให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
4		ขึ้นกับหน่วยงานภายนอก	-เอกสารรับสมัครทุน ประกาศรับสมัครทุนฯ	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	-คณะทำการประกาศ รับสมัครทุนการศึกษา อย่างทั่วถึง นิสิต รับทราบกันอย่างทั่วถึง -นิสิตอ่านประกาศ แล้วเข้าใจ
5		ขึ้นกับนิสิต	-ใบสมัครขอรับทุน	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	เจ้าหน้าที่สามารถ ตอบข้อสงสัยได้ -ใบสมัครมีพร้อม ให้บริการ
6		ขึ้นกับนิสิต	-ใบสมัครขอรับทุน	-	นิสิตสามารถกรอก เอกสารใบสมัครได้ ครบถ้วน
7		ขึ้นกับนิสิต	-ใบสมัครขอรับทุน พร้อมหลักฐานต่างๆ	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อม หลักฐานครบถ้วน -นิสิตทราบขั้นตอน ต่อไปว่าต้องทำ อย่างไรต่อไป
8		1 สัปดาห์	-หนังสือแจ้งผลการ พิจารณาผู้ได้รับทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	-เอกสารเสนอรายชื่อ ถูกต้องเรียบร้อย
9		1 เดือน	-หนังสือแจ้งผลการ พิจารณาผู้ได้รับทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา และฝ่าย กิจการนิสิต คณะ(งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบ ผลการสมัครทุนฯ
10		1 สัปดาห์	-รายชื่อผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวครบ
11		2 สัปดาห์	-รายชื่อผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อยดี -นิสิตได้รับทุนครบ และตรงตามกำหนด

กระบวนการงานให้ทุนรายปีนั้นมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด 11 ขั้นตอน และใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมการรับสมัครและรอแจ้งผลการพิจารณาจากหน่วยงานภายนอก) เท่ากับ 23 วัน 1 ชั่วโมง ซึ่งพบว่าการดำเนินงานนั้นขึ้นกับผู้ประสงค์มอบทุนกับหน่วยงานภายนอกเป็นส่วนใหญ่ และในกระบวนการที่ 2 นั้นมีการรอคอยที่สูญเปล่าตามแนวคิดสิ้นเกิดขึ้นเป็นเวลา 3 วัน โดยสาเหตุของความสูญเปล่านี้อาจเกิดในลักษณะเดียวกันกับกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา คือ เกิดจากการรอการอนุมัติเอกสารหรือเกิดจากความผิดพลาดในงานเอกสาร จึงทำให้เกิดการนำกลับมาแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

4.2 วิเคราะห์กระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair)

จากแผนปฏิบัติงานดำเนินงานโครงการนิทรรศการแนะแนวอาชีพในบทที่ 3 นั้นพบว่าการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนแต่ยังขาดการจัดสรรหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ประสานงาน (นิสิตที่ถูกจ้างไปช่วยงาน) ในแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่ประสานงาน (นิสิตที่ถูกจ้างไปช่วยงาน) ในแต่ละส่วนงานไม่ทราบหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่

4.3 การหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างในกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา คือ นิสิตระดับปริญญาตรีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผู้ได้รับทุนการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างในกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair) คือ นิสิตผู้มีโอกาสใช้บริการจัดหางาน (Job fair)

4.3.1 การหาความคาดหวังในกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา

ในการออกแบบแบบสอบถามเพื่อหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างนี้ ได้อาศัยแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ดี (อุทุมพร จามรมาน, 2544) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามดังนี้

- 1) เพื่อหาแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกระบวนการขอทุนการศึกษา
- 2) เพื่อหาความพึงพอใจในกระบวนการขอทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักของเนื้อหา

จากวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม จึงสามารถกำหนดหมวดหรือประเด็นของเนื้อหา คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม
- 2) การประเมินความพึงพอใจในกระบวนการเรียนการสอน
- 3) ความคาดหวังในการรับบริการกระบวนการเรียนการสอน
- 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 3 แจกแจงประเด็นหลักเป็นประเด็นย่อย

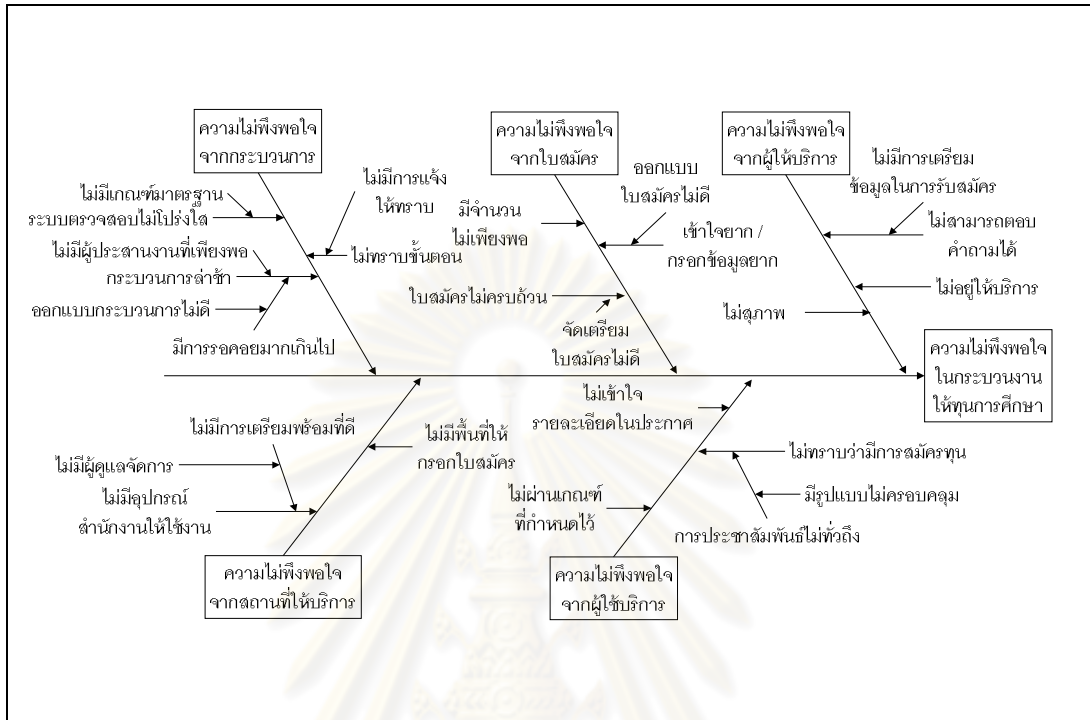
การแจกแจงประเด็นหลักและประเด็นย่อยในงานวิจัยนี้สามารถพิจารณาได้จากปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ 5 มิติ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, 2004 และพบว่าในงานวิจัยนี้ Reliability และ Assurance มีความซ้ำซ้อนกันเพราะต่างมุ่งให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ จึงรวบ 2 มิติไว้ในข้อเดียวกันเป็น Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการเช่นเดียวกัน (ภาสกร จันทมงคล, 2546) จึงสามารถสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการได้ 4 มิติได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านทุนการศึกษาทั้ง 4 มิติ

มิติ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
Accuracy	การให้ข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา
	ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้
Responsiveness	สามารถแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว
	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีการรอคอย ไม่ซ้ำซ้อน ขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด
	ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ
Empathy	ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ
	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาด้วยอัธยาศัยดี มีกิริยาที่ให้เกิดใจผู้รับบริการเสมอ
	ผู้ให้บริการสามารถทำการสื่อสารในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
Tangibles	บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการดูสะอาดเรียบร้อย ทำให้น่ามองและเกิดความประทับใจ
	การรับสมัครทุนเปิดทำการในช่วงเวลาที่เหมาะสม
	ข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย เชื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
	สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสะอาด นำให้บริการ
	แบบฟอร์มใบสมัคร สะดวกต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการใช้งานผิดพลาดน้อย
	ระบบคิวในการรอสมัครทุนฯ เหมาะสม โดยมีเป้าหมาย คือ ให้ระยะเวลาในการรอรับบริการน้อยที่สุด
จำนวนคิวที่รอรับบริการสั้นลง	

ทั้งนี้เพื่อให้การออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ จึงวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่พึงพอใจจากการให้บริการในกระบวนการให้

ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปี โดยอาศัยหลักการระดมสมองและเครื่องมือแผนผัง
 ก้างปลา ได้ดังนี้



รูปที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาความไม่พึงพอใจจากกระบวนการให้ทุนการศึกษา

นอกจากนี้ได้ทำการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับนิสิตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 10 ท่าน เพื่อหาประเด็นปัญหาที่ยังไม่ครอบคลุมหรือตกหล่น เมื่อนำประเด็นปัญหาปัญหาความไม่พึงพอใจที่วิเคราะห์ได้จากแผนผังก้างปลาและการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group) นี้มาออกแบบเป็นประเด็นในแบบสอบถามได้ดังตารางที่ 4.6

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดจำนวนข้อคำถาม

เมื่อกำหนดประเด็นหลักและประเด็นย่อยแล้ว จึงทำการกำหนดจำนวนคำถามได้ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดประเภทของคำถาม

ประเภทของคำถามของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ประเภทถามความจริง สำหรับสอบถามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ประเภทถามความคิดเห็นและทัศนคติ สำหรับสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อมุมมอง ปัจจัยทางคุณภาพต่างๆ

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดรูปแบบของคำถาม

เมื่อทำการกำหนดประเด็นหลัก ประเด็นย่อย และจำนวนคำถาม จึงทำการกำหนดรูปแบบของคำถาม ซึ่งกำหนดได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนคำถามและรูปแบบคำถามสำหรับงานทุนการศึกษา

ตอนที่	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวนคำถาม (ข้อ)	รูปแบบคำถาม
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสำรวจ	เพศของผู้กรอกแบบสำรวจ	1	แบบเลือกตอบ
		คณะที่ศึกษาในปัจจุบัน	1	แบบเติมคำ
		ชั้นปีการศึกษาที่ศึกษาในปัจจุบัน	1	แบบเติมคำ
		ประเภททุนการศึกษาที่เคยได้รับ	1	แบบเลือกตอบ
2	การประเมินความพึงพอใจในกระบวนการขอทุนการศึกษา	มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	2	แบบประมาณค่า แบบให้ค่า
		มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหารบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	1	แบบประมาณค่า แบบให้ค่า
		มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	1	แบบประมาณค่า แบบให้ค่า
		มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่สามารถให้เห็นได้ทางกายภาพ	2	แบบประมาณค่า แบบให้ค่า
3	ความคาดหวังในการรับบริการกระบวนการขอทุนการศึกษา	มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	3	แบบเลือกตอบ และแบบเสนอ ความคิดเห็น
		มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหารบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	1	แบบเลือกตอบ และแบบเสนอ ความคิดเห็น
		มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	5	แบบเลือกตอบ และแบบเสนอ ความคิดเห็น
		มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่สามารถให้เห็นได้ทางกายภาพ	4	แบบเลือกตอบ และแบบเสนอ ความคิดเห็น
4	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	-	1	แบบเสนอ ความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง

เมื่อกำหนดจำนวนคำถามและรูปแบบคำถามเรียบร้อยแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับร่างตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 8 ตรวจสอบความสอดคล้อง

เมื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง จึงทำการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามหรือดัชนี IOC เพื่อบ่งบอกว่าเนื้อหาของแบบสอบถามตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการวัด โดยผลการตรวจสอบได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก

ขั้นตอนที่ 9 ทดลองใช้ แก้ไข และจัดพิมพ์

เมื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงจัดทำแบบสอบถามสำหรับนำไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน เพื่อนำผลที่ได้มาหาความเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right) \quad (1)$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาร์ช
	k	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	s_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ
	s_x^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ช ดังแสดงในภาคผนวก ข พบว่าเท่ากับ 73.88 % ซึ่งมีค่ามากกว่า 70 % ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับจริงดังแสดงในภาคผนวก ค เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (Yamane, 1967) แสดงได้ดังสมการที่ (2)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2)$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ในงานวิจัยนี้ กำหนดให้เป็น 5 %

จากสมการ (2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สามารถกำหนดค่า $e = 0.05$ และ จากข้อมูลขนาดประชากรนิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาประมาณ 1,400 ท่าน จึงแทนค่า $N = 1,400$ สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างนิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา ได้เท่ากับ 312 ท่าน ส่วนขนาดประชากรนิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนรายปี 379 ท่าน จึงแทนค่า $N = 379$ สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างนิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนรายปี ได้เท่ากับ 195 ท่าน หลังจากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแล้ว โดยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาจำนวน 320 ท่าน และนิติตระดับปริญญาตรีผู้ได้รับทุนรายปีจำนวน 195 ท่าน ได้ผลดังตารางที่ 4.7 และ 4.8

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนอุดหนุน การศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อ	คะแนนที่ได้ (เต็ม 1600)	เทียบเป็น%
ความพึงพอใจในการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	1242	77.63
เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	1223	76.44
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	1157	72.31
มีการประกาศรับสมัครทุนฯ ทั่วถึง	898	56.13
ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	1213	75.81
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม		71.39
หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด320)	เทียบเป็น%
ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด		
บอร์ดคณะ	265	82.81
web คณะ	105	32.81
บอร์ดสน.นิติต	123	38.44
web สน.นิติต	22	6.88
เจ้าหน้าที่คณะ	79	24.69
เพื่อน	184	57.50
ไม่ทราบ	0	0.00
อื่นๆ (อาจารย์ที่ปรึกษา)	3	0.94

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนอุดหนุน การศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด320)	เทียบเป็น%
รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพียงพอหรือไม่		
เพียงพอ	98	30.63
ไม่เพียงพอ	222	69.38
ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด		
บอร์ดโรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ)	204	63.75
บอร์ดหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน	228	71.25
บอร์ดหอพักนิสิต	227	70.94
สื่อวิทยุทัศน์ของมหาวิทยาลัย (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)	133	41.56
e-mail facebook	153	47.81
อื่นๆ(SMS)	13	4.06
ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่		
ระยะเวลาเหมาะสม	292	91.25
ระยะเวลาไม่เหมาะสม	28	8.75
มีการชี้แจงคุณสมบัติหลักเกณฑ์ที่จะได้รับทุนอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร		
มีชี้แจงคุณสมบัติ	302	94.38
ไม่มีชี้แจงและควรมี	14	4.38
ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น	4	1.25
มีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครทุนฯและระยะเวลาก่อนการสมัคร		
มีชี้แจงขั้นตอนและเวลาในแต่ละขั้นตอน	83	25.94
ไม่มีชี้แจงและควรมี	142	44.38
ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น	95	29.69
ใบสมัครเตรียมพร้อมให้บริการเสมอ		
ใบสมัครพร้อมเสมอ	243	75.94
ใบสมัครไม่พร้อมบ้างเป็นบางครั้ง	77	24.06
ใบสมัครทุนฯ กรอกยากเกินไปหรือไม่		
กรอกข้อมูลไม่ยาก	221	69.06
กรอกข้อมูลยาก	99	30.94
ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสมัครหรือไม่		
ไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สมัครง่าย	69	21.56
เปลี่ยนเป็นส่วนกลาง เพื่อให้เกณฑ์พิจารณาเป็นมาตรฐานเดียวกัน	135	42.19
เปลี่ยนเป็นweb	116	36.25
อื่นๆ	0	0.00

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนอุดหนุน การศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด320)	เทียบเป็น %
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสมัครทุนฯ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ		
สิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็น	232	72.50
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่จำเป็น	88	27.50
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน		
แสดงขั้นตอนจำเป็น	298	93.13
แสดงขั้นตอนไม่จำเป็น	22	6.88
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติผู้ขอรับทุนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
มาตรฐานเกณฑ์จำเป็น	253	79.06
มาตรฐานเกณฑ์ไม่จำเป็น	67	20.94

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม 320 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานี้เป็นเพศชาย 113 ท่าน เพศหญิง 207 ท่าน ศึกษาในชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 70 ท่าน ชั้นปีที่ 2 เท่ากับ 108 ท่าน ชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 116 ท่าน และชั้นปีที่ 4 เท่ากับ 26 ท่าน ซึ่งศึกษาอยู่คณะแพทยศาสตร์ 3 ท่าน คณะนิเทศศาสตร์ 10 ท่าน คณะนิติศาสตร์ 21 ท่าน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 43 ท่าน คณะสหเวชศาสตร์ 9 ท่าน คณะสัตวแพทยศาสตร์ 4 ท่าน คณะรัฐศาสตร์ 32 ท่าน คณะศิลปกรรมศาสตร์ 2 ท่าน คณะเภสัชศาสตร์ 2 ท่าน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 4 ท่าน คณะอักษรศาสตร์ 7 ท่าน คณะจิตวิทยา 4 ท่าน คณะครุศาสตร์ 66 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 7 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์ 52 ท่าน และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 54 ท่าน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ได้ผลเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 71.39 % และพบว่ามีการให้บริการที่มีผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 75 % คือ ความสะดวกรวดเร็วในการขอทุนฯ เท่ากับ 70.00 % ระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐานเท่ากับ 72.31 % การประกาศรับสมัครทุนฯอย่างทั่วถึงเท่ากับ 56.13 % และเมื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ร่วมกับแผนผังการไหลของกระบวนการ แสดงดังภาคผนวก ทั้งนี้พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาเข้ารับทราบว่ามหาวิทยาลัยมีการให้ทุนอุดหนุนการศึกษา โดยร้อยละ 82.81 รับทราบจากบอร์ดคณะ และรับทราบจากแหล่งอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.7 ซึ่งพบว่าร้อยละ 69.38 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษามีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอและคาดหวังให้มีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมากกว่าร้อยละ 50 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษามีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มการติดประกาศประชาสัมพันธ์ในจุดที่สังเกตเห็นได้ง่าย เช่น ลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน บอร์ดหอพักนิสิต บอร์ดโรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ) และร้อยละ 41.56 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวีดิทัศน์ของ

มหาวิทยาลัย และร้อยละ 47.81 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง e-mail หรือ facebook

ในเรื่องความยากของการกรอกใบสมัครนั้น พบว่าร้อยละ 30.94 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาให้ความคิดเห็นว่าใบสมัครนั้นกรอกยาก แต่เมื่อสัมภาษณ์เพิ่มเติมแล้วพบว่า เป็นเพียงการต้องกรอกข้อมูลเป็นจำนวนมาก แต่ก็ล้วนเป็นข้อมูลที่จำเป็นในการพิจารณาในการให้ทุนฯ และมีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องปรับปรุงใบสมัครทุนฯ ทั้งนี้ในส่วนของรูปแบบการสมัครนั้นพบว่าร้อยละ 36.25 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาคาดหวังให้เปลี่ยนเป็นการสมัครทางเว็บไซต์ และร้อยละ 21.56 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาให้ความคิดเห็นว่าให้คงรูปแบบการสมัครเดิมไว้ คือ นิสิตสามารถสมัครได้ที่คณะที่ตนสังกัดเนื่องจากง่ายและสะดวก และร้อยละ 42.19 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาให้ความคิดเห็นว่าให้เปลี่ยนเป็นการสมัครที่ส่วนกลาง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ ที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ พบว่าทางสำนักงานมีองค์ประกอบในการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นมาตรฐานที่คณะกรรมการแต่ละคณะใช้พิจารณาเหมือนกัน ดังนั้นจึงเห็นควรที่จะคงรูปแบบการสมัครไว้ที่คณะที่นิสิตสังกัด และหากเพิ่มช่องทางบริการใบสมัครโดยให้สามารถดาวโหลดทางเว็บไซต์ จะส่งผลให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังสามารถรองรับจำนวนร้อยละ 24.06 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาที่ให้ความคิดเห็นว่าใบสมัครไม่พร้อมบางในบางครั้งอีกด้วย

นอกจากนี้ร้อยละ 93.13 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาคาดหวังให้มีการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงาน เนื่องจากจะได้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ และเตรียมตัวได้ถูกต้องและทันเวลา ซึ่งพบว่าร้อยละ 44.38 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาไม่พบการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการสมัคร และพบว่าร้อยละ 94.38 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาพบการชี้แจงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนก่อนการสมัคร และพบว่าร้อยละ 79.06 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาคาดหวังให้มีการกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ เนื่องจากอยากให้นิสิตจุฬาฯทุกคนเข้าใจถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ และหากท่านใดมีคุณสมบัติไม่ตรงกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงจะไม่สมควรได้รับทุนฯ ร้อยละ 72.50 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาให้ความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นในการให้บริการรับสมัครทุนฯ ส่วนในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการรับสมัครนั้นพบว่าร้อยละ 91.25 ของนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษามีความคิดเห็นว่าระยะเวลาเหมาะสมดีแล้ว

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนรายปี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อ	คะแนนที่ได้ (เต็ม 975)	เทียบเป็น%
ความพึงพอใจในการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	742	76.10
เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	753	77.23
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18
กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	712	73.03
มีการประกาศรับสมัครทุนฯอย่างทั่วถึง	620	63.59
ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	732	75.08
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม		74.90
หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด195)	เทียบเป็น%
ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด		
บอร์ดคณะ	184	94.36
web คณะ	19	9.74
บอร์ดสน.นิสิต	10	5.13
web สน.นิสิต	22	11.28
เจ้าหน้าที่คณะ	56	28.72
เพื่อน	133	68.21
ไม่ทราบ	0	0.00
อื่นๆ (อาจารย์ที่ปรึกษา)	17	8.72
รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพียงพอหรือไม่		
เพียงพอ	51	26.15
ไม่เพียงพอ	144	73.85
ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด		
บอร์ดโรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ)	141	72.31
บอร์ดหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน	150	76.92
บอร์ดหอพักนิสิต	134	68.72
สื่อวิทยุคลื่นของมหาวิทยาลัย (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)	74	37.95
e-mail facebook	92	47.18
อื่นๆ (SMS)	7	3.59
ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่		
ระยะเวลาเหมาะสม	158	81.03
ระยะเวลาไม่เหมาะสม	37	18.97
มีการชี้แจงคุณสมบัติหลักเกณฑ์ที่จะได้รับทุนฯอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร		
มีชี้แจงคุณสมบัติ	192	98.46
ไม่มีชี้แจงและควรมี	3	1.54
ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น	0	0.00

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนรายปี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด195)	เทียบเป็น%
มีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครทุนฯและระยะเวลาก่อนการสมัคร		
มีชี้แจงขั้นตอนและเวลาในแต่ละขั้นตอน	102	52.31
ไม่มีชี้แจงและควรมี	93	47.69
ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น	0	0.00
ใบสมัครเตรียมพร้อมให้บริการเสมอ		
ใบสมัครพร้อมเสมอ	184	94.36
ใบสมัครไม่พร้อมบ้างเป็นบางครั้ง	11	5.64
ใบสมัครทุนฯ กรอกยากเกินไปหรือไม่		
กรอกข้อมูลไม่ยาก	142	72.82
กรอกข้อมูลยาก	53	27.18
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสมัครทุนฯ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ		
สิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็น	132	67.69
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่จำเป็น	63	32.31
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน		
แสดงขั้นตอนจำเป็น	179	91.79
แสดงขั้นตอนไม่จำเป็น	16	8.21
ท่านคิดว่าจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องมี ความต่อเนื่องของทุนรายปีเฉพาะผู้ที่เคยได้รับทุนรายปี)		
ความต่อเนื่องจำเป็น	191	97.95
ความต่อเนื่องไม่จำเป็น	2	1.03

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม 195 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานี้เป็นเพศชาย 65 ท่าน เพศหญิง 130 ท่าน ศึกษาในชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 6 ท่าน ชั้นปีที่ 2 เท่ากับ 85 ท่าน ชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 88 ท่าน และชั้นปีที่ 4 เท่ากับ 16 ท่าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่คณะแพทยศาสตร์ 4 ท่าน คณะนิเทศศาสตร์ 3 ท่าน คณะนิติศาสตร์ 5 ท่าน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 17 ท่าน คณะทันตแพทยศาสตร์ 3 ท่าน คณะสหเวชศาสตร์ 10 ท่าน คณะสัตวแพทยศาสตร์ 6 ท่าน คณะรัฐศาสตร์ 6 ท่าน คณะศิลปกรรมศาสตร์ 5 ท่าน คณะเภสัชศาสตร์ 7 ท่าน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 4 ท่าน คณะอักษรศาสตร์ 11 ท่าน คณะเศรษฐศาสตร์ 16 ท่าน คณะจิตวิทยา 6 ท่าน คณะครุศาสตร์ 16 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 7 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์ 37 ท่าน และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 32 ท่าน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ได้ผลเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 74.90 % และพบว่ามีการให้บริการที่มีผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 75 % คือ ระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐานเท่ากับ 73.03 % การประกาศรับสมัครทุนฯ อย่างทั่วถึงเท่ากับ 63.59 % และเมื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ร่วมกับแผนผังการไหลของ

กระบวนการ แสดงดังภาคผนวก ง ทั้งนี้พบว่าการศึกษาคุณสมบัติผู้ได้รับทุนนั้นเป็น กระบวนการที่ขึ้นกับปัจจัยภายนอก คือ หน่วยงานที่ประสงค์จะมอบทุน ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ในส่วนของการประชาสัมพันธ์นั้นพบว่าร้อยละ 94.36 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีรับทราบว่ามี การรับสมัครจากบอร์ดคณะ และพบว่าร้อยละ 73.85 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีคาดหวังให้มีการ ปรับปรุงการติดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมากกว่าร้อยละ 50 คาดหวังให้มีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ในจุดที่สังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บอร์ดโรงอาหาร (หน้า ร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ) หน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน บอร์ดหอพัก และร้อยละ 37.95 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวีดิทัศน์ของมหาวิทยาลัย และร้อยละ 47.18 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง e-mail หรือ facebook

ในส่วนของการให้บริการใบสมัครทุนนั้นพบว่าร้อยละ 94.36 ให้ความคิดเห็นว่ามีความ พร้อมในการบริการและร้อยละ 72.82 ให้ความคิดเห็นว่าใบสมัครนั้นกรอกไม่ยาก นอกจากนี้ร้อยละ 91.79 ของนิสิตให้ความคิดเห็นว่าการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงาน นั้นมีความจำเป็น เนื่องจากจะได้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ และเตรียมตัวได้ถูกต้องและทันเวลา โดยพบว่าร้อยละ 47.69 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีไม่พบการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการสมัคร และพบว่าร้อยละ 98.46 ของนิสิตผู้ได้รับทุนรายปีพบการชี้แจงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนก่อนการสมัคร ส่วน ของเรื่องระยะเวลาในการรับสมัครนั้นพบว่าร้อยละ 81.03 นั้นให้ความคิดเห็นว่าระยะเวลาเหมาะสมดี แล้ว ร้อยละ 67.69 ของนิสิตให้ความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นในการให้บริการรับ สมัครทุนฯ และร้อยละ 97.95 ของนิสิตให้ความคิดเห็นว่ามีความจำเป็นของความต่อเนื่องของทุน รายปี

