

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก , การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ . กรุงเทพฯ : บริษัท ทีบีปิงพอยท์ จำกัด , 2544
- दनัย เทียนพุด , นวัตกรรมการบริการลูกค้า , กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บ็อคแบงค์ , 2543
- นที ดำรงค์กิจการ , การสร้างสรรคคุณภาพที่ประทับใจในงานบริการ : จุฬาลงกรณ์ , 2542
- บุญดี บุญญากิจ และ กมลวรรณ ศิริพานิช , Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ ,  
กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด , 2545
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์ . , เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย . กรุงเทพฯ :  
B&B Publishing , 2542.
- ประเสริฐ อัครปฐมพงศ์ , เอกสารการฝึกอบรมงานปรับปรุงคุณภาพโรงงานอุตสาหกรรม  
มนตรี วิไลกิจ . ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)  
ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ : ภาคนิพนธ์  
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ , 2539
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ เนื้อโสม ดิงสัญชลี , การศึกษากการเคลื่อนไหวและเวลา  
Motion and Time study , กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ฟิสิกส์เซ็นเตอร์ , 2528
- รัชนี อินเล็ก และคณะ . , ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลบรรณนิวารสารไทย ก้องสมุด  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากหน้าจอ OPAC : มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2543
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , คุณภาพในงานบริการ , กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น  
, 2543
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . , ก การบริการการตลาดยุคใหม่ : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด , 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . , ข องค์การและการจัดการ : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด , 2539
- สมชาติ กิจยรรยง , สร้างบริการสร้างความประทับใจ : บริษัท มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด  
, 2544
- สมิต สัชฌุกร , การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ , กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ วิทยุชน  
จำกัด , 2542
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จารมรमान , แบบสอบถาม: การสร้างและการใช้ . กรุงเทพฯ: หจก.พันธ์พิบบ  
ลิขซึ่ง , 2530

ภาษาอังกฤษ

A. Parasuraman , "Powerpoint ServQual" ,USA , University of Miami , 2002

Berry,L.L.,Zeithaml,V.A. and Parasuraman,A Quality Counts in Services,too. Business Horizons, May-June,pp. 44-52,1985..

Christopher Lovelock and Lauren wright, "Principle of Service Marketing and Management " USA , Prentice Hall

James A.Fitzsimmons and Mona J.Fitzsimmons,"Service Management: operations ,strategy and information technology 3<sup>rd</sup> Edition,Mc Graw Hill,2001

Takashi Tagima , "Customer Satisfaction in the Service Sector" ,Tokyo,Asian Productivity Organization , 2000

William J. Trimble and Robert W.Duncan, "Keeping the customer satisfied – a guide to field service " , USA , Eastman Kodak company, 1989

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตารางการสุ่มขนาดตัวอย่างการเก็บแบบสำรวจ

ขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าร้อยละซึ่งมีความคลาดเคลื่อนมา เกิน						5%	สำหรับประชากรขนาดต่างๆ				
ช่วงความเชื่อมั่น	Z	n	100	250	1000	2000	5000	10000	20000	50000	
90%	1.645	270.6	73.21	130.2	213.14	238.46	256.76	263.5	