ทั้งนี้จากผลสำรวจความพึงพอใจของงานทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปีจึงสามารถ สรุปเป็นผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลคุณภาพในการให้บริการได้ดังตารางที่ 4.9 และ สามารถสรุปได้เป็นความคาดหวังในการปรับปรุงในกระบวนการให้ทุนการศึกษา ดังนี้

1. กระบวนการจัดทำประกาศรับสมัครทุนฯ โดยต้องแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการ ให้บริการพร้อมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เกณฑ์มาตรฐานการพิจารณาสำหรับ ผู้ได้รับทุนฯ และมาตรฐานการให้บริการ
2. สถานที่ประกาศ ประชาสัมพันธ์รับสมัครทุน โดยให้เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ดโรง อาหารต่างๆ หน้าลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต
3. ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น
4. จัดทำแผนเงินทุนระยะยาว สำหรับทุนรายปี

ตารางที่ 4.9 ผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการทุนการศึกษา

มิติทางคุณภาพ	ความพึงพอใจในงาน ทุนอุดหนุนการศึกษา (%)	ความพึงพอใจใน งานทุนรายปี (%)
มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	74.97	74.56
มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	70.00	75.18
มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	76.44	77.23
มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพ	65.97	69.33
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	71.84	74.08

4.3.2 การหาความคาดหวังในกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair)

ในการออกแบบแบบสอบถามเพื่อหาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างนี้ ออกแบบได้ในลักษณะเดียวกันกับการออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามดังนี้

- 1) เพื่อหาแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการจัดหางาน (Job fair)
- 2) เพื่อหาความพึงพอใจในการให้บริการจัดหางาน (Job fair)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักของเนื้อหา

จากวัตถุประสงค์ของงานแบบสอบถามจึงสามารถกำหนดหมวดหรือประเด็นของเนื้อหา คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม
- 2) การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจัดหางาน (Job fair)
- 3) ความคาดหวังในการให้บริการจัดหางาน (Job fair)
- 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

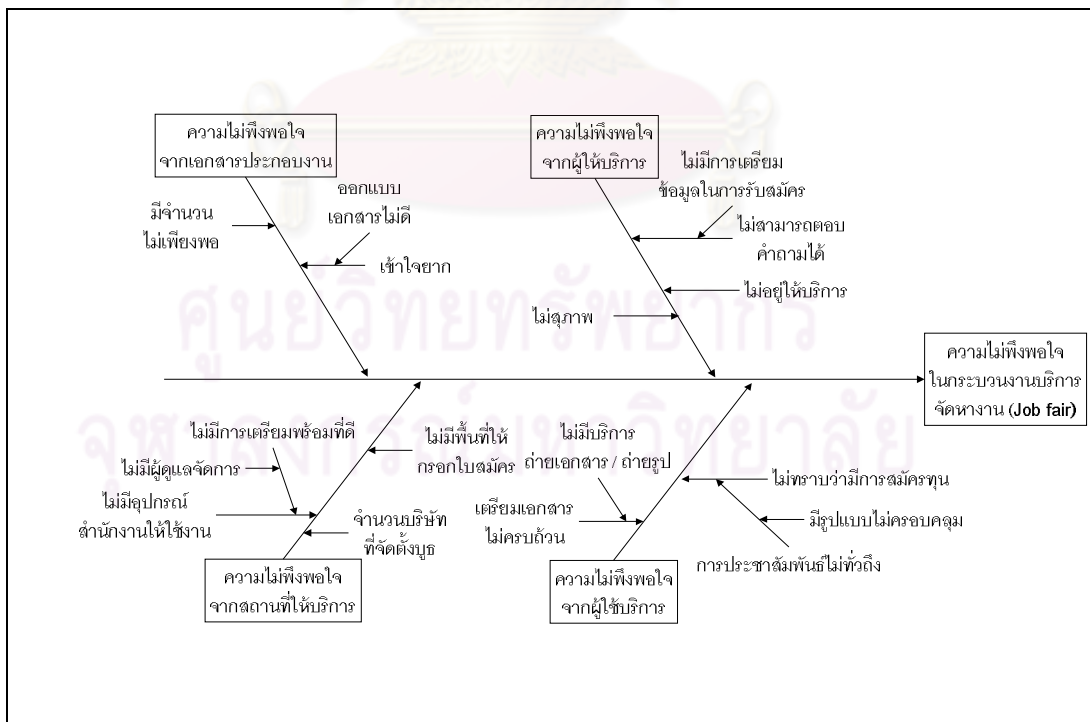
ขั้นตอนที่ 3 แจกแจงประเด็นหลักเป็นประเด็นย่อย

การแจกแจงประเด็นหลักและประเด็นย่อยในงานวิจัยนี้สามารถพิจารณาได้เช่นเดียวกันกับกระบวนการให้ทุนการศึกษา ซึ่งสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการได้ 4 มิติได้ดังตารางที่ 4.10 และวิเคราะห์สาเหตุความไม่พึงพอใจในบริการด้วย

แผนผังก้างปลาดังรูปที่ 4.2 ทั้งนี้สามารถออกแบบเป็นประเด็นในแบบสอบถามได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการบริการจัดหางานทั้ง 4 มิติ

มิติ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
Accuracy	การให้ข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา
	ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้
Responsiveness	สามารถแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว
	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีการรอคอย ไม่ซ้ำซ้อน ขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด
	ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ
Empathy	ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ:
	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาด้วยอัธยาศัยดี มีกิริยาที่เอื้ออำนวยผู้รับบริการเสมอ
	ผู้ให้บริการสามารถทำการสื่อสารในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
Tangibles	บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการดูสะอาดเรียบร้อย ทำให้น่ามองและเกิดความประทับใจ
	จัดงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม
	ข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
	สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสะอาด นำใช้บริการ:
	มีเอกสารประกอบการจัดงานเหมาะสม ใช้งานง่าย



รูปที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัญหาความไม่พึงพอใจจากกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair)

ตารางที่ 4.11 จำนวนคำถามและรูปแบบคำถามสำหรับงานบริการจัดหางาน (Job fair)

ตอนที่	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวนคำถาม (ข้อ)	รูปแบบคำถาม
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสำรวจ	เพศของผู้กรอกแบบสำรวจ	1	แบบเลือกตอบ
		ระดับการศึกษาในปัจจุบัน	1	แบบเลือกตอบ
		คณะที่ศึกษาในปัจจุบัน	1	แบบเติมคำ
		ชั้นปีการศึกษาที่ศึกษาในปัจจุบัน	1	แบบเติมคำ
2	การประเมินความพึงพอใจในกระบวนการบริการจัดหางาน	มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	1	แบบประมาณค่าแบบให้ค่า
		มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	1	แบบประมาณค่าแบบให้ค่า
		มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	2	แบบประมาณค่าแบบให้ค่า
		มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพ	3	แบบประมาณค่าแบบให้ค่า
ตอนที่	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวนคำถาม (ข้อ)	รูปแบบคำถาม
3	ความคาดหวังในการรับบริการกระบวนการบริการจัดหางาน	มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	1	แบบเลือกตอบและแบบเสนอความคิดเห็น
		มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	1	แบบเลือกตอบและแบบเสนอความคิดเห็น
		มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	3	แบบเลือกตอบและแบบเสนอความคิดเห็น
		มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพ	5	แบบเลือกตอบและแบบเสนอความคิดเห็น
4	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	-	1	แบบเสนอความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง

เมื่อกำหนดจำนวนคำถามและรูปแบบคำถามเรียบร้อยแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับร่างตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 8 ตรวจสอบความสอดคล้อง

เมื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง จึงทำการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามหรือดัชนี IOC เพื่อบ่งบอกว่าเนื้อหาของแบบสอบถามตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการวัด โดยผลการตรวจสอบได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก

ขั้นตอนที่ 9 ทดลองใช้ แก้ไข และจัดพิมพ์

เมื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงจัดทำแบบสอบถามสำหรับนำไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน เพื่อนำผลที่ได้มาหาความเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ทซ์ (Conbach's Alpha Coefficient) ดังสมการที่ (1) ซึ่งได้ผลการคำนวณดังภาคผนวก ข พบว่ามีค่าเท่ากับ 71.82 % ซึ่งมีค่ามากกว่า 70 % ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับจริงดังแสดงในภาคผนวก ค เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนนิสิตผู้มีโอกาสใช้บริการจัดหางาน (Job fair) ซึ่งได้แก่นิสิตระดับปริญญาตรีเท่ากับ 4,773 ท่าน นิสิตระดับระดับปริญญาโทเท่ากับ 10,126 ท่าน นิสิตระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเท่ากับ 19 ท่าน นิสิตระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเท่ากับ 8 ท่าน นิสิตระดับปริญญาเอกเท่ากับ 2,447 ท่าน รวมทั้งหมดเท่ากับ 17,373 ท่าน จึงสามารถคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังจากสมการที่ (2) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % จึงสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 391 ท่าน หลังจากทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ซึ่งทำการสำรวจ 400 ท่าน ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.12 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดหางาน (Job fair) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อ	คะแนนที่ได้ (เต็ม 1840)	เทียบเป็น %
ความพึงพอใจในการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน Job fair ได้ / ตอบข้อสงสัยได้	1607	87.34
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	1693	92.01
ท่านได้รับความสะดวกในงาน Job fair	1558	84.67
การจัดสรรพื้นที่สำหรับในงาน ทั้งการวางผังบูธและพื้นที่ทางเดิน พื้นที่ในการกรอกใบสมัคร	1438	78.15
เอกสารประกอบงาน เช่น แผ่นผังบูธ เข้าใจง่าย	1537	83.53
เอกสารประกอบงานมีพร้อมให้บริการเสมอ	1756	95.43
จำนวนบริษัทที่จัดตั้งบูธ	1673	90.92
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม		87.44

ตารางที่ 4.12 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดหางาน (Job fair) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด400)	เทียบเป็น %
ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด		
ป้ายประกาศที่ ศาลาพระเกี้ยว	201	50.25
ป้ายประกาศตามทางเท้า เสาไฟฟ้า	331	82.75
เพื่อนบอกต่อ	255	63.75
ไม่ทราบ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพียงพอหรือไม่		
เพียงพอ	368	92.00
ไม่เพียงพอ	32	8.00
ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด		
บอร์ดประกาศที่โรงอาหาร	34	8.50
บอร์ดประกาศหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน	34	8.50
บอร์ดประกาศในหอพักนิสิต	12	3.00
สื่อวิทยุทัศน์	19	4.75
อื่นๆ	0	0.00
ท่านคิดว่าช่วงเวลาจัดงานที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร		
2 วัน	0	0.00
4 วัน	400	100.00
6 วัน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
ท่านคิดว่าควรมีการชี้แจงรายละเอียดบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาจัดบูธ ก่อนการจัดงาน Job fair หรือไม่		
จำเป็น	359	89.75
ไม่จำเป็น	41	10.25
ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงาน Job fair หรือไม่		
ไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ได้พบกับพนักงานบริษัทโดยตรง	298	74.50
ควรเปลี่ยน เป็นการใช้บัตรประจำตัวนิสิตสแกนในการสมัครงาน	102	25.50
อื่นๆ	0	0.00
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีโต๊ะในการกรอกเอกสาร / อุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการในงาน Job fair หรือไม่		
จำเป็น	382	95.50
ไม่จำเป็น	18	4.50
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายรูป 1-2 นิ้ว ในงาน Job fair หรือไม่		
จำเป็น	59	14.75
ไม่จำเป็น	341	85.25

ตารางที่ 4.12 สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดหางาน (Job fair) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ทั้งหมด400)	เทียบเป็น %
ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายเอกสารในงาน Job fair หรือไม่		
จำเป็น	400	100.00
ไม่จำเป็น	0	0.00
เอกสารที่ท่านคิดว่าจำเป็นต่อการร่วมงาน Job fair		
แผนที่บูธ	400	100.00
รายละเอียดของบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาตั้งบูธ	400	100.00
อื่นๆ	0	0.00

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม 400 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานี้เป็นเพศชาย 153 ท่าน เพศหญิง 247 ท่าน กลุ่มตัวอย่างศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวน 90 ท่าน โดยศึกษาในชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 9 ท่าน ชั้นปีที่ 2 เท่ากับ 48 ท่าน ชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 33 ท่าน ซึ่งแบ่งเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ 24 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์ 21 ท่าน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 32 ท่าน และคณะเศรษฐศาสตร์ 13 ท่าน กลุ่มตัวอย่างศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 310 ท่าน แบ่งเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ 54 ท่าน คณะอักษรศาสตร์ 33 ท่าน คณะวิทยาศาสตร์ 62 ท่าน คณะรัฐศาสตร์ 24 ท่าน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 45 ท่าน คณะนิเทศศาสตร์ 21 ท่าน คณะเศรษฐศาสตร์ 42 ท่าน และคณะนิติศาสตร์ 29 ท่าน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ได้ผลเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 87.44 % และไม่พบการให้บริการที่มีผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 75 % โดยพบว่าประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เอกสารประกอบงานมีพร้อมให้บริการเสมอเท่ากับ 95.43 % ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดสรรพื้นที่สำหรับในงาน ทั้งการวางผังบูธและพื้นที่ทางเดิน พื้นที่ในการกรอกใบสมัครเท่ากับ 78.15 % ทั้งนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจพบว่าร้อยละ 95.50 ของนิสิตนั้นต้องการให้จัดเตรียมพื้นที่ โดยการจัดให้มีโต๊ะในการกรอกเอกสาร รวมถึงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องทางเดิน โดยอยากให้มีทางเดินในงาน Job fair ที่สะดวกกว่านี้

ในเรื่องการประชาสัมพันธ์พบว่านิสิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรับทราบว่ามีการจัดงาน Job fair โดยรับทราบจากป้ายประกาศที่ศาลาพระเกี้ยวร้อยละ 50.25 ป้ายประกาศตามทางเท้าและเสาไฟฟ้าร้อยละ 82.75 เพื่อนบอกต่อร้อยละ 63.75 และพบว่าร้อยละ 92.00 มีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันนี้เพียงพอแล้ว แต่พบว่าร้อยละ 89.75 มีความคิดเห็นว่าคุณควรจะมีการชี้แจงรายละเอียดบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาจัดบูธ ก่อนการจัดงาน Job fair ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตต้องการ

เตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลก่อนการสมัครงาน ในส่วนของการบริการเอกสารประกอบงานนั้น นิสิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ต้งบูธต่างๆ และรายละเอียดของบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาตั้งบูธ เช่น ที่ตั้งของบริษัท ตำแหน่งงานที่รับสมัคร เป็นต้น นั้นจำเป็นต่อเดินในงาน Job fair

นอกจากนี้ นิสิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความคิดเห็นว่าเป็นต้องมีบริการถ่ายเอกสาร ร้อยละ 14.75 มีความคิดเห็นว่าเป็นจะต้องจัดให้มีการบริการถ่ายรูป 1-2 นิ้ว ในส่วนของรูปแบบของการจัดงานพบว่าร้อยละ 74.50 นั้นให้ความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบเดิมดีอยู่แล้ว เนื่องจากได้พบกับพนักงานของบริษัทนั้นๆ โดยตรง และร้อยละ 25.50 ให้ความคิดเห็นว่าเป็นควรใช้บัตรประจำตัว นิสิตสแกนในการรับสมัครแทนการกรอกใบสมัคร และในเรื่องระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดงาน พบว่า นิสิตกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความเห็นว่าเวลาที่เหมาะสมในการจัดงานเท่ากับ 4 วัน

ทั้งนี้จึงสามารถสรุปเป็นผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลคุณภาพในการให้บริการ ได้ดังตารางที่ 4.13 และสามารถสรุปเป็นความคาดหวังในการปรับปรุงในกระบวนการงานบริการ จัดหางาน (Job fair) ดังนี้

1. จัดให้มีการชี้แจงรายละเอียดของบริษัทที่เข้ามาจัดตั้งบูธก่อนการจัดงานจริง 1 สัปดาห์
2. จัดให้มีโต๊ะในการกรอกเอกสาร รวมถึงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการ
3. จัดให้มีทางเดินที่กว้าง สามารถเดินได้สะดวก
4. จัดให้มีการบริการถ่ายเอกสารเพิ่มเติมจากจุดเดิมที่มีอยู่ (ด้านข้างศูนย์หนังสือฯ ศาลาพระแก้ว)

ตารางที่ 4.13 ผลความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่มีผลคุณภาพในการให้บริการจัดหางาน(Job fair)

มิติทางคุณภาพ	ความพึงพอใจงานให้บริการด้านการจัดหางาน(Job fair) (%)
มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	87.34
มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	84.67
มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	91.47
มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่สามารถให้เห็นได้ทางกายภาพ	85.71
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	87.30

บทที่ 5

การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และวัดผลหลังการปรับปรุงกระบวนการ

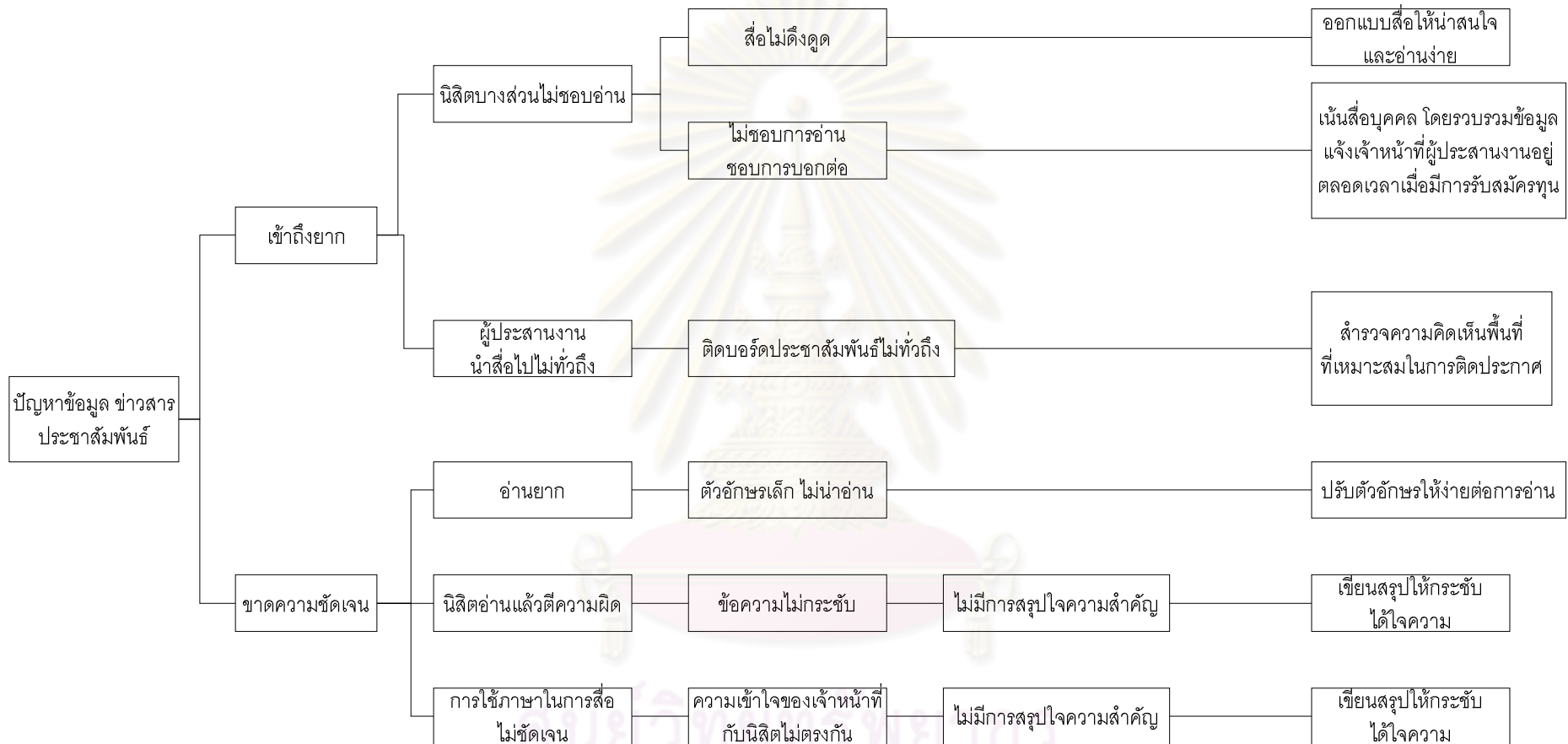
การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานนี้ จะทำการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงในกระบวนการให้ทุนการศึกษาและกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair) และหลังจากดำเนินการปรับปรุงกระบวนการแล้วจึงจะทำการวัดผลความพึงพอใจหลังการปรับปรุงในกระบวนการให้ทุนการศึกษา และในส่วนของกระบวนการบริการจัดหางาน (Job fair) จะจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเท่านั้น

5.1 การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนการศึกษา

จากการสำรวจความคาดหวังของนิสิตในบทที่ 4 ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นความคาดหวังให้ปรับปรุงการให้บริการในกระบวนการให้ทุนการศึกษาได้ ดังนี้

1. กระบวนการจัดทำประกาศรับสมัครทุนฯ โดยต้องแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการให้บริการพร้อมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เกณฑ์มาตรฐานการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนฯ และมาตรฐานการให้บริการ
2. สถานที่ประกาศ ประชาสัมพันธ์รับสมัครทุน โดยให้เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ดโรงอาหารต่างๆ หน้าลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต
3. ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น
4. จัดทำแผนเงินบูรณะยาว สำหรับทุนรายปี

นอกจากความคาดหวังของนิสิตแล้ว จึงได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้ทุนการศึกษา ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความถูกต้องของการจัดทำเอกสารเนื่องจากจะทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดและต้องนำกลับมาแก้ไขใหม่ ทำให้การทำงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและยังสามารถดำเนินงานอื่นๆ ได้อีกด้วย และได้ศึกษากระบวนการดำเนินงานที่ดีของมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยศึกษาจากระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งสรุปได้ดังภาคผนวก ๑ และจากประเด็นปัญหาการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการสนับสนุน จึงทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหานี้ด้วยหลักการ Why why analysis เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงได้ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 การวิเคราะห์ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์โดยหลักการ Why why analysis

5.1.1 การกำหนดแนวทางปรับปรุงงานทุนอุดหนุนการศึกษา

สำหรับกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษานี้สามารถนำข้อมูลความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการทำงานที่ดีมาประยุกต์ได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนการที่ดีของกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ความคาดหวังของนิสิต	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	กระบวนการที่ดี	แนวทางปฏิบัติ
1	ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา	-	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้องแก้ไขเอกสาร	-	จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนเสนอรายชื่อเพื่อลงนาม
2	เสนอรายชื่ออธิการบดีลงนาม	-	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้องแก้ไขเอกสาร	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนเสนอเพื่อลงนาม
3	บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/ แผนประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน /	-	-	มีการใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประสานงานการเพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา	ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ปรับปรุงกระบวนการส่งเอกสารทาง e-mail
4	จัดทำข้อมูลตารางจัดสรรตามเกณฑ์สูตรที่ผู้บริหารกำหนด	ทุนการศึกษาได้รับการจัดสรรที่ถูกต้อง ทุกคนได้รับสิทธิ์อย่างยุติธรรม	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้องแก้ไขเอกสาร	-	จัดการประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายและตรวจสอบสูตรการคำนวณ ข้อมูลก่อนทำการคำนวณจริง
5	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนที่คณะได้รับอนุมัติ	-	-	มีการใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประสานงานการเพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา	ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ปรับปรุงกระบวนการส่งเอกสารทาง e-mail
6	คณะประกาศรับสมัครทุนฯ	เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ดโรงอาหารหรือนำร้านค้าหน้าลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการให้บริการพร้อมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	-	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ และเอกสารประจำสัปดาห์ เช่น SWU Weekly	จัดให้มีการประชาสัมพันธ์รับสมัครทุนฯ ทางเว็บไซต์ของสพ. และสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ รวมถึงการติดประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านคู่มือนิสิตและการประชุมนิเทศนิสิตใหม่เป็นประจำทุกปี และจัดทำขั้นตอนการให้บริการติดแบบฟอร์มประกาศรับสมัคร

ตารางที่ 5.1 แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนงานที่ดีของ กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและ พิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ความคาดหวังของนิสิต	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	กระบวนงานที่ดี	แนวทางปฏิบัติ
7		สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีข้อสงสัย ได้รับใบสมัครทุกครั้งที่ได้เข้าไปขอรับใบสมัคร	-	-	จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการแบบประกาศรับสมัคร
8		ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว เป็นต้น	-	-	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำอธิบายในการกรอกใบสมัคร จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานพร้อมให้บริการอยู่เสมอโดยกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ
9		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น	-	-	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่นิสิตส่งใบสมัคร
10	 	ให้มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนฯ	-	มีการร่วมประชุมจากหลายส่วนเพื่อความคิดเห็นในด้านต่างๆอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงการสัมภาษณ์ให้เป็น structured interview	จัดการประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายของประกอบในการพิจารณาทุนฯ
11		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น	รายชื่อถูกต้อง ไม่ตกหล่น	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนดำเนินงานขั้นตอนไปเพื่อไม่ให้เกิดการแก้ไขงาน
12		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น	รายชื่อถูกต้อง ไม่ตกหล่น	มีการใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประสานงานการเพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งไปขั้นตอนต่อไป และประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ปรับปรุงกระบวนการส่งเอกสารทาง e-mail
13		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น	-	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนดำเนินงานขั้นตอนไปเพื่อไม่ให้เกิดการแก้ไขงาน

ตารางที่ 5.1 แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนงานที่ดีของ กระบวนงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและ พิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ความคาดหวังของนิสิต	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	กระบวนงานที่ดี	แนวทางปฏิบัติ
14		ปรับปรุงกระบวนงานให้มี ความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัว ให้มากยิ่งขึ้น	-	มีแนวทางการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการ จัดทำรายงานและการ ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน	ให้มีการใช้โปรแกรม Access แปลงเป็น Excel โดยสามารถ จัดทำตารางรายชื่อและรายงาน สรุปผลการดำเนินงานได้ทันที
15		-	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้อง แก้ไขเอกสาร	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อยก่อนเสนอรายชื่อเพื่อลง นาม
16		เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ด โรงอาหารต่างๆ หน้า ลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต	-	มีการใช้เทคนิค ECRS ทำให้ สามารถปรับปรุง กระบวนการประสานงานการ เพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียน เรียนในแต่ละรายวิชา	จัดให้มีการติดประกาศในจุดที่ นิสิตเข้าถึงได้ง่าย และ ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ปรับปรุงกระบวนการส่งเอกสารทาง e-mail
17		-	-	ผู้บริหารมีการติดตามจาก รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานและหาแนว ทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการให้นิสิตหรือส่วนที่ เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการ กำหนด เสนอแนะ และ ดำเนินงานการจัดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และมีแนว ทางการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดทำ รายงานและการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายใน	ผู้บริหารมีการติดตามจาก รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การให้ทุนการศึกษา และจัดให้มี จุดรับข้อเสนอแนะเพื่อให้นิสิต สามารถเสนอแนะความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงได้ และให้การ ใช้ โปรแกรม Access แปลงเป็น Excel โดยสามารถจัดรายงาน สรุปผลการดำเนินงานได้ทันที

ทั้งนี้จะไม่พิจารณาความคาดหวังในส่วนในเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและ จัดเบิกร และ การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา เนื่องจากการดำเนินการยกเว้น ค่าเล่าเรียนและจัดเบิกรนั้นเป็นกระบวนงานที่เกี่ยวข้องกับการรอลงทะเบียนเรียนในแต่ละเทอม และการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุน นั้นเป็นกระบวนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการ คลัง

จากการวิเคราะห์ผังการไหลของกระบวนงานในบทที่ 4 ซึ่งพบว่าระหว่างกระบวนงานที่ 2 และกระบวนงานที่ 15 นั้นมีการรอลงทะเบียนที่สูญเปล่าตามแนวความคิดเดิม ซึ่งแนวทางในการปรับปรุง

คือ การจัดเตรียมเอกสารในขั้นตอนถัดไปให้พร้อมในขณะที่รอการอนุมัติเอกสาร และการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่จะเสนอขออนุมัติเพื่อไม่ให้มีการนำกลับมาแก้ไขใหม่ และในส่วนของการตรวจสอบตารางจัดสรรเงินทุนนั้น พบว่าในการดำเนินงานจริงนั้นมีการตรวจสอบก่อนการใช้งานจริง เพียงแต่ไม่มีการระบุในผังการดำเนินงาน และจากหลักการ ECRS เปลี่ยนการจัดส่งเอกสารให้ง่ายโดยจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จะสามารถลดเวลาในการทำงานลงได้ และการวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการนั้นจะช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการดำเนินงานให้บริการ โดยอาศัยการวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis ดังตารางที่ 5.2 – 5.4



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A[ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา] --> B{เสนอรองอธิการบดีลงนาม} B --> C[บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา] </pre>	จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรับสมัครทุน และตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อยเพื่อเสนอรองอธิการบดีลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อยมีเนื้อหาครบถ้วน เช่น คุณสมบัติผู้สมัคร ระยะเวลารับสมัคร หลักฐานที่ต้องเตรียม สถานที่ที่รับสมัคร	รายละเอียดในประกาศผิดหรือไม่ ครบถ้วน เช่น ลงช่วงเวลารับสมัครในประกาศผิด สะกดตัวอักษรในประกาศผิด	ก่อนเสนอรองอธิการบดีลงนาม ให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อย รวมถึงเนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
2		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อย	รองอธิการบดีไม่ลงนาม เอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
3		บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแบบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งการรับสมัครขอทุนถูกต้องทั้งเนื้อหา และรายละเอียด ทุกคณะได้รับเอกสาร บันทึกแจ้งและเอกสารแนบครบถ้วน	เอกสารแนบไม่ครบ จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	ตรวจสอบเอกสารแนบโดยทำ check list เอกสารและคณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะ(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4		จนท.ทุนฯ คำนวณจัดสรรเงินทุนตามเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดและนำเสนอเพื่อการอนุมัติ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ข้อมูลการจัดสรรตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละปีที่น่ามาคำนวณไม่แน่นอน ทำให้ตารางจัดสรรไม่ถูกต้อง	นำข้อมูลจำนวนนิสิตล่าสุดเข้าที่ประชุมกรรมการประสานงานเพื่อรับรองการจัดสรร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนทำการคำนวณตารางจัดสรร
5		จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่าง ๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนในแต่ละคณะถูกต้อง ทุกคณะได้รับเอกสารบันทึกแจ้งจำนวนเงินทุน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย และทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	หลังจากทำการจัดสรรเงินทุนเสร็จเรียบร้อย

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		จนท.คนระรับเรื่องและดำเนินการติดประกาศรับสมัครทุนการศึกษาและทางสำนักนิสิตดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของสทป.และเว็บไซต์สำนักนิสิตสัมพันธ์	บอร์ดประกาศแต่ละคณะ	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	คณะทำการติดประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอย่างทั่วถึงและนิสิตทราบอย่างทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบว่ามีกระบวนการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก	เน้นสื่อบุคคลใช้การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา) และจนท.ทุนการศึกษา	ตลอดระยะเวลาในการให้บริการรับสมัคร
7		จนท.คนระยื่นใบสมัครให้กับนิสิต หรือนิสิตสามารถหยิบใบสมัครได้เองตรงจุดบริการที่จัดไว้	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้ ใบสมัครมีพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	ใบสมัครไม่พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บริการ	กำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ (เวลาราชการ) และหมั่นตรวจเช็คปริมาณใบสมัคร	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ตลอดระยะเวลาในการให้บริการรับสมัคร

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
8	<pre> graph TD A[นิติตรอกเอกสารใบสมัคร] --> B[นิติยื่นส่งใบสมัครให้เจ้าหน้าที่] B --> C[ทำการตรวจสอบและสัมภาษณ์ผู้สมัครขอรับทุนฯ] </pre>	นิติตรอกเอกสารใบสมัครขอรับทุนฯ	คณะที่นิติสังกัด	-	นิติสามารถกรอกเอกสารใบสมัครได้ครบถ้วน	นิติตรอกเอกสารไม่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอธิบายการกรอกเอกสารใบสมัครหรือตรวจเช็คใบสมัครที่นิติยื่นส่ง	ฝ่ายกิจการนิติคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อนิติหยิบใบสมัครหรือยื่นส่งใบสมัคร
9		จนท.คณะตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารที่นิติยื่นสมัครว่ากรอกเอกสารครบหรือไม่ เอกสารแนบครบหรือไม่พร้อมนัดวันเวลา สถานที่ที่จะสัมภาษณ์	คณะที่นิติสังกัด	ฝ่ายกิจการนิติคณะ (งานทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิติทราบว่าต้องมาสัมภาษณ์วัน เวลา สถานที่ใด	หลักฐานการสมัครไม่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่นิติส่งเอกสาร	ฝ่ายกิจการนิติคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อนิติยื่นส่งเอกสาร
10		ทำการตรวจสอบและสัมภาษณ์ผู้สมัครขอรับทุนฯ	จนท.คณะจัดเตรียมพื้นที่สำหรับสัมภาษณ์ คณะกรรมการสัมภาษณ์ตรวจสอบเอกสารและดำเนินการสัมภาษณ์	คณะที่นิติสังกัด	คณะกรรมการแต่ละคณะและฝ่ายกิจการนิติคณะ (งานทุนการศึกษา)	คณะทำการคัดเลือกผู้รับทุนการศึกษาได้ตรงตามเกณฑ์พิจารณา เจ้าหน้าที่เยี่ยม พร้อมให้บริการและตอบข้อสงสัยได้	นิติมีคุณสมบัติไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับทุนฯ	คณะกรรมการพิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณา	คณะกรรมการแต่ละคณะ

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะ(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
11		คณะกรรมการสรุปผลการสัมภาษณ์และส่งให้จนท.คณะต่อไป	คณะที่นิสิตสังกัด	คณะกรรมการแต่ละคณะ	รายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน	นิสิตมีคุณสมบัติไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับทุนฯ	ตรวจสอบสรุปรายชื่อและผลการสัมภาษณ์	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อย
12		จนท.คณะจัดส่งผลการคัดเลือกนิสิตผู้ได้รับทุนฯ ตามแบบฟอร์มฯ และจัดส่งข้อมูลทาง e-mail ให้ทางสำนักนิตตสัมพันธ์	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทุกคณะส่งรายชื่อเป็นไฟล์ทาง e-mail เรียบร้อย	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุน	มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ก่อนส่งให้สำนักนิตตสัมพันธ์
13		จนท.ทุนฯ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อในแต่ละประเภททุน	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุนส่งรายชื่อไม่ครบทุกคณะ	มีการตรวจสอบความถูกต้อง และ Check list คณะที่ต้องส่งรายชื่อทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เมื่อได้รับข้อมูลจากแต่ละคณะ

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะ(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
14	<p>นำข้อมูล Import เข้าไปในฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Access ในการจัดทำประกาศรายชื่อนิติผู้ได้รับทุนการศึกษา แยกตามคณะ / ประเภททุน / จำนวนเงินทุน</p>	จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนฯ โดยแยกตามคณะ ประเภททุน จำนวนเงินทุน	สำนักงานนิติสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อและจำนวนเงินในแต่ละประเภทของทุนถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุน	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศรายชื่อฯ
15	<p>เสนอขออธิการบดีลงนาม ประกาศรายชื่อนิติผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา</p>	รองอธิการบดีพิจารณาความถูกต้อง เรียบร้อย และลงนาม	สำนักงานนิติสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ได้รับทุนในประกาศถูกต้องครบถ้วน ประกาศถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด	รองอธิการบดีไม่ลงนาม เอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศรายชื่อฯ
16	<p>จัดส่งสำเนาประกาศรายชื่อนิติผู้ได้รับทุนให้คณะเปิดประกาศ รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิติสัมพันธ์</p>	จนท.ทุนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะ เพื่อติดประกาศและจัดส่งทาง e-mail รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิติสัมพันธ์	สำนักงานนิติสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคณะได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น การประกาศทั่วถึงทุกคณะ นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบผลการสมัครทุนฯ	เน้นสื่อบุคคลใช้ การประชาสัมพันธ์ แบบปากต่อปาก	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจการนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	ตลอดระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
17		จนท.ทุนฯ จัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน หากกรณีมี ข้อผิดพลาดหรือ ข้อเสนอแนะ ให้การ เก็บข้อมูลข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะในการ ทำงานนั้นๆ เพื่อหา แนวทางการปรับปรุง การทำงานและให้เกิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วย ข้อเสนอแนะจากนิสิต หรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตก หล่น	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเรียบร้อย	หัวหน้างาน บริการและ ศาสตร์ศึกษาร	ทุกครั้งใน การจัดทำ รายงาน สรุปผลการ ดำเนินงาน

ตารางที่ 5.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิ

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<p>บ้านтикแจ่งสหป. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิติที่ได้รับทุนประเภท ก /ข (1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน</p>	จนท.ทุนฯ ดำเนินการจัดทำบ้านтикแจ่งสหป. โดยแนบรายชื่อผู้ได้รับทุนเพื่อยกเว้นการจัดเก็บค่าเล่าเรียน	สำนักงานนิติสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บ้านтикแจ่งมีรายละเอียดครบถ้วนรายชื่อผู้ได้รับทุนถูกต้องครบถ้วน ไม่ตกหล่น	รายละเอียดในบ้านтикแจ่งไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา ข้อมูลรายชื่อตกหล่น	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบ้านтикแจ่งให้สหป.
2	<p>สหป.ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิติที่ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิติสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วนการคลังมหาวิทยาลัย</p>	จนท.สหป.ส่งใบแจ้งหนี้ตามรายชื่อมายังสำนักงานนิติสัมพันธ์	สำนักทะเบียนและประมวลผล	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล	ใบแจ้งหนี้ครบถ้วนตามจำนวนรายชื่อได้รับทุน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบจำนวนว่าครบถ้วนและถูกต้อง ทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้จากสหป.
3	<p>ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบ้านтикขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	จนท.ทุนฯ ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อและประเภททุนและจัดทำบ้านтикขออนุมัติเงินเสนอผ่านหน่วยการเงิน	สำนักงานนิติสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บ้านтикขออนุมัติเบิกเงินการศึกษามีรายละเอียดครบถ้วน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งผ่านหน่วยการเงิน

ตารางที่ 5.4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> บันทึกรายชื่อนิสิตเบิกเงินการศึกษา ตามประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนที่ คิดคำนวณแล้ว </div>	จนท.ทุนฯ จัดทำบันทึก ขออนุมัติเบิกเงินตาม ประกาศรายชื่อ	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	บันทึกขออนุมัติมี รายละเอียดถูกต้อง เรียบร้อย	รายละเอียดในบันทึก ไม่ถูกต้อง เช่น ปี การศึกษา	ตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ก่อนส่ง บันทึกขอ อนุมัติผ่าน หน่วย การเงิน
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการส่งส่วนการคลังเบิก จ่ายเงินต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ เสนอบันทึก ผ่านหน่วยการเงิน และ ดำเนินการส่งส่วนการ คลัง	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	การเบิกจ่ายถูกต้อง ตามรายชื่อนิสิตผู้ได้รับ ทุนฯ	บันทึกถูกตีกลับ เนื่องจากรายละเอียด ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ก่อนส่ง บันทึกขอ อนุมัติผ่าน หน่วย การเงิน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> สำเนาบันทึกอนุมัติโอนเงินให้ทุก คณะที่ได้รับทุนเพื่อเป็นหลักฐาน จ่ายให้นิสิตต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ จัดส่งบันทึก อนุมัติโอนเงินให้แต่ละ คณะที่ได้รับทุน	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ทุกคณะได้รับสำเนา ครบถ้วน นิสิตได้รับ หลักฐานการจ่ายเงิน ครบถ้วน	จัดส่งเอกสารไม่ครบ ทุกคณะ	จัดทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ก่อนจัดส่ง สำเนา บันทึก อนุมัติให้แต่ ละคณะ

ตารางที่ 5.4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	 <p>สรุปข้อมูลการเงินทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผู้บริหาร</p>	<p>จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>สำนักงานนิสิตสัมพันธ์</p>	<p>เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา</p>	<p>รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก</p>	<p>เนื้อหาในรายงานตกหล่น</p>	<p>มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ</p>	<p>หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ</p>	<p>ทุกครั้งในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน</p>

5.1.2 การกำหนดแนวทางปรับปรุงงานทุนรายปี

กระบวนการให้ทุนรายปีนั้นสามารถนำข้อมูลความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการทำงานที่ดีมาประยุกต์ใช้ได้ดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนการที่ดีของกระบวนการให้รายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ความคาดหวังของนิสิต	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	กระบวนการที่ดี	แนวทางปฏิบัติ
1	สำนักงานอุดมศึกษา มูลนิธิ บริษัท ห้างร้าน แรงจูงใจ ประสงค์มอบทุน	ได้ทุนอย่างต่อเนื่อง	เงินทุนฯ จากแหล่งภายนอกมีความแน่นอน	วางแผนการปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา โดยการกำหนดตารางที่แน่นอนตั้งแต่ต้นเทอม	จัดทำแผนทุนรายปีระยะยาว
2	เสนอผู้ช่วยอธิการบดีเพื่อพิจารณา ลงนามไปตามคณะที่เสนอขอระบบ	-	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้องแก้ไขเอกสาร	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย
3	ส่งเอกสารพร้อมใบสมัครไปยังคณะโดยแจ้งกำหนดเวลาส่งคืน	-	-	มีการใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประสานงานการเพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา	ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ปรับปรุงกระบวนการส่งเอกสารทาง e-mail
4	คณะประกาศรับสมัครทุนฯ	เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ดโรงอาหารหรือหน้าร้านค้า หน้าลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการให้บริการพร้อมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	-	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ และเอกสารประจำสัปดาห์ เช่น SWU Weekly	มีการประชาสัมพันธ์รับสมัครทุนฯ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ รวมถึงการติดประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่ายและจัดทำขั้นตอนการให้บริการติดแบบพร้อมประกาศรับสมัคร
5	นิสิตรับเอกสารใบสมัครทุนฯ	สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีข้อสงสัย ได้รับใบสมัครทุกครั้งที่ได้เข้าไปขอรับใบสมัคร	-	-	จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการแบบประกาศรับสมัคร

ตารางที่ 5.5 แนวทางปฏิบัติต่อความคาดหวังของนิสิต เจ้าหน้าที่ และกระบวนการที่ดีของกระบวนการให้รายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ความคาดหวังของนิสิต	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	กระบวนการที่ดี	แนวทางปฏิบัติ
6		ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว เป็นต้น	-	-	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำอธิบายในการกรอกใบสมัคร จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานพร้อมให้บริการอยู่เสมอโดยกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ
7		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัว ให้มากยิ่งขึ้น	-	-	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่นิสิตส่งใบสมัคร
8		-	ผ่านการอนุมัติ ไม่ต้องแก้ไขเอกสาร	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย
9		-	เงินทุนฯ จากแหล่งภายนอกมีความแน่นอน	-	ให้มีการแจ้งคุณสมบัติและข้อกำหนดที่ชัดเจนจากหน่วยงานภายนอกในประกาศรับสมัคร
10		-	สามารถติดต่อกับนิสิตผู้รับทุนฯ ได้ทุกคน	-	ในการรับสมัคร ให้มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตให้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ e-mail
11		ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัว ให้มากยิ่งขึ้น	กระบวนการเรียบร้อย	-	ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย

การวางแผนทุนรายปีนั้นจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงที่นิสิตจะไม่ได้รับทุน เป็นการก้าวที่ดีได้ว่านิสิตจะได้รับทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และการวางแผนคุณภาพของวงจรรบริการโดยการวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis จะช่วยป้องกันและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานทุนรายปี แสดงดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนรายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A[สำนักงานฯอุดมศึกษา มูลนิธิ บริษัท ห้างร้าน แจ้างความ ประสงค์มอบทุน] --> B{เสนอผู้ช่วย อธิการบดีเพื่อ พิจารณาลง นามไปตาม คณะที่เสนอขอ ระบุ} B --> C[ส่งเอกสารพร้อมใบสมัครไปยัง คณะโดยแจ้งกำหนดเวลาส่งคืน] </pre>	จนท.ทุนฯรับแจ้งความ ประสงค์จากหน่วยงาน ภายนอก	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ได้รับเงินทุนจาก หน่วยงานภายนอก	เงินทุนถูกยกเลิก	จัดให้มีเงินทุน ทดแทนในกรณีที นิสิตมีความ จำเป็นต้องใช้เงินทุน	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	กรณีถูก ยกเลิกทุน
2		จนท.ทุนฯจัดทำเอกสาร รับสมัครทุนเสนอผู้ช่วย อธิการบดี	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารรับสมัครทุน ถูกต้องครบถ้วนทั้ง เนื้อหาและรายละเอียด	รายละเอียดในเอกสาร รับสมัครผิดหรือไม่ ครบถ้วน สะกด ตัวอักษรในเอกสารรับ สมัครผิด	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึง เนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อนส่ง เอกสาร เสนอผู้ช่วย อธิการบดี
3		จนท.ทุนฯจัดส่ง เอกสารพร้อมแนบใบ สมัครให้แต่ละคณะ และดำเนินการจัดส่ง ทาง e-mail	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	คณะที่ได้รับทุนได้รับ เอกสารรับสมัครและ ใบสมัครครบถ้วน	คณะได้รับเอกสารไม่ ครบถ้วน	จัดทำ check list เอกสารที่ต้องส่ง มอบ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	หลังจัดทำ เอกสารรับ สมัครเสร็จ เรียบร้อย

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.6 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<pre> graph TD A[คณะประกาศรับสมัครทุนฯ] --> B[นิสิตรับเอกสารใบสมัครทุนฯ] B --> C[นิสิตกรอกเอกสารใบสมัคร] </pre>	จนท.คณะรับเรื่องและดำเนินการติดประกาศรับสมัครทุนการศึกษา และทางสำนักนิสิตดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์สำนักนิสิตสัมพันธ์	บอร์ดประกาศแต่ละคณะ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะ(งานทุนการศึกษา)	คณะทำการประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอย่างทั่วถึง นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง นิสิตอ่านประกาศแล้วเข้าใจ	นิสิตไม่ทราบว่ามี การรับสมัครทุนฯ	เน้นสื่อบุคคลใช้ การประชาสัมพันธ์ แบบปากต่อปาก	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา และฝ่าย กิจการนิสิต คณะ(งาน ทุนการศึกษา)	ตลอด ระยะเวลา ในการ ให้บริการ
5		จนท.คณะยื่นใบสมัครให้กับนิสิต หรือนิสิตสามารถหยิบใบสมัครได้เองตรงจุดบริการที่จัดไว้	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้ ใบสมัครมีพร้อมให้บริการ	ใบสมัครไม่พร้อม ให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ อยู่ให้บริการ	กำหนดช่วงเวลา ในการให้บริการ (เวลาราชการ) และหมั่นตรวจเช็ค ปริมาณใบสมัคร	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	ตลอด ระยะเวลา ในการ ให้บริการ
6		นิสิตกรอกเอกสารใบสมัคร	คณะที่ นิสิตสังกัด	-	นิสิตสามารถกรอกเอกสารใบสมัครได้ครบถ้วน	นิสิตกรอกเอกสารไม่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ อธิบายการกรอก ใบสมัครหรือ ตรวจเช็คใบสมัคร ที่นิสิตยื่นส่ง	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อ นิสิตหยิบ ใบสมัคร หรือยื่นส่ง ใบสมัคร

ตารางที่ 5.6 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ งานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
7		จนท.คณะตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารที่นิสิตยื่นสมัครและดำเนินการส่งให้สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิสิตที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดได้รับทุนฯ	กรอกเอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานไม่ครบถ้วน นิสิตมีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการ	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่ นิสิตส่งเอกสาร และมีการแจ้งคุณสมบัติที่ชัดเจนจากหน่วยงานภายนอกในประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะ(งานทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อนิสิตยื่นส่งเอกสาร
8		จนท.ทุนรับเรื่องและจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อเพื่อลงนาม หลังจากลงนามให้ดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกต่อไป	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เอกสารเสนอรายชื่อถูกต้องเรียบร้อย	ผู้ช่วยอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อ

ตารางที่ 5.6 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

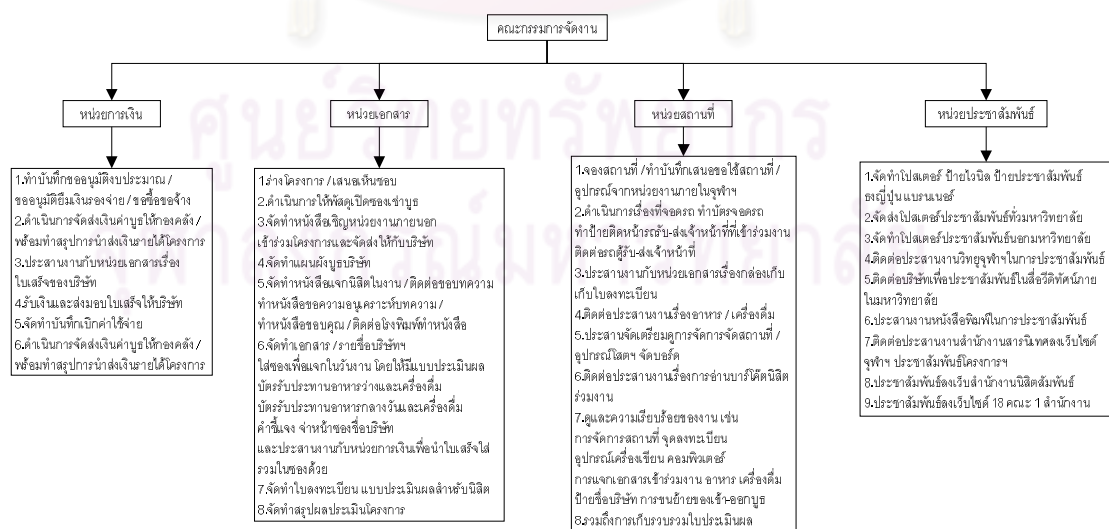
ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
9	<pre> graph TD A[สกอ. มูลนิธิ ห้างร้าน บริษัท แจ้างผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนพร้อมกำหนดวัน/เวลา/สถานที่มอบทุน] --> B[ดำเนินการติดตามนิสิตมารายงานตัวในการรับทุน] B --> C[จัดพานิสิตไปร่วมพิธีมอบทุน/จัดเตรียมของที่ระลึก] </pre>	จนท.ทุนรับแจ้งผลการพิจารณา และดำเนินการประกาศผลโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่คณะที่นิสิตสังกัด	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบผลการสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบการประกาศผลการรับสมัครทุน	ตีตประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่าย มีการติดตามผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
10		ให้นิสิตผู้ได้รับทุนรายงานตัวที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์พร้อมทั้งนัดวัน/เวลา/สถานที่เพื่อพานิสิตไปรับมอบทุนฯ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมารายงานตัวครบ	นิสิตผู้ได้รับทุนมารายงานตัวไม่ครบ	ในการรับสมัคร มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ e-mail	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
11		จัดการติดต่อรถโดยสารและจัดซื้อของที่ระลึก และพานิสิตไปร่วมพิธีรับมอบทุนตามวัน/เวลา/สถานที่ที่กำหนด	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อยดี นิสิตได้รับทุนครบและตรงตามกำหนด	เตรียมของที่ระลึกไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก

5.2 การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงานบริการจัดหางาน (Job fair)

จากการสำรวจความคาดหวังของนิสิตในบทที่ 4 พบว่านิสิตมีความคาดหวังให้ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. จัดให้มีการการชี้แจงรายละเอียดของบริษัทที่เข้ามาจัดตั้งบูธก่อนการจัดงานจริง 1 สัปดาห์
2. จัดให้มีโต๊ะในการกรอกเอกสาร รวมถึงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการ
3. จัดให้มีทางเดินที่กว้าง สามารถเดินได้สะดวก
4. จัดให้มีการบริการถ่ายเอกสารเพิ่มเติมจากจุดเดิมที่มีอยู่ (ด้านข้างศูนย์หนังสือ จุฬาฯ ศาลาพระเกี้ยว)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการงานบริการจัดหางาน (Job fair) พบว่า มีปัญหาในการจัดการแผนผังบูธในปีการศึกษา 2552 ที่ผ่านมา เนื่องจากเจ้าของบูธต่างๆ ไม่พึงพอใจในการจัดการการวางแผนผังพื้นที่ ซึ่งเจ้าของบูธได้พื้นที่ที่ไม่ต้องการ ดังนั้นการจัดให้มีการจองพื้นที่ก่อนการจัดงานจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะสามารถช่วยให้ปัญหานี้หมดไปได้ โดยอาจจะทำให้เป็นระบบการจองผ่านเว็บไซต์ ซึ่งทำให้สะดวกกับหน่วยงานภายนอกด้วย และในส่วนของปัญหาในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประสานงาน (นิสิตที่ถูกจ้างไปช่วยงาน) ในแต่ละส่วนงานไม่ทราบหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่นั้นสามารถจัดการได้โดยจัดตารางงานให้เป็นส่วนๆ และกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละส่วนงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน



รูปที่ 5.2 การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของงานบริการจัดหางาน (Job fair)

5.3 การติดตามผลหลังการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนการศึกษา

หลังจากนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปี ทางสำนักงานได้ทำการประเมินความเป็นไปได้ในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งบางแนวทางการแก้ไขนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ขึ้นกับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้นั้นคือ ความประสงค์ที่จะมอบทุนของหน่วยงานภายนอกในกระบวนการให้ทุนรายปีนั่นเอง ทั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 สรุปความเป็นไปในการดำเนินการปรับปรุงตามแนวทางปรับปรุงที่เสนอแนะ

ลำดับที่	ความคาดหวังในการปรับปรุงการบริการ	ความเป็นไปได้
1	กระบวนการจัดทำประกาศรับสมัครทุนฯ	สำนักงานมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบเชื่อมโยงกับคณะวิชา โดยให้อิสระแก่คณะภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดไว้
	1.1 แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการให้บริการพร้อมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	
	1.2 แสดงให้เห็นถึงเกณฑ์มาตรฐานการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนฯ	
1.3 แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการ	มีปัจจัยกระทบหลายประการ ซึ่งคงจะต้องพิจารณาวางแผนงานในการปฏิบัติให้ชัดเจน โดยจะต้องประสานงานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	
2	สถานที่ประกาศ ประชาสัมพันธ์รับสมัครทุน โดยให้เพิ่มจุดประกาศที่บอร์ดโรงอาหารต่างๆ หน้าลิฟท์ของอาคารเรียนต่างๆ หอพักนิสิต	สำนักงานสามารถดำเนินการได้ระดับหนึ่ง เนื่องจากต้องได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอาคารสถานที่ต่างๆ ทั้งนี้ทางสำนักงานอยู่ในระหว่างดำเนินการจัดให้มีจุดบริการประสานงานนิสิตที่โถงชั้นล่างศาลาพระแก้ว เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิตอีกช่องทางหนึ่ง ทั้งนี้สำนักงานได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของ สทป. เว็บไซต์ของสำนักนิสิตฯ และสื่อวีดิทัศน์ตามจุดต่างๆ
3	ปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น	สำนักงานอยู่ระหว่างปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้รองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์มผ่านหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น
4	จัดทำแผนเงินทุนระยะยาว สำหรับทุนรายปี	ไม่สามารถทำได้เนื่องจากทุนรายปีนั้นเป็นเงินทุนที่มาจากแหล่งเงินทุนภายนอก จึงไม่สามารถควบคุมได้

ในส่วนปัญหาการประชาสัมพันธ์นั้น นอกจากป้ายประกาศประชาสัมพันธ์แล้ว ทางสำนักนิสิตสัมพันธ์ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านคู่มือนิสิตใหม่ การปฐมนิเทศนิสิตใหม่ และการประชาสัมพันธ์ด้วยประกาศ (pop up) ก่อนการลงทะเบียนเรียนบนหน้าเว็บไซต์ในแต่ละเทอม และประกาศผ่านเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล และเว็บไซต์ของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์

ทั้งนี้ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการโครงการพัฒนาระบบ CU Student Corner โดยในโครงการนี้ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาการให้บริการต่างๆ รวมถึงการรับสมัครทุนการศึกษาด้วย โดยรายละเอียดของโครงการได้แสดงดังภาคผนวก ข อย่างไรก็ตามระหว่างดำเนินการโครงการ CU Student Corner นี้ ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้จัดให้มีบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มสมัครทุนอุดหนุนการศึกษา ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการเช่นกัน แต่คาดว่าจะแล้วเสร็จก่อนโครงการ CU Student Corner

ทั้งนี้ในส่วนของการวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis นั้นทางสำนักนิสิตสัมพันธ์สามารถดำเนินการได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักนิสิตสัมพันธ์เท่านั้น สำหรับงานทุนอุดหนุนการศึกษาสามารถสรุปดังตารางที่ 5.8 – 5.10 และงานทุนรายปีสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.11



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A[ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา] --> B{เสนอรองอธิการบดีลงนาม} B --> C[บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา] </pre>	จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรับสมัครทุน และตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อยเพื่อเสนอรองอธิการบดีลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อยมีเนื้อหาครบถ้วน เช่น ลงคุณสมบัติผู้สมัคร ระยะเวลารับสมัคร หลักฐานที่ต้องเตรียม สถานที่ที่รับสมัคร	รายละเอียดในประกาศผิดหรือไม่ ครบถ้วน เช่น ลงช่วงเวลารับสมัครในประกาศผิด สะกดตัวอักษรในประกาศผิด	ก่อนเสนอรองอธิการบดีลงนาม ให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อย รวมถึงเนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
2		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อย	รองอธิการบดีไม่ลงนาม เอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
3		บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แก่คณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งการรับสมัครขอทุนถูกต้องทั้งเนื้อหา และรายละเอียด ทุกคณะได้รับเอกสาร บันทึกแจ้งและเอกสารแนบครบถ้วน	เอกสารแนบไม่ครบ จัดส่งเอกสารไม่ครบ ทุกคน	ตรวจสอบเอกสารแนบโดยทำ check list เอกสารและคณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4		จนท.ทุนฯ คำนวณจัดสรรเงินทุนตามเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดและนำเสนอเพื่อการอนุมัติ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ข้อมูลการจัดสรรตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละปีที่น่ามาคำนวณไม่แน่นอน ทำให้ตารางจัดสรรไม่ถูกต้อง	นำข้อมูลจำนวนนิสิตล่าสุดเข้าที่ประชุมกรรมการประสานงานเพื่อรับรองการจัดสรร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนทำการคำนวณตารางจัดสรร
5		จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่าง ๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนในแต่ละคณะถูกต้อง ทุกคณะได้รับเอกสารบันทึกแจ้งจำนวนเงินทุน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย และทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	หลังจากทำการจัดสรรเงินทุนเสร็จเรียบร้อย

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่สำนักนิสิตกำหนด)	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตรับทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	ดำเนิน ประสานงานเพื่อ ประกาศทางเว็บ ไซด์สหป.และเว็บ ไซด์สำนักนิสิต สัมพันธ์	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ภายใน ช่วงเวลา รับสมัครทุนฯ
		ตรวจสอบหลักฐาน ข้อมูล และสรุปรายชื่อผู้ ได้รับทุนฯ	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตที่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	นิสิตที่ไม่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	จัดให้มีการประชุม เพื่อกำหนด องค์ประกอบใน การพิจารณา	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อน ช่วงเวลาใน การรับ สมัครทุนฯ

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
7		จนท.คณะจัดส่งผลการคัดเลือก นิสิตผู้ได้รับทุนฯ ตามแบบฟอร์มฯ และจัดส่งข้อมูลทาง e-mail ให้ทางสำนัก นิสิตสัมพันธ์	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	ทุกคณะส่งรายชื่อเป็นไฟล์ทาง e-mail เรียบร้อย	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุน	มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	ก่อนส่งให้ สำนัก นิสิตสัมพันธ์
8		จนท.ทุนฯ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อในแต่ละประเภททุน	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ที่ได้รับ ทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน	จำนวนเงินของผู้ได้รับ ทุนไม่ตรงตามประเภท ทุน ส่งรายชื่อไม่ครบทุกคณะ	มีการตรวจสอบความถูกต้อง และ Check list คณะที่ ต้องส่งรายชื่อทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เมื่อได้รับ ข้อมูลจาก แต่ละคณะ

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
9		จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ โดยแยกตามคณะประเภททุน จำนวนเงินทุน	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อและจำนวนเงินในแต่ละประเภทของทุนถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้	มีการขอยกเลิกทุนในรายชื่อที่เสนอกกรณีพบว่าผู้ได้รับมีคุณสมบัติไม่ตรงกับองค์ประกอบในการพิจารณา	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนประกาศรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุน
10		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ได้รับทุนในประกาศถูกต้องครบถ้วน ประกาศถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด	รองอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างาน บริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศรายชื่อฯ

ตารางที่ 5.8 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะฯ หลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
11		จนท.ทุนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะเพื่อติดประกาศและจัดส่งทาง e-mail รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคนะได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น การประกาศทั่วถึงทุกคณะ นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบผลการสมัครทุนฯ	ดำเนินการประสานงานเพื่อประกาศทางเว็บไซต์สทป. เว็บไซต์สำนักนิสิตสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของแต่ละคณะ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการและฝ่ายกิจกรรมนิสิต	หลังจากผลประกาศผู้ได้รับทุนฯ เสร็จเรียบร้อย
12		จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่ในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.9 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> บ้านтикแจ่งสหป. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิสิตที่ได้รับทุนประเภท ก / ข (1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน </div>	จนท.ทุนฯ ดำเนินการจัดทำบ้านтикแจ่งสหป. โดยแนบรายชื่อผู้ได้รับทุนเพื่อยกเว้นการจัดเก็บค่าเล่าเรียน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บ้านтикแจ่งมีรายละเอียดครบถ้วนรายชื่อผู้ได้รับทุนถูกต้องครบถ้วน ไม่ตกหล่น	รายละเอียดในบ้านтикแจ่งไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา ข้อมูลรายชื่อตกหล่น	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบ้านтикแจ่งให้สหป.
2	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> สหป.ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิสิตที่ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วนการคลังมหาวิทยาลัย </div>	จนท.สหป.ส่งใบแจ้งหนี้ตามรายชื่อมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์	สำนักทะเบียนและประมวลผล	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล	ใบแจ้งหนี้ครบถ้วนตามจำนวนรายชื่อได้รับทุน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบจำนวนว่าครบถ้วนและถูกต้อง ทั้งนี้ที่ได้รับใบแจ้งหนี้	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้จากสหป.
3	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบ้านтикขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อและประเภททุนและจัดทำบ้านтикขออนุมัติเงินเสนอผ่านหน่วยการเงิน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บ้านтикขออนุมัติเบิกเงินการศึกษามีรายละเอียดครบถ้วน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งผ่านหน่วยการเงิน

ตารางที่ 5.10 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษาหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> บัณฑิตขออนุมัติเบิกเงินการศึกษาตามประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนที่คิดคำนวณแล้ว </div>	จนท.ทุนฯ จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกเงินตามประกาศรายชื่อ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บัณฑิตขออนุมัติมีรายละเอียดถูกต้องเรียบร้อย	รายละเอียดในบันทึกไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการส่งส่วนการคลังเบิกจ่ายเงินต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ เสนอบันทึกผ่านหน่วยการเงิน และดำเนินการส่งส่วนการคลัง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	การเบิกจ่ายถูกต้องตามรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ	บันทึกถูกตีกลับเนื่องจากรายละเอียดไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> สำเนาบันทึกอนุมัติโอนเงินให้ทุกคณะที่ได้รับทุนเพื่อเป็นหลักฐานจ่ายให้นิสิตต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ จัดส่งบันทึกอนุมัติโอนเงินให้แต่ละคณะที่ได้รับทุน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคณะได้รับสำเนาครบถ้วน นิสิตได้รับหลักฐานการจ่ายเงินครบถ้วน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	จัดทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนจัดส่งสำเนาบันทึกอนุมัติให้แต่ละคณะ

ตารางที่ 5.10 กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษาหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<p>สรุปข้อมูลการเงินทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผู้บริหาร</p>	จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.11 กระบวนการให้ทุนรายปีหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		จนท.ทุนฯรับแจ้งความประสงค์จากหน่วยงานภายนอก	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ได้รับเงินทุนจาก หน่วยงานภายนอก	เงินทุนถูกยกเลิก	จัดให้มีเงินทุน ทดแทนในกรณีที่ นิสิตมีความ จำเป็นต้องใช้เงินทุน	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	กรณีถูก ยกเลิกทุน
2		จนท.ทุนฯจัดทำเอกสารรับสมัครทุนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารรับสมัครทุน ถูกต้องครบถ้วนทั้ง เนื้อหาและรายละเอียด	รายละเอียดในเอกสาร รับสมัครผิดหรือไม่ ครบถ้วน สะกด ตัวอักษรในเอกสารรับ สมัครผิด	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึง เนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อนส่ง เอกสาร เสนอผู้ช่วย อธิการบดี
3		จนท.ทุนฯจัดส่งเอกสารพร้อมแนบใบสมัครให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	คณะที่ได้รับทุนได้รับ เอกสารรับสมัครและ ใบสมัครครบถ้วน	คณะได้รับเอกสารไม่ ครบถ้วน	จัดทำ check list เอกสารที่ต้องส่ง มอบ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	หลังจัดทำ เอกสารรับ สมัครเสร็จ เรียบร้อย

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.11 กระบวนการให้ทุนรายปีหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> คณะดำเนินการตามแผนที่แต่ละคณะได้กำหนดไว้ </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่หน่วยงานภายนอกกำหนด) และดำเนินการส่งเรื่องให้ทางสำนักนิสิตสัมพันธ์	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิสิตที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดได้รับทุนฯ	กรอกเอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานไม่ครบถ้วน นิสิตมีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการ	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่ นิสิตส่งเอกสาร และมีกรแจ้งคุณสมบัติที่ชัดเจนจากหน่วยงานภายนอกในประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อนิสิตยื่นส่งเอกสาร
5	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ติดตาม/ตรวจสอบเอกสารเสนอลงนามการแจ้งรายชื่อผู้ได้รับทุนในเบื้องต้น </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	จนท.ทุนรับเรื่องและจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อเพื่อลงนามหลังจากลงนามให้ดำเนินจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกต่อไป	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เอกสารเสนอรายชื่อถูกต้องเรียบร้อย	ผู้ช่วยอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อ

ตารางที่ 5.11 กระบวนการให้ทุนรายปีหลังปรับปรุงโดยการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6	<pre> graph TD A[สกอ. มูลนิธิ ห้างร้าน บริษัท แจ้งผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนพร้อมกำหนดวัน/เวลา/สถานที่มอบทุน] --> B[ดำเนินการติดตามนิสิตมา รายงานตัวในการรับทุน] B --> C[จัดพานิสิตไปร่วมพิธีมอบทุน/จัดเตรียมของที่ระลึก] </pre>	จนท.ทุนรับแจ้งผลการพิจารณา และดำเนินการประกาศผล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่คณะที่นิสิตสังกัด	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบ ผลการสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบการประกาศผลการรับสมัครทุน	ติดประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่าย มีการติดตามผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจการนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
7		ให้นิสิตผู้ได้รับทุน รายงานตัวที่สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์พร้อมทั้งนัดวัน/เวลา/สถานที่เพื่อพานิสิตไปรับมอบทุนฯ	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวครบ	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวไม่ครบ	ในการรับสมัคร มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ e-mail	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจการนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
8		จัดการติดต่อรถโดยสารและจัดซื้อของที่ระลึก และพานิสิตไปร่วมพิธีรับมอบทุนตามวัน/เวลา/สถานที่ที่กำหนด	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อย นิสิตได้รับทุนครบและตรงตามกำหนด	เตรียมของที่ระลึกไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก

หลังจากดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนการศึกษาโดยหลักการ ECRS และวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis พบว่าในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะ ใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมกระบวนการรับสมัครที่คณะ) เท่ากับ 4 วัน 9 ชั่วโมง 10 นาที ซึ่งลดลงไปจากเดิม 4 วัน 6 ชั่วโมง 30 นาที โดยสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 จากแผนผังการดำเนินงานเดิมซึ่งใช้เวลา 3 วัน ลดลงเหลือ 1 วัน และขั้นตอนที่ 10 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 วัน ลดลงเหลือ 1 วัน เนื่องจากการป้องกันและลดข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดการแก้ไขงาน และเนื่องจากการเปลี่ยนการส่งเอกสารเป็นการส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้ขั้นตอนที่ 3 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที ขั้นตอนที่ 5 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 2 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที และขั้นตอนที่ 11 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที โดยสามารถสรุปได้เป็นแผนผังการไหลของกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเรื่องการประสานงานกับคณะ ดังตารางที่ 5.12 ในส่วนเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน และเรื่องการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษานั้นใช้ระยะเวลาในการทำงานเท่าเดิม เนื่องจากการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงินต้องรอการลงทะเบียนในแต่ละเทอม และเรื่องการโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษาใช้เวลาในการดำเนินการในส่วนการเงินและการคลัง

ในส่วนของกระบวนการให้ทุนรายปีนั้นใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมการรอแจ้งผลการพิจารณาจากหน่วยงานภายนอก) เท่ากับ 21 วัน 30 นาที ซึ่งลดลงจากเดิม 2 วัน 30 นาที โดยสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 จาก 3 วัน เหลือ 1 วัน เนื่องจากการป้องกันความผิดพลาด และเปลี่ยนการส่งเอกสารเป็นการส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในขั้นตอนที่ 3 จาก 1 ชั่วโมง เหลือ 30 นาที โดยสามารถสรุปได้เป็นแผนผังการไหลของกระบวนการให้ทุนรายปีดังตารางที่ 5.13

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.12 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา (หลังปรับปรุง)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1	<p>ประกาศรับสมัครขอรับ ทุนอุดหนุนการศึกษา</p> <p>เสนอรอง อธิการบดี ลงนาม</p>	1 ชั่วโมง	-ประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เรียบร้อยมีเนื้อหา ครบถ้วน เช่น คุณสมบัติผู้สมัคร ระยะเวลารับสมัคร หลักฐานที่ต้องเตรียม สถานที่รับสมัคร
2		1 วัน	-ประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เรียบร้อย
3	<p>บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับ สมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน/ แบบฟอร์มเสนอรายชื่อนิติที่ขอรับ ทุน และแผนการดำเนินงาน ทุนการศึกษา</p>	ครึ่งชั่วโมง	-บันทึกแจ้งคณะ -ประกาศรับสมัครทุน -แบบฟอร์มใบสมัครทุน -แบบฟอร์มเสนอรายชื่อฯ -แผนการดำเนินงานทุนฯ -check list คณะและ เอกสารที่ต้องจัดส่งรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งการรับสมัคร ขอทุนถูกต้องทั้งเนื้อหา และรายละเอียด ทุก คณะได้รับเอกสาร บันทึกแจ้งและเอกสาร แนบครบถ้วน
4	<p>จัดทำข้อมูลตารางจัดสรรตาม เกณฑ์สูตรที่ผู้บริหารกำหนด</p>	5 ชั่วโมง	-ตารางจัดสรรเงินทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ข้อมูลการจัดสรรตรง ตามเกณฑ์ที่กำหนด
5	<p>บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนที่ คณะได้รับอนุมัติ</p>	ครึ่งชั่วโมง	-บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนฯ -check list คณะที่ต้อง จัดส่งรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งจำนวน เงินทุนแต่ละคณะ ถูกต้อง ทุกคณะได้รับ เอกสารบันทึกแจ้ง จำนวนเงินทุน

ตารางที่ 5.12 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา (หลังปรับปรุง) (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
6	<p>↓</p> <p>คณะดำเนินการตามแผนที่แต่ละคณะได้กำหนดไว้</p> <p>↓</p>	ภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด	-ประกาศรับสมัคร -แบบฟอร์มใบสมัคร	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	นิสิตรับทราบว่ามีการรับสมัครทุนฯ นิสิตที่มีคุณสมบัติได้รับทุนฯ
7	<p>↓</p> <p>คณะแจ้งรายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษา ตามแบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตมายังสำนักงานฯ</p> <p>↓</p>	2 วัน	-แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทุกคนะส่งรายชื่อเป็นไฟล์ทาง e-mail เรียบร้อย
8	<p>↓</p> <p>ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินทุนที่ นิสิตได้รับแต่ละประเภททุน</p> <p>↓</p>	1 ชั่วโมง	-แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ -ตารางจัดสรรฯ -check list คณะที่ต้องจัดส่งรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน
9	<p>↓</p> <p>นำข้อมูล Import เข้าไปในฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Access ในการจัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนการศึกษา แยกตามคณะ / ประเภททุน / จำนวนเงินทุน</p> <p>↓</p>	ครึ่งชั่วโมง	-ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนแยกตามคณะประเภททุน จำนวนเงินทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อและจำนวนเงินในแต่ละประเภทของทุนถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้
10	<p>↓</p> <p>เสนอรองอธิการบดีลงนาม ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา</p> <p>↓</p>	1 วัน	-ประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนแยกตามคณะประเภททุน จำนวนเงินทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ได้รับทุนในประกาศถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด

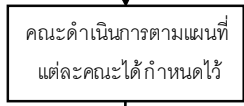
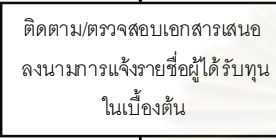
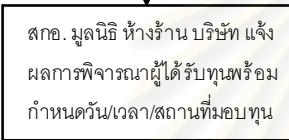
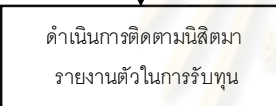
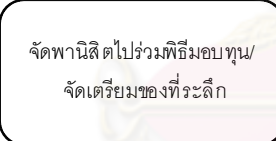
ตารางที่ 5.12 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา (หลังปรับปรุง) (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
11		ครึ่งชั่วโมง	-สำเนาประกาศรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ทุกคนจะได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น การประกาศทั่วถึงทุกคน นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง
12		10 นาที	-รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 5.13 แผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนรายปี (หลังปรับปรุง)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
1		-	หนังสือแจ้งความประสงค์มอบทุน	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ได้รับเงินจากหน่วยงานภายนอก
2		1 วัน	เอกสารรับสมัครทุนประกาศรับสมัครทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารรับสมัครทุนถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด
3		ครึ่งชั่วโมง	เอกสารรับสมัครทุนประกาศรับสมัครทุนฯ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	คณะที่ได้รับทุนได้รับเอกสารรับสมัครและใบสมัครครบถ้วน

ตารางที่ 5.13 แผนผังการไหลของกระบวนการดำเนินงานให้ทุนรายปี (หลังปรับปรุง) (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ
4		ขึ้นกับหน่วยงานภายนอก	เอกสารรับสมัครทุน ประกาศรับสมัครทุนฯ	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิสิตที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดที่ได้รับทุนฯ
5		1 สัปดาห์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เอกสารเสนอรายชื่อถูกต้องเรียบร้อย
6		1 เดือน	หนังสือแจ้งผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบผลการสมัครทุนฯ
7		1 สัปดาห์	รายชื่อผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมารายงานตัวครบ
8		2 สัปดาห์	รายชื่อผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อยดี, นิสิตได้รับทุนครบและตรงตามกำหนด

5.4 การวัดผลความพึงพอใจหลังการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษา

หลังจากดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปีแล้วจึงจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อวัดผลความพึงพอใจโดยแบบสอบถามได้แสดงดังภาคผนวก ข และใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตผู้สมัครทุนอุดหนุนการศึกษา 320 ท่านและนิสิตผู้สมัครทุนรายปีจำนวน 195 ท่านได้ผลสรุปดังนี้

ตารางที่ 5.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจงานทุนอุดหนุนการศึกษาหลังการปรับปรุง

หัวข้อในการสำรวจ	ความพึงพอใจ หลังปรับปรุง (%)
ความพึงพอใจในการให้บริการ	
1 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	80.31
2 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	78.44
3 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	90.81
4 กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	88.25
5 มีการประกาศรับสมัครทุนฯอย่างทั่วถึง	84.56
6 ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	85.50
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	84.65

ตารางที่ 5.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจงานทุนรายปีหลังการปรับปรุง

หัวข้อในการสำรวจ	ความพึงพอใจ หลังปรับปรุง (%)
ความพึงพอใจในการให้บริการ	
1 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	79.28
2 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	78.87
3 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	82.77
4 กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	80.92
5 มีการประกาศรับสมัครทุนฯอย่างทั่วถึง	82.67
6 ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	83.69
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	81.37

จากผลการสำรวจระดับคุณภาพของกระบวนการให้ทุนการศึกษาที่ปรับปรุงแล้ว พบว่า นิสิตกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานทุนอุดหนุนการศึกษาเท่ากับ 84.65 % ซึ่งเพิ่มจากเดิม 18.58 % และในงานทุนรายปีเท่ากับ 81.37 % ซึ่งเพิ่มจากเดิม 8.63 % และเมื่อเปรียบเทียบแต่ละประเด็นได้ผลดังนี้

ตารางที่ 5.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละประเด็นงาน
ทุนอุดหนุนการศึกษา

หัวข้อในการสำรวจ	ความพึงพอใจ ก่อนปรับปรุง (%)	ความพึงพอใจ หลังปรับปรุง (%)	เพิ่มขึ้น (%)
ความพึงพอใจในการให้บริการ			
1 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	77.63	80.31	3.46
2 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	76.44	78.44	2.62
3 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	70.00	90.81	29.73
4 กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	72.31	88.25	22.04
5 มีการประกาศรับสมัครทุนฯ อย่างทั่วถึง	56.13	84.56	50.67
6 ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	75.81	85.50	12.78
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	71.39	84.65	18.58

ตารางที่ 5.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละประเด็นงานทุน
รายปี

หัวข้อในการสำรวจ	ความพึงพอใจ ก่อนปรับปรุง (%)	ความพึงพอใจ หลังปรับปรุง (%)	เพิ่มขึ้น (%)
ความพึงพอใจในการให้บริการ			
1 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้	76.10	79.28	4.18
2 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	77.23	78.87	2.12
3 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	75.18	82.77	10.10
4 กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	73.03	80.92	10.81
5 มีการประกาศรับสมัครทุนฯ อย่างทั่วถึง	63.59	82.67	30.00
6 ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	75.08	83.69	11.48
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	74.90	81.37	8.63

จากการเปรียบเทียบพบว่า มีแนวโน้มของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกประเด็น โดยในงาน
ทุนอุดหนุนการศึกษาสามารถเรียงลำดับการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1)
การประกาศรับสมัครทุนฯ ทั่วถึง 50.67 % 2) กระบวนการมีความสะดวก รวดเร็ว 29.73 % 3)
กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน 22.04 % 4) ในประกาศรับ
สมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ 12.78 % 5) เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล ตอบข้อ
สงสัยได้ 3.46 % 6) เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ 2.62 %
สำหรับงานทุนรายปีสามารถเรียงลำดับการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1)
การประกาศรับสมัครทุนฯ ทั่วถึง 30.00 % 2) ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียด
ต่างๆ 11.48 % 3) กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน 10.81

% 4) กระบวนการมีความสะดวก รวดเร็ว 10.10 % 5) เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล ตอบข้อสงสัยได้ 4.18 % 6) เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ 2.12 %



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 6

การจัดทำคู่มือกระบวนการงานที่ดี

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงการจัดทำคู่มือกระบวนการงานที่ดีสำหรับกระบวนการงานให้ทุนการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นกระบวนการงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและกระบวนการงานให้ทุนรายปี

6.1 การจัดทำคู่มือกระบวนการงานที่ดีสำหรับกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา

จากการปรับปรุงกระบวนการงานให้ทุนการศึกษา สามารถนำมาเขียนแนวทางปฏิบัติที่ดี (Good practice) ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นได้ (ธนภรณ์ ลิ่มชูเชื้อ, 2549) โดยในคู่มือกระบวนการงานที่ดีสำหรับกระบวนการงานให้ทุนการศึกษานี้ จะประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

1. ประวัติของสำนักงาน
2. นโยบายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้านทุนการศึกษา
3. วัตถุประสงค์
4. วิสัยทัศน์ของสำนักงาน
5. พันธกิจของสำนักงาน
6. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน
 - 6.1 ชื่อกิจกรรมการปรับปรุง
 - 6.2 วัตถุประสงค์
 - 6.3 แนวทางปฏิบัติที่ดี (Good practice)

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

8. ผลลัพธ์และความโดดเด่น

ซึ่งหลังจากการศึกษาในแต่ละหัวข้อ จึงสามารถเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการทุนอุดหนุนและทุนรายปีได้ดังนี้



คู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการ
ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปี

ศูนย์วิทยพัธพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

สำนักงานนิติตสัมพันธ์มีหน้าที่และรับผิดชอบการให้บริการแก่นิสิต ด้านการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งกับบุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยในการที่จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริมการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ดังปณิธานของมหาวิทยาลัย นอกเหนือไปจากความรู้ซึ่งนิสิตจะได้รับจากการเรียนตามหลักสูตร

ในคู่มือเล่มนี้จะกล่าวถึงการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและงานให้ทุนรายปีและจัดทำเป็นกระบวนการงานที่ดี เพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น เพิ่มความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

ทั้งนี้ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้คงเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สนใจที่จะศึกษาทุกท่านและหากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	
ชื่อกิจกรรม/กระบวนการงาน (Topic)	1
ที่มา (Source)	1
วัตถุประสงค์ (Objective)	1
คำชี้แจง.....	1
ประวัติสำนักงาน.....	1
วิสัยทัศน์.....	2
พันธกิจ.....	2
นโยบายด้านทุนการศึกษา.....	2
วัตถุประสงค์ด้านทุนการศึกษา.....	2
แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	
ทุนอุดหนุนการศึกษา.....	3
ทุนรายปี.....	13
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)	17
ผลลัพธ์ และความโดดเด่น (Outstanding Result)	17

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ชื่อกิจกรรม/กระบวนการงาน (Topic)

1. กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษา
2. กระบวนการให้ทุนรายปี

ที่มา (Source)

เครือข่าย (Network) : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะ/หน่วยงาน (Department) : สำนักงานนิติตัมพันธ์

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพของการให้บริการในกระบวนการให้ทุนการศึกษา
2. เพื่อให้กระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำชี้แจง

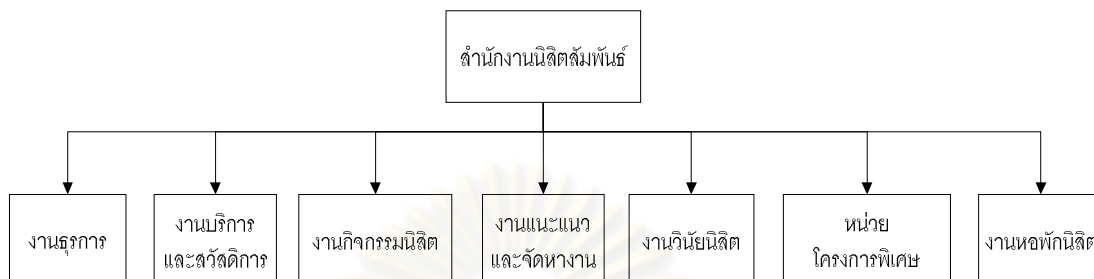
คู่มือนี้ครอบคลุมเฉพาะทุนอุดหนุนการศึกษา (เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน) และทุนรายปีเท่านั้น

ประวัติสำนักงาน

สำนักงานนิติตัมพันธ์ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 โดยมีสำนักงานกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแลนักศึกษา โดยแบ่งหน่วยงานออกเป็นกองสโมสรมหาวิทยาลัยและกองสวัสดิการนักศึกษา ภายใต้การกำกับของผู้อำนวยการสำนักงานกิจการนักศึกษา และได้ทำการเปลี่ยนชื่อในปี พ.ศ. 2537 เป็นฝ่ายสนับสนุนการศึกษาและกิจการนักศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายสนับสนุนการศึกษาและกิจการนักศึกษา ซึ่งแบ่งสายงานเป็น 2 ส่วน คือ 1) ฝ่ายสนับสนุนการศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 4 หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลาง ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย 2) ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 หน่วยงาน คือ กองกิจกรรมนักศึกษา กองวินัยนักศึกษา กองสวัสดิการนักศึกษา กองบริการแนะแนวและจัดหางาน กองกีฬา

ในปี พ.ศ. 2543 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ฝ่ายกิจการนักศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 หน่วยงาน คือ 1) กองกิจกรรมและสวัสดิการนักศึกษา 2) กองพัฒนานักศึกษา 3) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย 4) กองบริการแนะแนวและจัดหางาน 5) กองการกีฬา และในปี พ.ศ. 2550 ได้มีปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในฝ่าย

กิจการนักศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 5 กอง คือ 1) กองกิจกรรมนักศึกษา 2) กองสวัสดิการนักศึกษา 3) กองส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม 4) กองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์ 5) กองกีฬา ซึ่งในปัจจุบันมีโครงสร้างองค์กร วิทยาลัยฯ พันธกิจ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์

วิสัยทัศน์

“มุ่งมั่นให้บริการ และพัฒนาศักยภาพนิสิตด้วยการทำงานอย่างมืออาชีพ”

พันธกิจ

1. ปฏิบัติงานสนองนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพนิสิต
2. ปฏิบัติงานด้านการบริการและจัดสวัสดิการ เพื่อให้นิสิตมีความพร้อมในการเล่าเรียน
3. สร้างความผูกพันระหว่างศิษย์เก่าและมหาวิทยาลัย
4. พัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างมืออาชีพและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

นโยบายด้านการทุนการศึกษา

“นิสิตที่สอบเข้าเรียนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะต้องได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน” หรือ “นิสิตที่สอบเข้าจุฬาฯได้ จะต้องไม่ออกจากจุฬาฯ ด้วยปัญหาทางการเงิน”

วัตถุประสงค์ด้านการทุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการให้โอกาสทางการศึกษาแก่นิสิตและถือเป็นภารกิจสำคัญในการดูแลช่วยเหลือให้นิสิตที่มีความจำเป็นเดือดร้อนและขาดแคลนทุนทรัพย์สามารถศึกษาเล่าเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

ทุนอุดหนุนการศึกษา

การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาโดยอาศัยหลักการ ECRS และการวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis พบว่าในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะฯ ใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมกระบวนการรับสมัครที่คณะฯ) เท่ากับ 4 วัน 9 ชั่วโมง 10 นาที ซึ่งลดลงไปจากเดิม 4 วัน 6 ชั่วโมง 30 นาที โดยสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 จากแผนผังการดำเนินงานเดิมซึ่งใช้เวลา 3 วัน ลดลงเหลือ 1 วัน และขั้นตอนที่ 9 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 วัน ลดลงเหลือ 1 วัน เนื่องจากการป้องกันและลดข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดการแก้ไขงาน และจากการเปลี่ยนการส่งเอกสารเป็นการส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้ขั้นตอนที่ 3 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที ขั้นตอนที่ 5 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 2 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที และขั้นตอนที่ 11 จากเดิมซึ่งใช้เวลา 3 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 30 นาที ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นแผนผังการดำเนินงานแสดงดังตารางที่ 1 – 3 ในส่วนเรื่องการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน และเรื่องการเงินไปยังคณะฯ สำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษานั้นใช้ระยะเวลาในการทำงานเท่าเดิม เนื่องจากการดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงินต้องรอการลงทะเลียนในแต่ละเทอม และเรื่องการเงินไปยังคณะฯ สำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษาใช้เวลาในการดำเนินการในส่วนการเงินและการคลัง

ทั้งนี้ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้จัดการให้มีกิจกรรมเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ในแต่ละปีการศึกษาโดยเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างฐานข้อมูลในการพิจารณาทุนฯ ครั้งต่อไปอีกด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A[ประกาศรับสมัครขอรับทุนอุดหนุนการศึกษา] --> B{เสนอรองอธิการบดีลงนาม} B --> C[รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม] C --> D[บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา] </pre>	จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรับสมัครทุน และตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อยเพื่อเสนอรองอธิการบดีลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อยมีเนื้อหาครบถ้วน เช่น ลงคุณสมบัติผู้สมัคร ระยะเวลารับสมัคร หลักฐานที่ต้องเตรียม สถานที่รับสมัคร	รายละเอียดในประกาศผิดหรือไม่ ครบถ้วน เช่น ลงช่วงเวลารับสมัครในประกาศผิด สะกดตัวอักษรในประกาศผิด	ก่อนเสนอรองอธิการบดีลงนาม ให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อย รวมถึงเนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
2		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อย	รองอธิการบดีไม่ลงนาม เอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
3		บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แก่คณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งการรับสมัครขอทุนถูกต้องทั้งเนื้อหา และรายละเอียด ทุกคณะได้รับเอกสาร บันทึกแจ้งและเอกสารแนบครบถ้วน	เอกสารแนบไม่ครบ จัดส่งเอกสารไม่ครบ ทุกคณะ	ตรวจสอบเอกสารแนบโดยทำ check list เอกสารและคณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4		จนท.ทุนฯ คำนวณจัดสรรเงินทุนตามเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดและนำเสนอเพื่อการอนุมัติ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ข้อมูลการจัดสรรตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละปีที่น่ามาคำนวณไม่แน่นอน ทำให้ตารางจัดสรรไม่ถูกต้อง	นำข้อมูลจำนวนนิสิตล่าสุดเข้าที่ประชุมกรรมการประสานงานเพื่อรับรองการจัดสรร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนทำการคำนวณตารางจัดสรร
5		จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนในแต่ละคณะถูกต้อง ทุกคณะได้รับเอกสารบันทึกแจ้งจำนวนเงินทุน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย และทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	หลังจากทำการจัดสรรเงินทุนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่สำนักนิสิตกำหนด)	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตรับทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	ดำเนิน ประสานงานเพื่อ ประกาศทางเว็บ ไซด์สหป.และเว็บ ไซด์สำนักนิสิต สัมพันธ์	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ภายใน ช่วงเวลา รับสมัครทุนฯ
		ตรวจสอบหลักฐาน ข้อมูล และสรุปรายชื่อผู้ ได้รับทุนฯ	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตที่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	นิสิตที่ไม่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	จัดให้มีการประชุม เพื่อกำหนด องค์ประกอบใน การพิจารณา	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อน ช่วงเวลาใน การรับ สมัครทุนฯ

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
7		จนท.คณะจัดส่งผลการคัดเลือกนิสิตผู้ได้รับทุนฯ ตามแบบฟอร์มฯ และจัดส่งข้อมูลทาง e-mail ให้ทางสำนักนิตสัมพันธ์	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทุกคณะส่งรายชื่อเป็นไฟล์ทาง e-mail เรียบร้อย	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุน	มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ก่อนส่งให้สำนักนิตสัมพันธ์
8		จนท.ทุนฯดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อในแต่ละประเภททุน	สำนักงานนิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน	จำนวนเงินของผู้ได้รับทุนไม่ตรงตามประเภททุน ส่งรายชื่อไม่ครบทุกคณะ	มีการตรวจสอบความถูกต้อง และ Check list คณะที่ต้องส่งรายชื่อทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เมื่อได้รับข้อมูลจากแต่ละคณะ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน(ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
9		จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ โดยแยกตามคณะ ประเภททุน จำนวนเงินทุน	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อและจำนวนเงินในแต่ละประเภทของทุนถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้	มีการขอยกเลิกทุนในรายชื่อที่เสนอ กรณีพบว่าผู้ที่ได้รับมีคุณสมบัติไม่ตรงกับองค์ประกอบในการพิจารณา	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนประกาศรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ทุกครั้งที่มี การจัดทำประกาศ รายชื่อผู้ได้รับทุน
10		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ได้รับทุนในประกาศถูกต้อง ครบถ้วน ประกาศถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด	รองอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างาน บริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มี การจัดทำประกาศ รายชื่อฯ

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
11		จนท.ทุนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะเพื่อติดประกาศและจัดส่งทาง e-mail รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคนะได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น การประกาศทั่วถึงทุกคณะ นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบผลการสมัครทุนฯ	ดำเนินการประสานงานเพื่อประกาศทางเว็บไซต์สทป. เว็บไซต์สำนักนิสิตสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของแต่ละคณะ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการและฝ่ายกิจกรรมนิสิต	หลังจากผลประกาศผู้ได้รับทุนฯ เสร็จเรียบร้อย
12		จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่ในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิก

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<p>บันทึกแจ้งสทป. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิสิตที่ได้รับทุนประเภท ก /ข (1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน</p>	จนท.ทุนฯ ดำเนินการจัดทำบันทึกแจ้งสทป. โดยแนบรายชื่อผู้ได้รับทุนเพื่อยกเว้นการจัดเก็บค่าเล่าเรียน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งมีรายละเอียดครบถ้วน รายชื่อผู้ได้รับทุนถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ตกหล่น	รายละเอียดในบันทึกแจ้งไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา ข้อมูลรายชื่อตกหล่น	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกแจ้งให้สทป.
2	<p>สทป.ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิสิตที่ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วนการคลังมหาวิทยาลัย</p>	จนท.สทป.ส่งใบแจ้งหนี้ตามรายชื่อยังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ และประมวลผล	สำนักทะเบียนและประมวลผล	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล	ใบแจ้งหนี้ครบถ้วนตามจำนวนรายชื่อผู้ได้รับทุน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบจำนวนว่าครบถ้วนและถูกต้อง ทั้งนี้ที่ได้รับใบแจ้งหนี้	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้จากสทป.
3	<p>ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบันทึกขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	จนท.ทุนฯ ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อและประเภททุน และจัดทำบันทึกขออนุมัติเงินเสนอผ่านหน่วยการเงิน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกขออนุมัติเบิกเงิน การศึกษามีรายละเอียดครบถ้วน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งผ่านหน่วยการเงิน

ตารางที่ 3 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> บัณฑิตขออนุมัติเบิกเงินการศึกษาตามประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนที่คิดคำนวณแล้ว </div>	จนท.ทุนฯ จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกเงินตามประกาศรายชื่อ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บัณฑิตขออนุมัติมีรายละเอียดถูกต้องเรียบร้อย	รายละเอียดในบันทึกไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> เสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการส่งส่วนการคลังเบิกจ่ายเงินต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ เสนอบันทึกผ่านหน่วยการเงิน และดำเนินการส่งส่วนการคลัง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	การเบิกจ่ายถูกต้องตามรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ	บันทึกถูกตีกลับเนื่องจากรายละเอียดไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> สำเนาบันทึกอนุมัติโอนเงินให้ทุกคณะที่ได้รับทุนเพื่อเป็นหลักฐานจ่ายให้นิสิตต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ จัดส่งบันทึกอนุมัติโอนเงินให้แต่ละคณะที่ได้รับทุน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคณะได้รับสำเนาครบถ้วน นิสิตได้รับหลักฐานการจ่ายเงินครบถ้วน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	จัดทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนจัดส่งสำเนาบันทึกอนุมัติให้แต่ละคณะ

ตารางที่ 3 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4		จนท.ทุนฯ จัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน หากกรณีมี ข้อผิดพลาดหรือ ข้อเสนอแนะ ให้การ เก็บข้อมูลข้อผิดพลาด หรือข้อเสนอแนะในการ ทำงานนั้นๆ เพื่อหา แนวทางการปรับปรุง การทำงานและให้เกิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วย ข้อเสนอแนะจากนิสิต หรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตก หล่น	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อม ของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ทุกครั้งใน การจัดทำ รายงาน สรุปผลการ ดำเนินงาน

ทุนรายปี

ในส่วนของกระบวนการงานให้ทุนรายปีนั้นใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมการรอแจ้งผลการพิจารณาจากหน่วยงานภายนอก) เท่ากับ 21 วัน 30 นาที ซึ่งลดลงจากเดิม 2 วัน 30 นาที โดยสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 2 จาก 3 วัน เหลือ 1 วัน เนื่องจากการป้องกันความผิดพลาด และเปลี่ยนการส่งเอกสารเป็นการส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในขั้นตอนที่ 3 จาก 1 ชั่วโมง เหลือ 30 นาที โดยสามารถสรุปได้เป็นแผนผังการไหลของกระบวนการงานให้ทุนรายปีดังตารางที่ 4



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลของงานให้ทุนรายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		จนท.ทุนฯรับแจ้งความประสงค์จากหน่วยงานภายนอก	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ได้รับเงินทุนจาก หน่วยงานภายนอก	เงินทุนถูกยกเลิก	จัดให้มีเงินทุน ทดแทนในกรณีที่ นิสิตมีความ จำเป็นต้องใช้เงินทุน	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	กรณีถูก ยกเลิกทุน
2		จนท.ทุนฯจัดทำเอกสาร รับสมัครทุนเสนอผู้ช่วย อธิการบดี	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารรับสมัครทุน ถูกต้องครบถ้วนทั้ง เนื้อหาและรายละเอียด	รายละเอียดในเอกสาร รับสมัครผิดหรือไม่ ครบถ้วน สะกด ตัวอักษรในเอกสารรับ สมัครผิด	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึง เนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อนส่ง เอกสาร เสนอผู้ช่วย อธิการบดี
3		จนท.ทุนฯจัดส่ง เอกสารพร้อมแนบใบสมัครให้แต่ละคณะ และดำเนินการจัดส่ง ทาง e-mail	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	คณะที่ได้รับทุนได้รับ เอกสารรับสมัครและ ใบสมัครครบถ้วน	คณะได้รับเอกสารไม่ ครบถ้วน	จัดทำ check list เอกสารที่ต้องส่ง มอบ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	หลังจัดทำ เอกสารรับ สมัครเสร็จ เรียบร้อย

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลของงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> คณะดำเนินการตามแผนที่แต่ละคณะได้กำหนดไว้ </div> </div>	จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่หน่วยงานภายนอกกำหนด) และดำเนินการส่งเรื่องให้ทางสำนักนิสิตสัมพันธ์	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิสิตที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดได้รับทุนฯ	กรอกเอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานไม่ครบถ้วน นิสิตมีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการ	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่ นิสิตส่งเอกสาร และมีกรแจ้งคุณสมบัติที่ชัดเจนจากหน่วยงานภายนอกในประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา และฝ่าย กิจการนิสิต คณะ(งาน ทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อ นิสิตยื่นส่ง เอกสาร
5	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ติดตาม/ตรวจสอบเอกสารเสนอลงนามการแจ้งรายชื่อผู้ได้รับทุนในเบื้องต้น </div> </div>	จนท.ทุนรับเรื่องและจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อเพื่อลงนามหลังจากลงนามให้ดำเนินจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกต่อไป	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารเสนอรายชื่อถูกต้องเรียบร้อย	ผู้ช่วยอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำ เอกสาร เสนอรายชื่อ

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลของงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		จนท.ทุนรับแจ้งผลการพิจารณา และดำเนินการประกาศผล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่คณะที่นิสิตสังกัด	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบ ผลการสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบการประกาศผลการรับสมัครทุน	ติดประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่าย มีการติดตามผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจกรรมนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
7		ให้นิสิตผู้ได้รับทุน รายงานตัวที่สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์พร้อมทั้งนัดวัน/เวลา/สถานที่เพื่อพานิสิตไปรับมอบทุนฯ	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวครบ	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวไม่ครบ	ในการรับสมัคร มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ e-mail	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจกรรมนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
8		จัดการติดต่อรถโดยสารและจัดซื้อของที่ระลึก และพานิสิตไปร่วมพิธีรับมอบทุนตามวัน/เวลา/สถานที่ที่กำหนด	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อยดี นิสิตได้รับทุนครบและตรงตามกำหนด	เตรียมของที่ระลึกไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

1. ผู้ร่วมปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมทุกคน และปฏิบัติงานตรงตามที่กำหนดไว้
2. มีการประเมิน ปรับปรุง ติดตามผลงานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ และความโดดเด่น (Outstanding Result)

1. สามารถรู้ถึงสาเหตุของปัญหาในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปีได้อย่างแท้จริง
2. ได้คู่มือแนวทางปฏิบัติที่ดี (Good Practice Manual) สำหรับงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและทุนรายปี
3. เกิดการพัฒนาในกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 7

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นส่วนของการสรุปผลการปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการนิสิต รวมถึงข้อจำกัดและอุปสรรค ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้

7.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระดับคุณภาพในการให้บริการให้สูงขึ้นและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการที่ดี โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1.1 การปรับปรุงระดับคุณภาพในการให้บริการให้สูงขึ้น

จากการศึกษากระบวนการดำเนินงานให้ทุนการศึกษาและดำเนินการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 หัวข้อ คือ

1. การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน โดยอาศัยหลักการ ECRS และวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis
2. การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ซึ่งในส่วนของทุนการศึกษานั้นได้มีการจัดการให้มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - (1) ระบุในคู่มือนิสิตใหม่
 - (2) ชี้แจงในการประชุมนิเทศ
 - (3) การประชาสัมพันธ์ด้วยประกาศ (pop up) ก่อนการลงทะเบียนเรียนบนหน้าเว็บไซต์ในแต่ละเทอม
 - (4) บอร์ดประกาศของสำนักนิสิตสัมพันธ์
 - (5) บอร์ดประกาศตามคณะต่างๆ
 - (6) ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
 - (7) ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักนิสิตสัมพันธ์

สำหรับทุนอุดหนุนการศึกษานั้นได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้ง 7 ช่องทางและสำหรับทุนรายปีนั้นได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่ 4 - 7 นอกจากนี้ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์อยู่ในระหว่างดำเนินการโครงการ CU Student Corner ซึ่งเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่ ณ โถงชั้นล่างศาลาพระเกี้ยว อีกทั้งเป็นจุดให้บริการเบ็ดเสร็จโดยนิสิตสามารถสมัครบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยผ่านเว็บไซต์ได้อีกด้วย

3. การปรับปรุงระบบในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับทุนที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นมาตรฐาน โดยทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้มีการจัดให้มีการประชุม เพื่อกำหนดองค์ประกอบในการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

- (1) สภาพการเงินของครอบครัว
- (2) รายได้ต่อเดือนของครอบครัว
- (3) ภาระของครอบครัว
- (4) สภาพแวดล้อมทางบ้าน
- (5) อื่นๆ (จากการสัมภาษณ์และดูสภาพที่อยู่อาศัย)

ทั้งนี้คณะกรรมการพิจารณาทุนการศึกษาของแต่ละคณะจะเป็นผู้พิจารณาเสนอชื่อผู้สมควรได้รับทุนประเภทต่างๆ

จากการปรับปรุงกระบวนการทั้ง 3 หัวข้อนี้ ส่งผลให้ระดับคุณภาพในการให้บริการนั้นสูงขึ้น โดยสามารถวัดได้จากเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการได้ 4 มิติ ดังนี้

ตารางที่ 7.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ งานทุนอุดหนุนการศึกษา

มิติทางคุณภาพ	ความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง (%)	ความพึงพอใจหลังการปรับปรุง (%)	เพิ่มขึ้น (%)
มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	74.97	84.28	12.42
มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	70.00	90.81	29.73
มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	76.44	78.44	2.62
มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่สามารถให้เห็นได้ทางกายภาพ	65.97	85.03	28.90
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	71.84	84.64	17.81

ตารางที่ 7.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ งานทุนรายปี

มิติทางคุณภาพ	ความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง (%)	ความพึงพอใจหลังการปรับปรุง (%)	เพิ่มขึ้น (%)
มิติที่ 1 Accuracy คือ ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการ	74.56	80.10	7.43
มิติที่ 2 Responsiveness คือ ความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอ	75.18	82.77	10.10
มิติที่ 3 Empathy คือ การเอาใจใส่ในลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงาน	77.23	78.87	2.12
มิติที่ 4 Tangibles คือ สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพ	69.33	83.18	19.97
เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจรวม	74.08	81.23	9.66

จากการเปรียบเทียบผลความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปัจจัย โดยในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาพบว่าเพิ่มขึ้น 17.81 % โดยปัจจัยที่มีแนวโน้มของความพึงพอใจเพิ่มมากที่สุด คือ มิติที่ 2 Responsiveness นั่นคือความสามารถที่จะช่วยลูกค้าหรือจัดหาบริการให้พร้อมอยู่เสมอเพิ่มขึ้น 29.73 % และมิติที่ 4 เพิ่มขึ้น 28.90 % มิติที่ 1 เพิ่มขึ้น 12.42 % มิติที่ 3 เพิ่มขึ้น 2.62 % ตามลำดับ ในส่วนของงานให้ทุนรายปีพบว่าปัจจัยที่มีแนวโน้มของความพึงพอใจมากที่สุด คือ มิติที่ 4 Tangibles นั่นคือ สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ทางกายภาพเพิ่มขึ้น 19.97 % และมิติที่ 2 เพิ่มขึ้น 10.10 % มิติที่ 1 เพิ่มขึ้น 7.43 % มิติที่ 3 เพิ่มขึ้น 2.12 % ตามลำดับ

โดยระดับคุณภาพในการให้บริการหรือความพึงพอใจในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาเพิ่มจาก 71.84 % เป็น 84.64 % และความพึงพอใจกระบวนการให้ทุนรายปีเพิ่มจาก 74.08 % เป็น 81.23 % ซึ่งทั้ง 2 กระบวนการนี้มีระดับคุณภาพในการให้บริการหรือมีความพึงพอใจมากกว่า 75 % ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

7.1.2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี

จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีสำหรับงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษาและงานให้ทุนรายปีในบทที่ 6 ซึ่งพบว่าสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสำหรับงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษานั้นเหลือ 4 วัน 9 ชั่วโมง 10 นาที ซึ่งลดลงไป 4 วัน 6 ชั่วโมง 30 นาที และในส่วนของงานให้ทุนรายปีนั้นลดลงเหลือ 21 วัน 30 นาที ซึ่งลดลงจากเดิม 2 วัน 30 ทั้งนี้เนื่องจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพ (Service Quality Analysis) และหลักการ ECRS โดยสามารถเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการปรับปรุงได้ดังนี้

ตารางที่ 7.3 การเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษา ก่อนและหลังการปรับปรุง และเวลาที่ลดลง

ขั้นตอนที่	กิจกรรมที่ให้บริการก่อนการปรับปรุง	กิจกรรมที่ให้บริการหลังการปรับปรุง	เวลาที่ใช้ก่อนการปรับปรุง	เวลาที่ใช้หลังการปรับปรุง	เวลาที่ลดลง	หลักการที่ใช้ปรับปรุง
2	รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยและเสนอรองอธิการบดีเพื่อพิจารณาและลงนาม	3 วัน	1 วัน	2 วัน	การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ Service Quality Analysis
3	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ และดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะ	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	3 ชั่วโมง	30 นาที	2 ชั่วโมง 30 นาที	หลักการ ECRS โดยใช้ Simplify
5	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ และดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะ	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	2 ชั่วโมง	30 นาที	1 ชั่วโมง 30 นาที	หลักการ ECRS โดยใช้ Simplify
10	รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยและเสนอรองอธิการบดีเพื่อพิจารณาและลงนาม	3 วัน	1 วัน	2 วัน	การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ Service Quality Analysis

ตารางที่ 7.3 การเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษา ก่อนและหลังการปรับปรุง และเวลาที่ลดลง (ต่อ)

ขั้นตอนที่	กิจกรรมที่ให้บริการก่อนการปรับปรุง	กิจกรรมที่ให้บริการหลังการปรับปรุง	เวลาที่ใช้ก่อนการปรับปรุง	เวลาที่ใช้หลังการปรับปรุง	เวลาที่ลดลง	หลักการที่ใช้ปรับปรุง
11	จนท.ทูนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะเพื่อติดประกาศ และปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	จนท.ทูนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะเพื่อติดประกาศ และจัดส่งทาง e-mail รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	3 ชั่วโมง	30 นาที	2 ชั่วโมง 30 นาที	หลักการ ECRS โดยใช้ Simplify

ตารางที่ 7.4 การเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการในกระบวนการให้ทุนรายปีก่อนและหลังการปรับปรุง และเวลาที่ลดลง

ขั้นตอนที่	กิจกรรมที่ให้บริการก่อนการปรับปรุง	กิจกรรมที่ให้บริการหลังการปรับปรุง	เวลาที่ใช้ก่อนการปรับปรุง	เวลาที่ใช้หลังการปรับปรุง	เวลาที่ลดลง	หลักการที่ใช้ปรับปรุง
2	จนท.ทูนฯจัดทำเอกสารรับสมัครทุนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยและเสนอผู้ช่วยอธิการบดีเพื่อพิจารณาและลงนาม	3 วัน	1 วัน	2 วัน	การวางแผนคุณภาพของวงจรกิจการ Service Quality Analysis
3	จนท.ทูนฯจัดส่งเอกสารพร้อมแนบใบสมัครให้แต่ละคณะ	จนท.ทูนฯจัดส่งเอกสารพร้อมแนบใบสมัครให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	1 ชั่วโมง	30 นาที	30 นาที	หลักการ ECRS โดยใช้ Simplify

ทั้งนี้สามารถสรุปการประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพ (Service Quality Analysis) ในกระบวนการให้ทุนอุดหนุนการศึกษาได้ในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 10 และใช้หลักการ ECRS โดยประยุกต์ใช้หลักการ Simplify คือ การทำให้ง่ายนั่นเอง โดยใช้จัดส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แทนการจัดส่งเอกสารในขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนที่ 5 และขั้นตอนที่ 11 และสำหรับกระบวนการให้ทุนรายปีนั้นได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพ (Service Quality Analysis) ในขั้นตอนที่ 2 และประยุกต์ใช้หลักการ Simplify ในขั้นตอนที่ 3

7.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย

1. การดำเนินงานให้ทุนการศึกษานั้นมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ขึ้นกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ การดำเนินงานของฝ่ายกิจการนิสิตคณะต่างๆ สำหรับทุนอุดหนุนการศึกษาและการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกที่ประสงค์มอบทุนรายปี
2. เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินงานวิจัย จึงทำให้การดำเนินโครงการ CU Student Corner และการดาวน์โหลดแบบฟอร์มยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ

7.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ทุนการศึกษาและฝ่ายกิจการนิสิตคณะต่างๆ เพื่อสรุปมาตรฐานการดำเนินงานให้บริการทุนการศึกษาและดำเนินการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าว
2. คู่มือการปฏิบัติงานที่ดีที่จัดทำขึ้น ควรมีการทบทวนและแก้ไขอย่างสม่ำเสมอให้เป็นปัจจุบันการดำเนินการปัจจุบัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กิตติศักดิ์ พลอยเจริญพานิช. หลักการการควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2550.

กรองแก้ว หวังนิเวศน์กุล. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ผลิตตำราเรียนงานพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2542.

กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 – 2555 [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา : http://www.chula.ac.th/pillar/strategy_chula_2551-2555_.pdf [2552, พฤศจิกายน 2]

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัย [ออนไลน์]. 2547. แหล่งที่มา : <http://www.council.chula.ac.th%2Ffiles%2Fnews%2Fnews4707.doc> [2553, กุมภาพันธ์ 4]

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บทสรุปผู้บริหาร การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เอกสารของมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานและสนับสนุน CU-QA 84.3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ธนภรณ์ ลิ้มชูเชื้อ. การพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ในกระบวนการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กรณีศึกษา : ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549.

ธเนศ ทักษิณวราร. Value Management สำหรับธุรกิจปูนซีเมนต์ [ออนไลน์]. 2550.

แหล่งที่มา :

http://www.logisticsdigest.com/index.php?option=com_content&task=view&id=451 [2553, กุมภาพันธ์ 4]

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟ พรินท์, 2547.

ธิดิมา พงษ์ลังกา. การลดของเสียในโรงงานผลิตเขียงไม้ยางพาราโดยเทคนิคซิกซ์ ซิกมา.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2551.

นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม. การสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพนั้นไม่ยาก. วารสารสุขุขชัยธรรม
มาธิราช 19 (มกราคม-มิถุนายน 2549): 40-47.

บัญญัติ บุญญา และ สุรัส ตังไพฑูรย์. ไคเซ็น (Kaizen) การปรับปรุงทีละเล็กละน้อยไม่มีที่สิ้นสุด
[ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา :

<http://business.east.spu.ac.th/admin/knowledge/A51kaizen.pdf> [2553, กุมภาพันธ์
5]

ประชาสรรค์ แสนภักดี. แผนที่ความคิดกับแผนผังต้นไม้ [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/treedigram.htm> [2553,
กุมภาพันธ์ 5]

ภาสกร จันทร์มงคล. การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ : กรณีศึกษา
สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

พีรพัฒน์ เกษนบุญชู. การปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการตาม
แนวทางลีน ซิกซ์ ซิกมา กรณีศึกษาคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2549.

มารยาท โยทองยศ. การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://research.bu.ac.th/knowledge/kn27/Questionnaire.pdf> [2553, กุมภาพันธ์ 5]

มารยาท โยทองยศ และ ปราณี สวัสดิ์ธรรม. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://research.bu.ac.th/knowledge/kn46/samplesize.pdf>
[2553, กุมภาพันธ์ 5]

วรโชค ไชยวงศ์. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา Quality Improvement 2104516 ปี
การศึกษา 2552/2. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์, 2550.

วันรัตน์ จันทกิจ. 17 เครื่องมือนักคิด Problem Solving Devices. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีโน ดีไซน์, 2551.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

- ศมวัฒน์ ทองสีมา. การปรับปรุงระบบการให้บริการการซ่อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมระบบการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี, 2549.
- ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการสนับสุนน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ศิริพร วิษณุหมหิมาชัย. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ [ออนไลน์]. 2539. แหล่งที่มา : <http://mkpayap.payap.ac.th> [2552, พฤศจิกายน 9]
- ศิริวดี เอื้ออรัญโชติ. การลดการปนเปื้อนจากกระบวนการผลิตหัวอ่าน-เขียนสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการซีทซ์ ซิกม่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.cheqa.mua.go.th> [2553, พฤษภาคม 15]
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ธุรกิจบริการการศึกษานานาชาติระดับอุดมศึกษา [ออนไลน์]. 2549. แหล่งที่มา : <http://www.nesdb.go.th> [2552, พฤศจิกายน 15]
- สุวรรณ วรเลิศ. การประยุกต์การศึกษาทำงานเพื่อลดของเสียระหว่างการเปลี่ยนเกรดการผลิตซิลิโคนในโรงงานผลิตซิลิโคน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
- อุทุมพร จามรมาน. แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : พันนี้พลับบลิชชิง, 2544.
- อภิชาติ ลิลิตการตกุล. การลดและขจัดความสูญเสียในอุตสาหกรรมสบู่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, E. Measuring service quality at a university health clinic. International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 8 No. 2, p. 32-37, 1995.
- Chen, K., Chang, C. and Lai, C. Service quality gaps of business customers in the shipping industry. Transportation Research Part E 45, p. 222-237, 2009.

- Chang, D. Y. and Annaraud, K. Service quality evaluation and multiattribute attitude measurement : The case of a chain steakhouse in Taiwan. Advances in Hospitality and Leisure, Vol. 5, p. 161-184, 2008.
- Danny, S. and Mile, T. The relationship between total quality management practices and operational performance. Journal of Operations Management 17, p. 393-409, 1999.
- Gronroos, C. Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington, Mass : Lexington Books, 1990.
- Jonathan D., B. World-Class Customer Satisfaction. New York : IRWIN, 1995.
- Kaynak, H. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. Journal of Operations Management 21, p. 405-435, 2003.
- McKnight, S. Bridging the gap between service provision and customer expectations. Performance Measurement and Metrics, Vol. 10 No. 2, p. 79-93, 2009
- Parasuraman, A. Assessing and improving service performance for maximum impact: insights from a two-decade-long research journey. Performance Measurement and Metrics, Vol. 5 No. 2, p. 45-52, 2004.
- Schmalensee, D. Internal customer satisfaction. Managing Service Quality, 1991.
- Taylor, C. The case customer satisfaction. Managing Service Quality, Vol. 5 No. 1, p. 11-14, 1995.
- Tsou, H. T., Ching, R. K. H. and Chen, J. Performance Effect of IT Capability and Customer Service : The Moderating Role of Service Process Innovation. 2007.
- Vukmir, R. B. Customer satisfaction. International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 19 No. 1, p. 8-31, 2006.
- Yamane, T. Statistic : an introductory analysis. New York : Harper&Row, 1967.
- Zhang, D., Gao, Q. and Li, Z. Critical Quality Chain Analysis and Evaluation Based on Quality Loss in Service Industry. Chinese Control and Decision Conference, 2008.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานทุนการศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นย่อยว่าสอดคล้องกับประเด็นหลักหรือไม่ โดยนิยามของประเด็นหลักมีดังนี้

มิติที่ 1 Accuracy (A) หมายถึง การให้ข้อมูลต้องเป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา รวมถึงการให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้

มิติที่ 2 Responsiveness (R) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีการรอคอย ไม่ซ้ำซ้อน ขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ

มิติที่ 3 Empathy (E) หมายถึง การให้บริการของผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาด้วยอัธยาศัยดี มีกิริยาที่ให้เกิดดีผู้รับบริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถทำการสื่อสารในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มิติที่ 4 Tangibles (T) หมายถึง บุคลิกภาพของผู้ให้บริการต้องดูดี การแต่งกายของผู้ให้บริการดูสะอาดเรียบร้อย ทำให้น่ามองและเกิดความประทับใจ การรับสมัครทุนเปิดทำการตามวันและเวลาที่เหมาะสม ข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความสะอาดจะส่งผลต่อการทำงานของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจ แบบฟอร์มที่ใช้ต้องสะดวกต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการใช้งานผิดพลาดน้อย ระบบคิวในการรอสัมภาษณ์ทุนฯ เหมาะสม โดยมีเป้าหมาย คือ ให้ระยะเวลาในการรอรับบริการน้อย จำนวนคิวที่รอรับบริการสั้นลง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนความเห็น ดังนี้

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (1)

เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงหรือไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (0)

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (-1)

ลำดับที่	ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			หมายเหตุ
		ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	1	0	-1	
	Accuracy						
1	เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ของคณะ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษา / ตอบข้อสงสัยได้	A	1				
2	มีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครทุนฯ และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร	A	2				
3	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	A	3				
4	กระบวนการขอทุนการศึกษา มีระบบในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับทุนที่ชัดเจน โปร่งใสตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐาน	A	4				
5	ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนรูปแบบของการสมัครขอรับทุนการศึกษาหรือไม่ (เฉพาะทุนอุดหนุนการศึกษา)	A	5				
	Responsiveness						
6	ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนการศึกษา	R	1				
7	มีการชี้แจงคุณสมบัติ/ หลักเกณฑ์ที่จะได้รับทุนการศึกษาอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร	R	2				
	Empathy						
8	เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯของคณะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	E	1				
9	ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด	E	2				
10	ท่านคิดว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในการเปิดรับสมัครทุนการศึกษาเพียงพอหรือไม่	E	3				
11	ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	E	4				
12	ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่	E	5				
13	ท่านคิดว่าจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องมีความต่อเนื่องของทุนรายปี (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับทุนรายปี)	E	6				

ลำดับที่	ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			หมายเหตุ
		ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	1	0	-1	
	Tangibles						
14	มีการประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอย่างทั่วถึง	T	1				
15	ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลาในการรับสมัคร เป็นต้น	T	2				
16	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติผู้ได้รับทุนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคณะ(เฉพาะทุนอุดหนุนการศึกษา)	T	3				
17	มีโบสสมัครเตรียมพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ในช่วงรับสมัครทุน)	T	4				
18	โบสสมัครขอรับทุนการศึกษากรอกยากเกินไปหรือไม่	T	5				
19	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในการกรอกโบสสมัคร เช่น ปากกา กาว ฯลฯ	T	6				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง
ในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ
แบบสอบถามหรือดัชนี IOC กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานทุนการศึกษา

ลำดับที่	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			ค่า IOC	ผลสรุป	หมายเหตุ
	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	A	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
2	A	2	1	0	1	0.6667	ตรงเชิงเนื้อหา	
3	A	3	1	0	1	0.6667	ตรงเชิงเนื้อหา	
4	A	4	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
5	A	5	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
6	R	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
7	R	2	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
8	E	1	1	1	0	0.6667	ตรงเชิงเนื้อหา	
9	E	2	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
10	E	3	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
11	E	4	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
12	E	5	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
13	E	6	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
14	T	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
15	T	2	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
16	T	3	-1	-1	1	-0.3333	ไม่ตรงเชิงเนื้อหา	ควรรออยู่ใน E
17	T	4	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
18	T	5	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
19	T	6	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	

**แบบสอบถามสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานทุนการศึกษา (เพิ่มเติม)**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นย่อยว่าสอดคล้องกับประเด็นหลักหรือไม่ โดยนิยามของประเด็นหลักมีดังนี้

มิติที่ 1 Accuracy (A) หมายถึง การให้ข้อมูลต้องเป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา รวมถึงการให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้

มิติที่ 2 Responsiveness (R) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีการรอคอย ไม่ซ้ำซ้อน ขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ

มิติที่ 3 Empathy (E) หมายถึง การให้บริการของผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาด้วยอัธยาศัยดี มีกิริยาที่ให้เกิดดีกับผู้รับบริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถทำการสื่อสารในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มิติที่ 4 Tangibles (T) หมายถึง บุคลิกภาพของผู้ให้บริการต้องดูดี การแต่งกายของผู้ให้บริการดูสะอาดเรียบร้อย ทำให้น่ามองและเกิดความประทับใจ การรับสมัครทุนเปิดทำการตามวันและเวลาที่เหมาะสม ข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความสะดวกจะส่งผลต่อการทำงานของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจ แบบฟอร์มที่ใช้ต้องสะดวกต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการใช้งานผิดพลาดน้อย ระบบคิวในการรอสมัครทุนฯ เหมาะสม โดยมีเป้าหมาย คือ ให้ระยะเวลาในการรอรับบริการน้อย จำนวนคิวที่รอรับบริการสั้นลง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนความเห็น ดังนี้

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (1)

เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงหรือไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (0)

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (-1)

ลำดับที่	ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			หมายเหตุ
		ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	1	0	-1	
1	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติผู้ได้รับทุนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคณะ	E	1				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง
ในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามหรือดัชนี IOC กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานทุนการศึกษา (เพิ่มเติม)

ลำดับที่	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			ค่า IOC	ผลสรุป	หมายเหตุ
	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	E	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานบริการจัดหางาน (Job fair)

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นย่อยว่าสอดคล้องกับประเด็นหลักหรือไม่ โดยนิยามของประเด็นหลักมีดังนี้

มิติที่ 1 Accuracy (A) หมายถึง การให้ข้อมูลต้องเป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา รวมถึงการให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้

มิติที่ 2 Responsiveness (R) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีการรอคอย ไม่ซ้ำซ้อน ขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ

มิติที่ 3 Empathy (E) หมายถึง การให้บริการของผู้ให้บริการมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาด้วยอัธยาศัยดี มีกิริยาที่ให้เกิดดีกับผู้รับบริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถทำการสื่อสารในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มิติที่ 4 Tangibles (T) หมายถึง บุคลิกภาพของผู้ให้บริการต้องดูดี การแต่งกายของผู้ให้บริการดูสะอาดเรียบร้อย ทำให้น่ามองและเกิดความประทับใจ การรับสมัครทุนเปิดทำการตามวันและเวลาที่เหมาะสม ข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความสะอาดจะส่งผลต่อการทำงานของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจ แบบฟอร์มที่ใช้ต้องสะดวกต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการใช้งานผิดพลาดน้อย ระบบคิวในการรอสมัครทุนฯ เหมาะสม โดยมีเป้าหมาย คือ ให้ระยะเวลาในการรอรับบริการน้อย จำนวนคิวที่รอรับบริการสั้นลง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนความเห็น ดังนี้

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (1)

เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าประเด็นย่อยตรงหรือไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (0)

เมื่อท่านแน่ใจว่าประเด็นย่อยไม่ตรงเชิงเนื้อหาของประเด็นหลัก (-1)

ลำดับที่	ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			หมายเหตุ
		ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	1	0	-1	
	Accuracy						
1	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน Job fair	A	1				
2	ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของจัดงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรือไม่	A	2				
	Responsiveness						
3	ท่านได้รับความสะดวกในงาน Job fair	R	1				
4	ท่านคิดว่าควรมีการชี้แจงรายละเอียดบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาจัดบูธ ก่อนการจัดงาน Job fair หรือไม่	R	2				
	Empathy						
5	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	E	1				
6	จำนวนบริษัทที่จัดตั้งบูธ	E	2				
7	ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์	E	3				
8	ท่านคิดว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในการจัดงาน Job fair เพียงพอหรือไม่	E	4				
9	ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด	E	5				
	Tangibles						
10	การจัดสรรพื้นที่สำหรับในงาน ทั้งการจัดวางผังบูธและพื้นที่ทางเดินพื้นที่ในการกรอกใบสมัคร	T	1				
11	เอกสารประกอบงาน เช่น แผ่นผังบูธ เข้าใจง่าย	T	2				
12	เอกสารประกอบงานมีพร้อมให้บริการเสมอ	T	3				
13	ท่านคิดว่าช่วงเวลาจัดงานที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร	T	4				
14	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีพื้นที่ / อุปกรณ์สำหรับพนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ ให้บริการในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	T	5				
15	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายรูป 1-2 นิ้ว ในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	T	6				
16	ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายเอกสาร ในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	T	7				
17	เอกสารที่ท่านคิดว่าจำเป็นต้องการดำเนินงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	T	8				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง
ในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามหรือดัชนี IOC กรณีแบบสอบถามความคิดเห็นงานบริการจัดหางาน (Job fair)

ลำดับที่	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็น			ค่า IOC	ผลสรุป	หมายเหตุ
	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	A	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
2	A	2	0	1	1	0.6667	ตรงเชิงเนื้อหา	
3	R	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
4	R	2	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
5	E	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
6	E	2	0	1	1	0.6667	ตรงเชิงเนื้อหา	
7	E	3	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
8	E	4	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
9	E	5	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
10	T	1	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
11	T	2	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
12	T	3	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
13	T	4	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
14	T	5	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
15	T	6	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
16	T	7	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	
17	T	8	1	1	1	1	ตรงเชิงเนื้อหา	



ภาคผนวก ข

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม


ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามสำหรับงานทุนการศึกษา

พยานที่ ลำดับที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ค่าเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน S^2	
A1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3.9000	0.4379	
A2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1.7000	0.3552	
A3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1.5333	0.2575	
A4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.4333	0.2540	
A5	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2.1667	0.9023	
R1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.5000	0.2586	
R2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.1333	0.1195	
E1	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4.1000	0.5069
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0000	0.0000	
E3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1.3000	0.2172	
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0000	0.0000	
E5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1.2333	0.1851	
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0000	0.0000	
E7	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1.4333	0.2540	
T1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2.7333	0.2023	
T2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.8333	0.1437	
T3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1.2333	0.1851	
T4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1.1333	0.1195	
T5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0333	0.0333	
รวม	33	33	39	41	44	37	42	38	32	40	37	34	42	36	41	37	41	40	42	34	33	40	34	32	31	41	35	32	40	41	37.4000	4.4322	
S^2	14.8690																																
Alpha	0.738860137																																
ผลการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 73.88 %																																	

ตารางการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามงานบริการจัดหางาน (Job fair)

ท่านที่ ลำดับที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ค่าเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน S^2	
A1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0000	0.0000
A2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1.7333	0.2023	
R1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.9333	0.0644	
R2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1.2667	0.2023	
E1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.7000	0.2172	
E2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.8667	0.1195	
E3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0000	0.0000	
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0000	0.0000	
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0000	0.0000	
T1	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.2000	0.2345	
T2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3.1667	0.1437	
T3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0000	0.0000	
T4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.8667	0.1195	
T5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1.4667	0.2575	
T6	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.5000	0.2586	
T7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.4333	0.2540	
T8	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1.5333	0.2575	
รวม	46	48	50	48	47	55	49	46	49	47	47	46	47	47	47	47	49	51	50	51	51	51	51	52	53	52	53	54	53	53	49.6667	2.3310	
S^2	7.1954																																
Alpha	0.718290735																																
ผลการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 71.82 %																																	



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามฉบับจริง
(ก่อนการปรับปรุง)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกระบวนการขอทุนการศึกษา โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบ
2. ความพึงพอใจในการรับบริการ
3. ความคาดหวังในการรับบริการ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว สุดท้านนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้จัดทำ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

เพศ ชาย หญิง คณะ.....ชั้นปีการศึกษา.....

ท่านเคยได้รับทุนประเภทใด

- ทุนอุดหนุนการศึกษา
 ทุนรายปี (ทุนจากภายนอกมหาวิทยาลัย)
 อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

1. กระบวนการขอทุนการศึกษา	ระดับการประเมิน				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1.1 ท่านเคยสมัครเพื่อขอรับทุนการศึกษาหรือไม่ (หากไม่เคย ให้ข้ามไปทำตอนที่ 3) <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย					
1.2 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ของคณะ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษา/ ตอบข้อสงสัยได้					
1.3 เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ของคณะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ					
1.4 ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนการศึกษา					
1.5 กระบวนการขอทุนการศึกษา มีระบบในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับทุนที่ชัดเจน โปร่งใสตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐาน					
1.6 มีการประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอย่างทั่วถึง					
1.7 ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลาในการรับสมัคร เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการรับบริการ

1. ท่านทราบว่ามีการรับสมัครทุนการศึกษาหรือไม่

ทราบ ไม่ทราบ

2. ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บอร์ดประกาศของคณะ
 เว็บไซต์ของคณะ
 บอร์ดประกาศของสำนักงานนิติตสัมพันธ์
 เว็บไซต์ของสำนักงานนิติตสัมพันธ์
 จากเจ้าหน้าที่ของคณะ
 เพื่อนบอกต่อ
 ท่านไม่ทราบว่ามีการประกาศรับสมัครทุนการศึกษา
 อื่นๆ.....

3. ท่านคิดว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในการเปิดรับสมัครทุนการศึกษาเพียงพอหรือไม่

เพียงพอ ไม่เพียงพอ

4. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บอร์ดประกาศที่โรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ)
 บอร์ดประกาศหน้าลิฟท์โดยสารของตึกเรียน
 บอร์ดประกาศในหอพักนิติต
 ทางสื่อวีดิทัศน์ของมหาวิทยาลัย (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)
 ทาง e-mail, Facebook
 อื่นๆ.....

5. ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม ไม่เหมาะสม ควรให้มีเวลาเท่ากับ.....

6. มีการชี้แจงคุณสมบัติ / หลักเกณฑ์ที่จะได้รับทุนการศึกษาอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร

มีการชี้แจง ไม่มีการชี้แจง และควรให้มีการชี้แจงเนื่องจาก.....
 ไม่มีการชี้แจง และไม่จำเป็น

7. มีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครฯ และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร

มีการชี้แจง ไม่มีการชี้แจง และควรให้มีการชี้แจงเนื่องจาก.....
 ไม่มีการชี้แจง และไม่จำเป็น

8. มีโบสถ์เตรียมพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ในช่วงรับสมัครทุน)

มีพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ไม่พร้อมบ้างเป็นบางครั้ง

9. โบสถ์ขอรับทุนการศึกษากรอกยากเกินไปหรือไม่

กรอกข้อมูลไม่ยาก กรอกข้อมูลยากและควรเปลี่ยนให้กรอกข้อมูลง่ายกว่านี้

10. ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนรูปแบบของการสมัครขอรับทุนการศึกษาหรือไม่ (เฉพาะทุนอุดหนุนการศึกษา)

ไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากเป็นรูปแบบการสมัครที่ง่าย และสมัครที่คณะของตนเองได้เลย

ควรเปลี่ยน เป็น การสมัครที่หน่วยงานส่วนกลาง เพื่อให้เกณฑ์การพิจารณาเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคณะ

ควรเปลี่ยน เป็น การสมัครผ่านทางเว็บไซต์

ควรเปลี่ยน เป็น การสมัครผ่านทาง.....

11. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในการกรอกโบสถ์ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ

จำเป็น ไม่จำเป็น

12. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน

จำเป็น ไม่จำเป็น

13. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติผู้ได้รับทุนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคณะ (เฉพาะทุนอุดหนุนการศึกษา)

จำเป็น ไม่จำเป็น

14. ท่านคิดว่าจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องมีความต่อเนื่องของทุนรายปี (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับทุนรายปี)

จำเป็น ไม่จำเป็น

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในการรับบริการ

ท่านคาดหวังให้กระบวนการขอทุนการศึกษาการปรับปรุงในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดหางาน(Job fair)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาความต้องการของนิสิต เพื่อนำไปจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกระบวนการจัดหางาน (Job fair) โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบ
2. ความพึงพอใจในการรับบริการ
3. ความคาดหวังในการรับบริการ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานดังกล่าว สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้จัดทำ

คำอธิบาย

1. กระบวนการจัดหางาน (Job fair) หมายถึง งานที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีบริษัทต่างๆ เข้ามาจัดตั้งบูธในมหาวิทยาลัยเพื่อให้นิสิตที่สำเร็จการศึกษา หรือ กำลังจะสำเร็จการศึกษาที่สนใจสมัครงาน เข้าเยี่ยมชมและสมัครงานในบริษัทที่ตนเองสนใจ
2. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่คอยประสานงาน หรือ ให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมงานเท่านั้น ไม่รวมถึงพนักงานบริษัทต่างๆ ที่เข้าร่วมจัดตั้งบูธ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

เพศ ชาย หญิง

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท
ประกาศนียบัตรชั้นสูง ปริญญาเอก

คณะ.....ชั้นปีการศึกษา.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

1. กระบวนการจัดการงาน (Job fair) ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ระดับการประเมิน				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1.1 ท่านเคยเข้าร่วมในงาน Job fair ที่จัดขึ้น ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรือไม่ <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย					
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน Job fair ได้ / ตอบข้อสงสัยได้					
1.3 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อม ให้บริการอยู่เสมอ					
1.4 ท่านได้รับความสะดวกในงาน Job fair					
1.5 การจัดสรรพื้นที่สำหรับในงาน ทั้งการจัด วางผังบูธและพื้นที่ทางเดิน พื้นที่ในการกรอกใบ สมัคร					
1.6 เอกสารประกอบงาน เช่น แผนผังบูธ เข้าใจ ง่าย					
1.7 เอกสารประกอบงานมีพร้อมให้บริการเสมอ					
1.8 จำนวนบริษัทที่จัดตั้งบูธ					

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการรับบริการ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านทราบว่ามีการจัดงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทราบ ไม่ทราบ

2. ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ป้ายประกาศที่ ศาลาพระเกี้ยว
 ป้ายประกาศตามทางเท้า เสาไฟฟ้า
 เพื่อนบอกต่อ
 ท่านไม่ทราบว่ามีการจัดงาน Job fair
 อื่นๆ.....

3. ท่านคิดว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในการจัดงาน Job fair เพียงพอหรือไม่

เพียงพอ ไม่เพียงพอ

4. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บอร์ดประกาศที่โรงอาหาร
 บอร์ดประกาศหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน
 บอร์ดประกาศในหอพักนิสิต
 ทาง CU channel (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)
 อื่นๆ.....

5. ท่านคิดว่าช่วงเวลาจัดงานที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร

2 วัน 4 วัน 5 วัน อื่นๆ

6. ท่านคิดว่าควรมีการชี้แจงรายละเอียดบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาจัดบูธ ก่อนการจัดงาน Job fair หรือไม่

จำเป็น ไม่จำเป็น

7. ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของจัดงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรือไม่

- ไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ได้พบกับพนักงานบริษัทโดยตรง
 ควรเปลี่ยน เป็นการใช้บัตรประจำตัวนิสิตสแกนในการสมัครงานแทนการกรอกใบสมัคร
 ควรเปลี่ยน เป็น การสมัครผ่านทางเว็บไซต์
 ควรเปลี่ยน เป็น การสมัครผ่านทาง.....

8. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีโต๊ะในการกรอกเอกสาร / อุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา กาว ฯลฯ

ให้บริการในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำเป็น ไม่จำเป็น

9. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายรูป 1-2 นิ้ว ในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำเป็น ไม่จำเป็น

10. ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีบริการถ่ายเอกสาร ในงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำเป็น ไม่จำเป็น

11. เอกสารที่ท่านคิดว่าจำเป็นต่อการดำเนินงาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนที่ตั้งบูธต่างๆ

รายละเอียดของบริษัทต่างๆ ที่เข้ามาตั้งบูธ

อื่นๆ.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านคาดหวังให้การบริการจัดหางาน Job fair ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปรับปรุงในเรื่อง

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

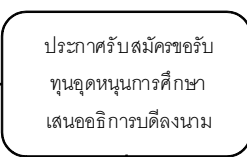

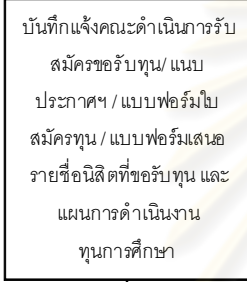
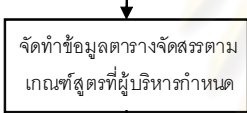
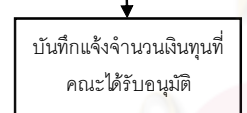
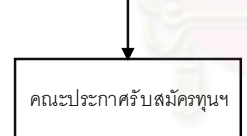


ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็น
และแผนผังการไหลของกระบวนการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะฯ

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1		ความพึงพอใจในบริการ : ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	1213	75.81
2		-	-	-
3		-	-	-
4		-	-	-
5		-	-	-
6		ความพึงพอใจในบริการ : มีการประกาศรับสมัครทุนฯ อย่างทั่วถึง ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ บอร์ดคณะ web คณะ บอร์ดสน. นิสิต web สน. นิสิต เจ้าหน้าที่คณะ เพื่อน ไม่ทราบ อื่นๆ(อาจารย์ที่ปรึกษา) รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพียงพอหรือไม่ เพียงพอ ไม่เพียงพอ	898 265 105 123 22 79 184 0 3 98 222	56.13 82.81 32.81 38.44 6.88 24.69 57.50 0.00 0.94 30.63 69.38

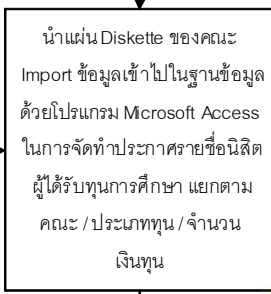

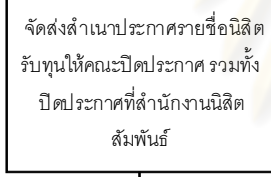
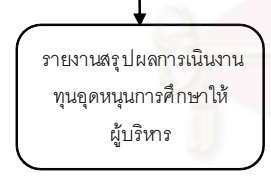
การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะฯ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
		<p>ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด</p> <p>บอร์ดโรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ)</p> <p>บอร์ดหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน</p> <p>บอร์ดหอพักนิสิต</p> <p>สื่อวีดิทัศน์ของมหาวิทยาลัย (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)</p> <p>e-mail facebook</p> <p>อื่นๆ(SMS)</p> <p>ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการแสดงให้เห็นถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน</p> <p>แสดงขั้นตอนจำเป็น</p> <p>แสดงขั้นตอนไม่จำเป็น</p> <p>ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่</p> <p>ระยะเวลาเหมาะสม</p> <p>ระยะเวลาไม่เหมาะสม</p>	<p>204</p> <p>228</p> <p>227</p> <p>133</p> <p>153</p> <p>13</p> <p>298</p> <p>22</p> <p>292</p> <p>28</p>	<p>63.75</p> <p>71.25</p> <p>70.94</p> <p>41.56</p> <p>47.81</p> <p>4.06</p> <p>93.13</p> <p>6.88</p> <p>91.25</p> <p>8.75</p>
7	<p>นิตริบเอกสารใบสมัครทุนฯ</p>	<p>ความพึงพอใจในบริการ : เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูล/ตอบข้อสงสัยได้</p> <p>ความพึงพอใจในบริการ : เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ</p> <p>ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอ มีการชี้แจงคุณสมบัติ/หลักเกณฑ์ที่จะได้รับทุนฯอย่างชัดเจนก่อนการสมัคร</p> <p>มีชี้แจงคุณสมบัติ</p> <p>ไม่มีชี้แจงและควรมี</p> <p>ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น</p> <p>มีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครทุนฯและระยะเวลา ก่อนการสมัคร</p> <p>มีชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลา ในแต่ละขั้นตอน</p> <p>ไม่มีชี้แจงและควรมี</p> <p>ไม่มีชี้แจงและไม่จำเป็น</p> <p>ท่านคิดว่าควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสมัครหรือไม่</p> <p>ไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สมัครง่าย</p> <p>เปลี่ยนเป็นส่วนกลาง เพื่อให้เกณฑ์พิจารณาเป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>เปลี่ยนเป็น web</p> <p>อื่นๆ</p>	<p>1242</p> <p>1223</p> <p>1120</p> <p>302</p> <p>14</p> <p>4</p> <p>83</p> <p>142</p> <p>95</p> <p>69</p> <p>135</p> <p>116</p> <p>0</p>	<p>77.63</p> <p>76.44</p> <p>70.00</p> <p>94.38</p> <p>4.38</p> <p>1.25</p> <p>25.94</p> <p>44.38</p> <p>29.69</p> <p>21.56</p> <p>42.19</p> <p>36.25</p> <p>0.00</p>
8	<p>นิตริกรอกเอกสารใบสมัคร</p>	<p>ใบสมัครเตรียมพร้อมให้บริการเสมอ</p> <p>ใบสมัครพร้อมเสมอ</p> <p>ใบสมัครไม่พร้อมบ้างเป็นบางครั้ง</p>	<p>243</p> <p>77</p>	<p>75.94</p> <p>24.06</p>

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะฯ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
		โบสถ์ครูทุนฯ กรอกยกเลิกไปหรือไม่ กรอกข้อมูลไม่ยาก กรอกข้อมูลยาก ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสมัครทุนฯ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ สิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็น สิ่งอำนวยความสะดวกไม่จำเป็น	221 99 232 88	69.06 30.94 72.50 27.50
9		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
10		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ ความพึงพอใจในบริการ : กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติผู้ขอรับทุนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มาตรฐานเกณฑ์จำเป็น มาตรฐานเกณฑ์ไม่จำเป็น	1120 1157 253 67	70.00 72.31 79.06 20.94
11		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
12		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
13		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะฯ (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
14	 <p>นำแผ่น Diskette ของคณะ Import ข้อมูลเข้าไปในฐานข้อมูล ด้วยโปรแกรม Microsoft Access ในการจัดทำประกาศรายชื่อนิสิต ผู้ได้รับทุนการศึกษา แยกตาม คณะ / ประเภททุน / จำนวน เงินทุน</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
15	 <p>เส้นอรอง อธิการบดิลง นาม ประกาศ รายชื่อนิสิตผู้ ได้รับ ทุนอุดหนุน การศึกษา</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
16	 <p>จัดส่งสำเนาประกาศรายชื่อนิสิต รับทุนให้คณะปีตประกาศ รวมทั้ง ปีตประกาศที่สำนักงานนิสิต สัมพันธ์</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
17	 <p>รายงานสรุปผลการเนินงาน ทุนอุดหนุนการศึกษาให้ ผู้บริหาร</p>	-	-	-

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิกเงิน

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1	<p>บัณฑิตวิทยาลัย. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิสิตที่ได้รับทุนประเภท ก / ข (1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
2	<p>สทป. ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิสิตที่ได้รับยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วนการคลังมหาวิทยาลัย</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00
3	<p>ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบันทึกขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	1120	70.00

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
2		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
3		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00
4		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอ ทุนฯ	1120	70.00

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนรายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
1	<p>สำนักงานฯอุดมศึกษา มูลนิธิ บริษัท ห้างร้าน แจ้างความ ประสงค์มอบทุน</p>	ท่านคิดว่าจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องมีความต่อเนื่องของทุนรายปี (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับทุนรายปี)		
		ความต่อเนื่องจำเป็น	191	97.95
2	<p>เลนผู้ช่วย อธิการบดีเพื่อ พิจารณาลงนามไปตาม คณะที่เสนอขอ ระบุ</p>	ความต่อเนื่องไม่จำเป็น	2	1.03
		ความพึงพอใจในบริการ : ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลา เป็นต้น	732	75.08
3	<p>ส่งเอกสารพร้อมใบสมัคร(ถ้ามี) ไปยังคณะโดยแจ้งกำหนดเวลา ส่งคืน</p>	-	-	-
4	<p>คณะประกาศรับสมัครทุนฯ</p>	ความพึงพอใจในบริการ : มีการประกาศรับสมัครทุนฯอย่างทั่วถึง	620	63.59
		ท่านทราบจากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด		
		บอร์ดคณะ	184	94.36
		web คณะ	19	9.74
		บอร์ดสน.นิสิต	10	5.13
		web สน.นิสิต	22	11.28
		เจ้าหน้าที่คณะ	56	28.72
		เพื่อน	133	68.21
		ไม่ทราบ	0	0.00
		อื่นๆ(อาจารย์ที่ปรึกษา)	17	8.72
		รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพียงพอหรือไม่		
		เพียงพอ	51	26.15
		ไม่เพียงพอ	144	73.85
		ท่านคิดว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใด		
		บอร์ดโรงอาหาร (หน้าร้านค้าในโรงอาหารของแต่ละคณะ)	141	72.31
		บอร์ดหน้าลิฟท์โดยสารของอาคารเรียน	150	76.92
บอร์ดหอพักนิสิต	134	68.72		
สื่อวิทยุทัศน์ของมหาวิทยาลัย (ช่องทีวีของมหาวิทยาลัย)	74	37.95		
e-mail facebook	92	47.18		
อื่นๆ(SMS)	7	3.59		

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นงานทุนการศึกษาและแผนผังการไหลของกระบวนการงานทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	คำถามในแบบสำรวจ	ผลการสำรวจ	
			จำนวน	เปอร์เซ็นต์
		ระยะเวลาในการประกาศรับสมัครเหมาะสมหรือไม่		
		ระยะเวลาเหมาะสม	158	81.03
		ระยะเวลาไม่เหมาะสม	37	18.97
5		ความพึงพอใจในบริการ : เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ให้ข้อมูลตอบข้อสงสัยได้	742	76.10
		ความพึงพอใจในบริการ : เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พร้อมให้บริการเสมอ	753	77.23
		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18
6		ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมี สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสมัครทุนฯ เช่น ปากกา กาว ฯลฯ		
		สิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็น	132	67.69
		สิ่งอำนวยความสะดวกไม่จำเป็น	63	32.31
7		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18
8		ความพึงพอใจในบริการ : กระบวนการขอทุนฯ มีระบบตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนฯ ชัดเจน โปร่งใส เป็นมาตรฐาน	712	73.03
9		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18
10		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18
11		ความพึงพอใจในบริการ : ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนฯ	733	75.18

ภาคผนวก จ
กระบวนงานที่ดีของมหาวิทยาลัยต่างๆ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางแสดงกระบวนการงานที่ดีของสถาบันระดับอุดมศึกษา

สถาบัน	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	วางแผนการปฏิบัติงานทุกครั้งเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา โดยการกำหนดตารางที่แน่นอนตั้งแต่ต้นเทอม	จัดแผนทุนรายปีระยะยาว
	ผู้บริหารมีการติดตามการใช้งบประมาณจากรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหารมีการติดตามจากรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การให้ทุนการศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	มีการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านความรู้ทางวิชาการ กิจกรรม เสริมคุณภาพชีวิต รวมทั้งกิจกรรมด้านการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และความเข้าใจบทบาทของตนเอง ที่ควรพึงปฏิบัติในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมและประเทศ	จัดให้มีกิจกรรมเสริมคุณภาพชีวิต และพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม เก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างฐานข้อมูลในการพิจารณาทุนฯ ครั้งต่อไปด้วย
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	เชิญตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมเป็นที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นในด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบ	จัดการประชุมคณะกรรมการ เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย องค์ประกอบในการพิจารณาทุนฯ
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ใช้โปรแกรม Access แปลงเป็น Excel โดยสามารถจัดทำตารางรายชื่อและรายงานสรุปผลการดำเนินงานได้ทันที
	จัดส่งเอกสารประกอบการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีการดำเนินการจัดการล่วงหน้า 7 วันทุกครั้ง	มีการสรุปผลการดำเนินหลังจากการดำเนินการให้ทุนการศึกษาทันที
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	มีการสำรวจความต้องการจำเป็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ในช่วง 1 เดือนหลังจากเปิดภาคการศึกษา	จัดให้มีจุดรับข้อเสนอแนะโดยให้นิสิตเสนอแนะความคิดเห็น

ตารางแสดงกระบวนการงานที่ดีของสถาบันระดับอุดมศึกษา (ต่อ)

สถาบัน	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	มีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์	มีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ทั้งทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเว็บไซต์ของสำนักนิสิตสัมพันธ์
	มีการประชาสัมพันธ์โดยการส่งเอกสารไปยังศิษย์เก่า เช่น SWU Weekly	มีการจัดทำคู่มือนิสิตใหม่เป็นประจำทุกปี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันการกระทำผิดทางเว็บไซต์และมีการกำหนดช่วงเวลาที่ชัดเจนในการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักศึกษา	มีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ทั้งทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเว็บไซต์ของสำนักนิสิตสัมพันธ์
	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนด เสนอแนะ และดำเนินงานการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	จัดให้มีจุดรับข้อเสนอแนะโดยให้ผลิตเสนอแนะความคิดเห็น
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ปรับปรุงกระบวนการสอบสัมภาษณ์ โดยปรับปรุงจากการที่คณะกรรมการสามารถตั้งคำถามและประเมินแบบอิสระ มาเป็น แบบ structured interview โดยอาศัยโจทย์ปัญหา 2 - 4 เรื่อง พร้อมกรอบแนวคำถามในการประเมินผู้เข้าสอบ และปรับปรุงเป็นแบบ Multiple mini-interview โดยเพิ่มความหลากหลายของกรรมการสอบสัมภาษณ์และเนื้อหาที่ใช้ในการสอบ และปรับปรุงเป็นแบบ Thematic interview โดยมีแนวคิดในการประเมินผล มีกรอบคำถามนำเพื่อกระตุ้นให้ผู้สอบสัมภาษณ์เล่าเรื่องได้อย่างอิสระ	จัดให้มีองค์ประกอบในการพิจารณาผู้เหมาะสมได้รับทุนฯ

ตารางแสดงกระบวนงานที่ดีของสถาบันระดับอุดมศึกษา (ต่อ)

สถาบัน	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	<p>ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาแบบองค์รวม จากความมุ่งมั่นในการพัฒนา มหาวิทยาลัยให้ก้าวไปสู่สถาบันมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ โดยมี “วัฒนธรรมคุณภาพ” เป็นพื้นฐานสำคัญในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาแบบสร้างสรรค์ จึงมีการเน้นด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-University) ทั้งในการบริหารจัดการ และการเรียนการสอน เช่น e-Academic Services BULMS และ Academic Progress เป็นต้น มีการส่งเสริมการวิจัยค้นคว้าทฤษฎี และแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ มีการคัดสรรคณาจารย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ รวมทั้ง มีการเน้นวัฒนธรรมจริยธรรมมาใช้ในการเรียนการสอนเป็นสำคัญ เพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ทั้งด้านความรู้ การพัฒนาความคิด ใฝ่รู้ และความสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการดำเนินชีวิต ดังนั้น จึงปรากฏผลงานแห่งความสร้างสรรค์ที่หลากหลายของศิษย์เก่า และโดยเฉพาะศิษย์ปัจจุบัน และทำให้มหาวิทยาลัยกรุงเทพได้รับการคัดเลือกว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่มี Best Practice ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาแบบองค์รวมของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในปีการศึกษา 2551</p>	<p>จัดให้มีกิจกรรมเสริมคุณภาพชีวิต และพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม เก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างฐานข้อมูลในการพิจารณาทุนฯ ครั้งต่อไปด้วย</p>

ตารางแสดงกระบวนการงานที่ดีของสถาบันระดับอุดมศึกษา (ต่อ)

สถาบัน	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน	การนำไปประยุกต์ใช้
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์สามารถตอบสนองต่อนิสิตผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงแนวทางการดำเนินการ มีการสื่อสารกระบวนการ กิจกรรมและระยะในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้มีการนำความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	จัดให้มีจุดรับข้อเสนอแนะโดยให้นิสิตเสนอแนะความคิดเห็น
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มีการใช้เทคนิคการตัด E: Eliminate เทคนิคการเปลี่ยน R: Rearrange ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประสานงานการเพิ่มจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา	ทำการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้หลักการ ECRS

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ฉ

โครงการพัฒนาระบบ CU Student Corner



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการพัฒนาระบบ CU Student Corner จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ความเป็นมาของโครงการ

สำนักงานนิสิตสัมพันธ์มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการและสวัสดิการต่างๆ แก่นิสิต เช่น การจัดหาทุนการศึกษา การจัดหาหอพักนิสิต การแนะแนวอาชีพและจัดหางาน รวมทั้งการส่งเสริมให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่างๆ

เพื่อให้การบริการนิสิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สำนักงานนิสิตสัมพันธ์จึงได้ริเริ่มโครงการ CU Student Corner เพื่อให้เป็นจุดให้บริการนิสิตและนิสิตสามารถเข้ารับบริการต่างๆ ได้ ณ ที่เดียว

โครงการพัฒนาระบบ CU Student Corner เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการนิสิต เพื่อให้มีการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรอคอย และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย ในการส่งเสริมและเพิ่มคุณภาพการศึกษาให้แก่นิสิต โดยเพิ่มช่องทางให้นิสิตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้สะดวกมากขึ้น ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่เช่นกัน

2. วัตถุประสงค์

2.1 วัตถุประสงค์ของระบบ CU Student Corner

เพื่อสร้างระบบ CU Student Corner ของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์แบบมุ่งเน้นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนรับสมัครในบริการของสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้สะดวกยิ่งขึ้น

3. เป้าหมายและขอบเขตของงาน

3.1 พัฒนาระบบ CU Student Corner

- 1) ข้อมูลข่าวสารทั่วไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่จะแจ้งสำหรับนิสิต เช่น เงินกู้ยืมทุนการศึกษา การลดหย่อนค่าโดยสาร
- 2) ข้อมูลการบริการ เป็นการเปิดช่องทางในการสมัครบริการบัตรทองและการเบิกประกันอุบัติเหตุและสามารถพิมพ์ใบสมัครเพื่อแนบเอกสารประกอบการพิจารณา
- 3) ข้อมูลแหล่งงาน เป็นแหล่งรวมข้อมูล แหล่งงาน เพื่อให้นิสิตเข้ามาค้นหางานพิเศษ หรือ งาน Part time หรือ งาน Full time ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และเป็นการส่งเสริมภาวะการมีงานทำของนิสิตให้สูงขึ้น

3.2 ขอบเขตงานของระบบ CU Student Corner

1) ระบบรักษาความปลอดภัย

- ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานได้
- ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดผู้ใช้งานได้
- ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานหน้าจอของกลุ่มผู้ใช้งานได้
- ผู้ดูแลระบบสามารถปิดการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานได้
- ระบบจะทำการบันทึกประวัติการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานได้

2) ข้อมูลข่าวสารทั่วไป

a. เงินกู้ยืมและทุนการศึกษา

- เจ้าหน้าที่สามารถกำหนดประเภทเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาได้
- เจ้าหน้าที่สามารถกำหนดข้อมูลเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาได้
- เจ้าหน้าที่สามารถกำหนดระยะเวลาการให้ขอเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาได้
- เจ้าหน้าที่สามารถแยก file รายละเอียดของเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาได้
- นิสิตสามารถค้นหาเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาตามประเภทเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาได้
- นิสิตสามารถพิมพ์รายละเอียดเงินกู้ยืมและทุนการศึกษาจากหน้าจอได้
- ระบบทำการนับจำนวนที่มีการเปิดอ่านข้อมูลในแต่ละรายการ

b. การลดหย่อนค่าโดยสาร

- เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกรายละเอียดหรือแนบ file การลดหย่อนค่าโดยสารได้
- นิสิตสามารถค้นหาข้อมูลการลดหย่อนค่าโดยสาร
- นิสิตสามารถพิมพ์ข้อมูลการลดหย่อนค่าโดยสารจากหน้าจอได้
- ระบบทำการนับจำนวนที่มีการเปิดอ่านข้อมูล

c. นักวิชาทหาร

- เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกรายละเอียดหรือแนบ file สำหรับนักศึกษาวิชาทหารได้
- นิสิตสามารถค้นหาข้อมูลสำหรับนักศึกษาวิชาทหาร
- นิสิตสามารถพิมพ์ข้อมูลสำหรับนักศึกษาวิชาทหารจากหน้าจอได้
- ระบบทำการนับจำนวนที่มีการเปิดอ่านข้อมูล

3) ข้อมูลการบริการ

a. การเบิกประกันอุบัติเหตุ

- นิสิตสามารถรอกใบเบิกผ่านระบบได้
- นิสิตสามารถพิมพ์ใบเบิกจากหน้าจอเพื่อแนบเอกสารหลักฐานจริงได้
- เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบการขอเบิกจากระบบได้
- เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกการรับเอกสารหลักฐานจริงจากนิสิตได้
- เจ้าหน้าที่สามารถออกรายงานจำนวนผู้เบิกประกันอุบัติเหตุได้

b. การสมัครโครงการบัตรทอง

- นิสิตสามารถรอกใบสมัครผ่านระบบได้
- นิสิตสามารถพิมพ์ใบสมัครจากหน้าจอเพื่อแนบเอกสารหลักฐานจริงได้
- เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบการสมัครจากระบบได้
- เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกการรับเอกสารหลักฐานจริงจากนิสิตได้
- เจ้าหน้าที่สามารถออกรายงานจำนวนผู้ขอสมัครโครงการบัตรทองได้

4) ข้อมูลแหล่งงาน

a. รับสมัครงานภายนอกและงานพิเศษ

- เจ้าหน้าที่ต้องสามารถกำหนดประเภทของงานเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลงานได้
- เจ้าหน้าที่ต้องสามารถกำหนดข้อมูลของงานเพื่อรับสมัครนิสิตได้
 1. ชื่อหน่วยงาน หรือ บริษัท
 2. ที่อยู่
 3. ตำแหน่ง หรือ หน้าที่
 4. คุณสมบัติที่ต้องการ
 5. ค่าตอบแทน หรือ เงินเดือน
- นิสิตสามารถค้นหางานที่ต้องการตามประเภทงานได้
- นิสิตสามารถพิมพ์รายละเอียดของงานผ่านทางหน้าจอได้
- ระบบทำการนับจำนวนที่มีการเปิดอ่านข้อมูลในแต่ละรายการได้

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 การวางแผนและกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน

การวางแผนและกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงานประกอบด้วยการจัดทำแผนการดำเนินงาน กำหนดขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดคณะทำงานและความรับผิดชอบในส่วนต่างๆ การกำหนดเวลาการดำเนินโครงการ และการกำหนดสิ่งที่จะต้องส่งมอบในแต่ละระยะเวลา

การส่งมอบ : แผนการทำงาน (Project master plan)

4.2 การวิเคราะห์

การวิเคราะห์วิธีการทางธุรกิจ Business process analysis

เป็นการสอบถามข้อมูลและวิธีปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในระบบต่างๆ ทุกระบบ ลักษณะการทำงานจะเป็นการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลส่วนต่างๆ และ ทำการศึกษาเอกสารที่ใช้ในระบบ รวมทั้งสอบถามถึงความต้องการที่เป็นที่ต้องการแล้วทำการผลิตเอกสารที่เรียกว่า Requirement definition เพื่อเป็นการยืนยันความเข้าใจ

การส่งมอบ : รายงานความเข้าใจระบบงาน (Requirement definition)

4.3 การออกแบบ

การออกแบบระบบ System design

เมื่อได้ผ่านขั้นตอนของการวิเคราะห์วิธีการทางธุรกิจ (Business process analysis) โดยในขั้นตอนของการออกแบบระบบจะต้องมีการเปรียบเทียบความต้องการจากรายงานความเข้าใจระบบ (Requirement definition) กับมาตรฐานของระบบ เพื่อสรุปให้เห็นว่า ความต้องการที่ระบุในรายงานความเข้าใจระบบสามารถรองรับได้ด้วยมาตรฐานหรือ จะต้องทำการดัดแปลงระบบ และหากต้องมีการดัดแปลงระบบ หัวข้อเหล่านั้นจะถูกระบุในเอกสารที่เรียกว่า Gap analysis เพื่อทำการดัดแปลงต่อไป โดยในขั้นตอนนี้บริษัทจะทำการผลิตเอกสารที่เรียกว่า รายงานการออกแบบระบบ (Blueprint) เพื่อใช้ในขั้นตอนการพัฒนาต่อไป

การส่งมอบ : รายงานการออกแบบระบบ (Blueprint)

4.4 การพัฒนา

การพัฒนาระบบงาน

บริษัทต้องดำเนินการพัฒนาและทดสอบระบบตามรายละเอียดที่ระบุในเอกสาร “รายงานการออกแบบ (Blueprint)” เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามความต้องการที่ได้เห็นชอบร่วมกันในเอกสาร “รายงานความเข้าใจระบบงาน (Requirement definition)”

การส่งมอบ : โปรแกรมระบบที่ได้พัฒนาแล้วเสร็จ

4.5 การติดตั้ง

การติดตั้งระบบงานที่เสร็จสมบูรณ์ Application installation

เป็นการติดตั้งระบบสารสนเทศและโปรแกรมที่เครื่องแม่ข่าย รวมทั้งตรวจสอบว่าระบบงานสามารถใช้งานได้ถูกต้อง

การส่งมอบ : โปรแกรมที่ได้ติดตั้งแล้ว

4.6 การอบรม

การอบรมการใช้งานและดูแลรักษาระบบ

หลังจากที่ทางบริษัทได้พัฒนาระบบตามต้องการแล้ว จะต้องอบรมเจ้าหน้าที่จำนวน 1 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบได้อย่างถูกต้อง

การส่งมอบ : ผู้ใช้ที่ได้รับการฝึกอบรม และ คู่มือการใช้ระบบในรูปแบบ CD


5. คุณสมบัติและความต้องการทั่วไป

- ระบบงานจะต้องสอดคล้องกับลักษณะโครงสร้าง การบริหารของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีลักษณะการรวมศูนย์การดำเนินงานที่ส่วนกลางและมีการมอบอำนาจการบริหารที่หน่วยงานย่อย
- ทูกระบบงานจะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยที่สามารถแยกระดับได้ดังนี้ สิทธิในการเรียกดู เรียกใช้ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
 - ไม่มีสิทธิ (No access) ผู้ใช้จะมองไม่เห็นเมนู หน้าจอ หรือฟิลด์ของฟังก์ชันดังกล่าวเลย
 - สิทธิในการมองเห็น (View) ผู้ใช้จะมองเห็นเมนู หน้าจอ หรือฟิลด์ของฟังก์ชันดังกล่าวเท่านั้น แต่จะไม่สามารถทำอย่างอื่นได้
 - สิทธิครบถ้วน (Full Control) ผู้ใช้จะมองเห็น และแก้ไข เพิ่มเติมเมนู หน้าจอ หรือฟิลด์ของฟังก์ชันดังกล่าวได้ รวมทั้งสามารถลบรายการข้อมูลที่มีอยู่แล้วได้ ถือเป็นสิทธิสูงสุดที่ผู้ใช้สามารถมีได้
- การใช้งานของระบบต้องเก็บล็อกไฟล์ (Log file) สำหรับตรวจสอบการทำงานและเก็บประวัติการทำงานของผู้ใช้ระบบงานได้ ตามความต้องการของผู้บริหารของมหาวิทยาลัย หรือตามหลักการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย
- ระบบสำหรับโปรแกรมนั้นโดยใช้สถาปัตยกรรมแบบ Web Application เป็นหลัก
- ระบบงานที่ออกแบบจะต้องเอื้ออำนวยต่อการขยาย ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบได้ในอนาคต
- ต้องมีการศึกษาความต้องการของระบบโดยละเอียดและมีการทบทวนยืนยันความต้องการกับผู้ใช้อย่างถี่ถ้วน รวมทั้งผู้ประสานงานให้เข้าใจทุกขั้นตอน
- ในแง่การใช้งานระบบโปรแกรมนั้นจะต้อง
 - มีความง่ายต่อการใช้งาน ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดขั้นตอน การทำงานของผู้ใช้และคำนึงถึงการลดปริมาณเอกสารที่มีในระบบเดิม

- การใช้วันที่ปัจจุบันให้มีการใช้วันที่จากเครื่องแม่ข่าย (Server)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ช
แบบสอบถามฉบับจริง
(หลังการปรับปรุง)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาระดับคุณภาพในการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกระบวนการขอทุนการศึกษาหลังการปรับปรุงกระบวนการ โดยแสดงดังตอนที่ 1 โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

1. การปรับปรุงการดำเนินงาน
2. สถานภาพของผู้ตอบ
3. ความพึงพอใจในการรับบริการ

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้จัดทำ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การปรับปรุงการดำเนินการ

1. การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน

หลังจากการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้ทุนการศึกษาโดยอาศัยหลักการ ECRS และวิเคราะห์คุณภาพบริการ หรือ Service Quality Analysis แล้วพบว่าเวลาในการดำเนินงานเดิม 8 วัน 15 ชั่วโมง 40 นาที ลดลงเหลือ 4 วัน 9 ชั่วโมง 10 นาที ซึ่งลดลงไป 4 วัน 6 ชั่วโมง 30 นาที ทั้งนี้แผนผังการดำเนินงานได้แสดงดังตารางที่ 1 – 3 (ทำแบบสอบถาม)

ในส่วนของกระบวนการให้ทุนรายปีนั้นใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งหมด (ไม่รวมการรอแจ้งผลการพิจารณาจากหน่วยงานภายนอก) เท่ากับ 23 วัน 1 ชั่วโมง ลดลงเหลือ 21 วัน 30 นาที ซึ่งลดลงจากเดิม 2 วัน 30 นาที โดยแผนผังการดำเนินงานได้แสดงดังตารางที่ 4 (ทำแบบสอบถาม)

2. การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์

ในส่วนของทุนการศึกษานั้นได้มีการจัดการให้มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ระบุในคู่มือนิสิตใหม่
2. ซีแจงในการปฐมนิเทศ
3. การประชาสัมพันธ์ด้วยประกาศ (pop up) ก่อนการลงทะเบียนเรียนบนหน้าเว็บไซต์ในแต่ละเทอม
4. บอร์ดประกาศของสำนักนิสิตสัมพันธ์
5. บอร์ดประกาศตามคณะต่างๆ
6. ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
7. ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักนิสิตสัมพันธ์

สำหรับทุนอุดหนุนการศึกษานั้นได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้ง 7 ช่องทางและสำหรับทุนรายปีนั้นได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่ 4 - 7 นอกจากนี้ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์อยู่ในระหว่างดำเนินการโครงการ CU Student Corner ซึ่งเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่ ณ โถงชั้นล่างศาลาพระเกี้ยว อีกทั้งเป็นจุดให้บริการเบ็ดเสร็จโดยนิสิตสามารถสมัครบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยผ่านเว็บไซต์ได้อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อการดำเนินงานที่คล่องตัวและเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้นและทางสำนักนิสิตสัมพันธ์ได้ดำเนินการประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวีดิทัศน์ตามจุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

3. การปรับปรุงระบบในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับทุนที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นมาตรฐาน

ทางสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ได้มีการจัดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดองค์ประกอบในการพิจารณาสำหรับผู้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1. สภาพการเงินของครอบครัว
2. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว
3. ภาระของครอบครัว
4. สภาพแวดล้อมทางบ้าน
5. อื่นๆ (จากการสัมภาษณ์และดูสภาพที่อยู่อาศัย)

ทั้งนี้คณะกรรมการพิจารณาทุนการศึกษาของแต่ละคณะจะเป็นผู้พิจารณาเสนอชื่อผู้สมควรได้รับทุนประเภทต่างๆ

ตอนที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบ

เพศ ชาย หญิง คณะ.....ชั้นปีการศึกษา.....

ท่านสมัครทุนประเภทใด

- ทุนอุดหนุนการศึกษา
- ทุนรายปี (ทุนจากภายนอกมหาวิทยาลัย)
- อื่นๆ.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

กระบวนการขอทุนการศึกษา	ระดับการประเมิน				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯ ของคณะ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอทุนการศึกษา / ตอบข้อสงสัยได้					
2. เจ้าหน้าที่รับสมัครทุนฯของคณะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ					
3. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอทุนการศึกษา					
4. กระบวนการขอทุนการศึกษา มีระบบในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ได้รับทุนที่ชัดเจน โปร่งใสตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐาน					
5. มีการประกาศรับสมัครทุนการศึกษาอย่างทั่วถึง					
6. ในประกาศรับสมัครทุนฯ มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น คุณสมบัติ ระยะเวลาในการรับสมัคร เป็นต้น					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรับสมัครทุน และตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อยเพื่อเสนอรองอธิการบดีลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อยมีเนื้อหาครบถ้วน เช่น ลงคุณสมบัติผู้สมัคร ระยะเวลารับสมัคร หลักฐานที่ต้องเตรียม สถานที่ที่รับสมัคร	รายละเอียดในประกาศผิดหรือไม่ ครบถ้วน เช่น ลงช่วงเวลารับสมัครในประกาศผิด สะกดตัวอักษรในประกาศผิด	ก่อนเสนอรองอธิการบดีลงนาม ให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบร้อย รวมถึงเนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
2		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ประกาศถูกต้อง เปรียบร้อย	รองอธิการบดีไม่ลงนาม เอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย ก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มีการจัดทำประกาศ
3		บันทึกแจ้งคณะดำเนินการรับสมัครขอรับทุน/แบบประกาศฯ / แบบฟอร์มใบสมัครทุน / แบบฟอร์มเสนอรายชื่อ นิสิตที่ขอรับทุน และแผนการดำเนินงานทุนการศึกษา	จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แก่คณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งการรับสมัครขอทุนถูกต้องทั้งเนื้อหาและรายละเอียด ทุกคนะได้รับเอกสาร บันทึกแจ้งและเอกสารแนบครบถ้วน	เอกสารแนบไม่ครบ จัดส่งเอกสารไม่ครบ ทุกคนะ	ตรวจสอบเอกสารแนบโดยทำ check list เอกสารและคณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4		จนท.ทุนฯ คำนวณจัดสรรเงินทุนตามเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดและนำเสนอเพื่อการอนุมัติ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ข้อมูลการจัดสรรตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละปีที่น่ามาคำนวณไม่แน่นอน ทำให้ตารางจัดสรรไม่ถูกต้อง	นำข้อมูลจำนวนนิสิตล่าสุดเข้าที่ประชุมกรรมการประสานงานเพื่อรับรองการจัดสรร	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนทำการคำนวณตารางจัดสรร
5		จนท.ทุนฯ จัดเตรียมเอกสารบันทึกแจ้งฯ พร้อมแนบเอกสารต่างๆ ดำเนินการจัดส่งให้แต่ละคณะและดำเนินการจัดส่งทาง e-mail	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งจำนวนเงินทุนในแต่ละคณะถูกต้อง ทุกคณะได้รับเอกสารบันทึกแจ้งจำนวนเงินทุน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย และทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	หลังจากทำการจัดสรรเงินทุนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6		จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่สำนักนิสิตกำหนด)	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตรับทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบว่ามีกร รับสมัครทุนฯ	ดำเนิน ประสานงานเพื่อ ประกาศทางเว็บ ไซด์สหป.และเว็บ ไซด์สำนักนิสิต สัมพันธ์	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ภายใน ช่วงเวลา รับสมัครทุนฯ
		ตรวจสอบหลักฐาน ข้อมูล และสรุปรายชื่อผู้ ได้รับทุนฯ	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	นิสิตที่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	นิสิตที่ไม่มีคุณสมบัติ ได้รับทุนฯ	จัดให้มีการประชุม เพื่อกำหนด องค์ประกอบใน การพิจารณา	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อน ช่วงเวลาใน การรับ สมัครทุนฯ

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
7		จนท.คณะจัดส่งผลการคัดเลือกนิสิตผู้ได้รับทุนฯ ตามแบบฟอร์มฯ และจัดส่งข้อมูลทาง e-mail ให้ทางสำนักนิตสัมพันธ์	คณะที่นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ทุกคณะส่งรายชื่อเป็นไฟล์ทาง e-mail เรียบร้อย	รายชื่อผิด จำนวนเงินไม่ตรงตามประเภททุน	มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย	ฝ่ายกิจการนิสิตคณะ (งานทุนการศึกษา)	ก่อนส่งให้สำนักนิตสัมพันธ์
8		จนท.ทุนฯดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อในแต่ละประเภททุน	สำนักงานนิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาถูกต้องตรงตามประเภททุน	จำนวนเงินของผู้ได้รับทุนไม่ตรงตามประเภททุน ส่งรายชื่อไม่ครบทุกคณะ	มีการตรวจสอบความถูกต้อง และ Check list คณะที่ต้องส่งรายชื่อทุน	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	เมื่อได้รับข้อมูลจากแต่ละคณะ

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
9		จนท.ทุนฯ จัดทำประกาศรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ โดยแยกตามคณะ ประเภททุน จำนวนเงินทุน	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อและจำนวนเงินในแต่ละประเภทของทุนถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้	มีการขอยกเลิกทุนในรายชื่อที่เสนอ กรณีพบว่าผู้ที่ได้รับมีคุณสมบัติไม่ตรงกับองค์ประกอบในการพิจารณา	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนประกาศรายชื่อ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ทุกครั้งที่มี การจัดทำประกาศ รายชื่อผู้ได้รับทุน
10		รองอธิการบดีพิจารณาและลงนาม	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	รายชื่อผู้ได้รับทุนในประกาศถูกต้อง ครบถ้วน ประกาศถูกต้องครบถ้วนทั้งเนื้อหาและรายละเอียด	รองอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอรองอธิการบดี	หัวหน้างาน บริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่มี การจัดทำประกาศ รายชื่อฯ

ตารางที่ 1 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
11		จนท.ทุนฯ จัดส่งประกาศรายชื่อให้แต่ละคณะเพื่อติดประกาศและจัดส่งทาง e-mail รวมทั้งปิดประกาศที่สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคนะได้รับสำเนาครบถ้วน ไม่ตกหล่น การประกาศทั่วถึงทุกคณะ นิสิตรับทราบกันอย่างทั่วถึง	นิสิตไม่ทราบผลการสมัครทุนฯ	ดำเนินการประสานงานเพื่อประกาศทางเว็บไซต์สทป. เว็บไซต์สำนักนิสิตสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของแต่ละคณะ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการและฝ่ายกิจกรรมนิสิต	หลังจากผลประกาศผู้ได้รับทุนฯ เสร็จเรียบร้อย
12		จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งที่ในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การดำเนินการยกเว้นค่าเล่าเรียนและจัดเบิก

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<p>บันทึกแจ้งสทป. พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อนิสิตที่ได้รับทุนประเภท ก /ข (1) เพื่อการยกเว้นการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน</p>	จนท.ทุนฯ ดำเนินการจัดทำบันทึกแจ้งสทป. โดยแนบรายชื่อผู้ได้รับทุนเพื่อยกเว้นการจัดเก็บค่าเล่าเรียน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกแจ้งมีรายละเอียดครบถ้วน รายชื่อผู้ได้รับทุนถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ตกหล่น	รายละเอียดในบันทึกแจ้งไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา ข้อมูลรายชื่อตกหล่น	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบันทึกแจ้งให้สทป.
2	<p>สทป.ส่งใบแจ้งหนี้เก็บเงินค่าเล่าเรียนตามรายชื่อนิสิตที่ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียนมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ส่วนการคลังมหาวิทยาลัย</p>	จนท.สทป.ส่งใบแจ้งหนี้ตามรายชื่อมายังสำนักงานนิสิตสัมพันธ์ และประมวลผล	สำนักทะเบียนและประมวลผล	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล	ใบแจ้งหนี้ครบถ้วนตามจำนวนรายชื่อผู้ได้รับทุน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบจำนวนว่าครบถ้วนและถูกต้อง ทั้งนี้ที่ได้รับใบแจ้งหนี้	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้จากสทป.
3	<p>ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ได้รับการยกเว้นและทำบันทึกขออนุมัติเงินให้มหาวิทยาลัยเสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	จนท.ทุนฯ ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อและประเภททุน และจัดทำบันทึกขออนุมัติเงินเสนอผ่านหน่วยการเงิน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บันทึกขออนุมัติเบิกเงิน การศึกษามีรายละเอียดครบถ้วน	ใบแจ้งหนี้ตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งผ่านหน่วยการเงิน

ตารางที่ 3 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> บัณฑิตขออนุมัติเบิกเงินการศึกษาตามประกาศรายชื่อนิสิตรับทุนที่คิดคำนวณแล้ว </div>	จนท.ทุนฯ จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกเงินตามประกาศรายชื่อ	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	บัณฑิตขออนุมัติมีรายละเอียดถูกต้องเรียบร้อย	รายละเอียดในบันทึกไม่ถูกต้อง เช่น ปีการศึกษา	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบัณฑิตขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เสนอผ่านหน่วยการเงิน สำนักงานฯ ดำเนินการส่งส่วนการคลังเบิกจ่ายเงินต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ เสนอบันทึกผ่านหน่วยการเงิน และดำเนินการส่งส่วนการคลัง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	การเบิกจ่ายถูกต้องตามรายชื่อนิสิตผู้ได้รับทุนฯ	บันทึกถูกตีกลับเนื่องจากรายละเอียดไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนส่งบัณฑิตขออนุมัติผ่านหน่วยการเงิน
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> สำเนาบันทึกอนุมัติโอนเงินให้ทุกคณะที่ได้รับทุนเพื่อเป็นหลักฐานจ่ายให้นิสิตต่อไป </div>	จนท.ทุนฯ จัดส่งบันทึกอนุมัติโอนเงินให้แต่ละคณะที่ได้รับทุน	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ทุกคณะได้รับสำเนาครบถ้วน นิสิตได้รับหลักฐานการจ่ายเงินครบถ้วน	จัดส่งเอกสารไม่ครบทุกคณะ	จัดทำ check list คณะที่ต้องจัดส่ง	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	ก่อนจัดส่งสำเนาบัณฑิตขออนุมัติให้แต่ละคณะ

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 แผนผังการไหลของงานให้ทุนอุดหนุนการศึกษา เรื่อง การโอนเงินไปยังคณะสำหรับนิสิตได้รับทุนการศึกษา (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผังการให้บริการ	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<p>สรุปข้อมูลการโอนเงินทุนการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผู้บริหาร</p>	จนท.ทุนฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หากกรณีมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะ ให้การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะในการทำงานนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	รายงานถูกต้อง เรียบร้อย พร้อมด้วยข้อเสนอแนะจากนิสิตหรือหน่วยงานภายนอก	เนื้อหาในรายงานตกหล่น	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อย และความพร้อมของข้อมูลที่น่าเสนอ	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ทุกครั้งในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลงานให้ทุนรายปี

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1		จนท.ทุนฯรับแจ้งความ ประสงค์จากหน่วยงาน ภายนอก	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	ได้รับเงินทุนจาก หน่วยงานภายนอก	เงินทุนถูกยกเลิก	จัดให้มีเงินทุน ทดแทนในกรณีที นิสิตมีความ จำเป็นต้องใช้เงินทุน	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	กรณีถูก ยกเลิกทุน
2		จนท.ทุนฯจัดทำเอกสาร รับสมัครทุนเสนอผู้ช่วย อธิการบดี	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารรับสมัครทุน ถูกต้องครบถ้วนทั้ง เนื้อหาและรายละเอียด	รายละเอียดในเอกสาร รับสมัครผิดหรือไม่ ครบถ้วน สะกด ตัวอักษรในเอกสารรับ สมัครผิด	มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง เรียบร้อย รวมถึง เนื้อหา ใจความ รูปแบบ ตัวอักษร	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ก่อนส่ง เอกสาร เสนอผู้ช่วย อธิการบดี
3		จนท.ทุนฯจัดส่ง เอกสารพร้อมแนบใบ สมัครให้แต่ละคณะ และดำเนินการจัดส่ง ทาง e-mail	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	คณะที่ได้รับทุนได้รับ เอกสารรับสมัครและ ใบสมัครครบถ้วน	คณะได้รับเอกสารไม่ ครบถ้วน	จัดทำ check list เอกสารที่ต้องส่ง มอบ	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	หลังจัดทำ เอกสารรับ สมัครเสร็จ เรียบร้อย

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> คณะดำเนินการตามแผนที่แต่ละคณะได้กำหนดไว้ </div> </div>	จนท.คณะดำเนินการประกาศประชาสัมพันธ์และรับสมัครตามแผนของแต่ละคณะ (โดยอยู่ภายใต้กรอบเวลาที่หน่วยงานภายนอกกำหนด) และดำเนินการส่งเรื่องให้ทางสำนักนิสิตสัมพันธ์	คณะที่ นิสิตสังกัด	ฝ่ายกิจการ นิสิตคณะ (งาน ทุนการศึกษา)	เอกสารใบสมัครพร้อมหลักฐานครบถ้วน นิสิตที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดได้รับทุนฯ	กรอกเอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานไม่ครบถ้วน นิสิตมีคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการ	เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คเอกสารพร้อมหลักฐานทันทีที่ นิสิตส่งเอกสาร และมีกรแจ้งคุณสมบัติที่ชัดเจนจากหน่วยงานภายนอกในประกาศรับสมัคร	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา และฝ่าย กิจการนิสิต คณะ(งาน ทุนการศึกษา)	ทันทีเมื่อ นิสิตยื่นส่ง เอกสาร
5	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ติดตาม/ตรวจสอบเอกสารเสนอลงนามการแจ้งรายชื่อผู้ได้รับทุนในเบื้องต้น </div> </div>	จนท.ทุนรับเรื่องและจัดทำเอกสารเสนอรายชื่อเพื่อลงนามหลังจากลงนามให้ดำเนินจัดส่งให้หน่วยงานภายนอกต่อไป	สำนักงาน นิสิต สัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ ทุนการศึกษา	เอกสารเสนอรายชื่อถูกต้องเรียบร้อย	ผู้ช่วยอธิการบดีไม่ลงนามเอกสารเนื่องจากเอกสารผิด ไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยก่อนเสนอผู้ช่วยอธิการบดี	หัวหน้างาน บริการและ สวัสดิการ	ทุกครั้งที่มี การจัดทำ เอกสาร เสนอรายชื่อ

ตารางที่ 4 แผนผังการไหลงานให้ทุนรายปี (ต่อ)

ขั้นตอนที่	แผนผัง	กิจกรรมที่ให้บริการ	จุดให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานคุณภาพ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดได้	มาตรการป้องกันความผิดพลาด		
							วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6	<pre> graph TD A[สกอ. มูลนิธิ ห้างร้าน บริษัท แจ้งผลการพิจารณาผู้ได้รับทุนพร้อมกำหนดวัน/เวลา/สถานที่มอบทุน] --> B[ดำเนินการติดตามนิสิตมา รายงานตัวในการรับทุน] B --> C[จัดพานิสิตไปร่วมพิธีมอบทุน/จัดเตรียมของที่ระลึก] </pre>	จนท.ทุนรับแจ้งผลการพิจารณา และดำเนินการประกาศผล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่คณะที่นิสิตสังกัด	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนทราบ ผลการสมัครทุนฯ	นิสิตไม่ทราบการประกาศผลการรับสมัครทุน	ติดประกาศในจุดที่นิสิตเข้าถึงได้ง่าย มีการติดตามผู้ได้รับทุนฯ	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจการนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
7		ให้นิสิตผู้ได้รับทุน รายงานตัวที่สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์พร้อมทั้งนัดวัน/เวลา/สถานที่เพื่อพานิสิตไปรับมอบทุนฯ	สำนักงาน นิสิตสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวครบ	นิสิตผู้ได้รับทุนมา รายงานตัวไม่ครบ	ในการรับสมัคร มีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ e-mail	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา และฝ่ายกิจการนิสิต คณะ(งานทุนการศึกษา)	เมื่อได้รับผลพิจารณาผู้ได้รับทุนฯ
8		จัดการติดต่อรถโดยสารและจัดซื้อของที่ระลึก และพานิสิตไปร่วมพิธีรับมอบทุนตามวัน/เวลา/สถานที่ที่กำหนด	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก	เจ้าหน้าที่ทุนการศึกษา	พิธีมอบทุนเรียบร้อยดี นิสิตได้รับทุนครบและตรงตามกำหนด	เตรียมของที่ระลึกไม่เรียบร้อย	มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย	หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ	ตามการตกลงกับหน่วยงานภายนอก

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายชัยวัฒน์ สุขพรรณพิมพ์ เกิดเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2525 สำเร็จการศึกษา
มัธยมศึกษาจากโรงเรียนอศุขอุปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม และสำเร็จปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวัสดุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 มีประสบการณ์
ทำงานด้านการวางแผนการผลิตและมาตรฐานไอเอสโอ 9001 : 2000 และได้เข้าศึกษาต่อ
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2551



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย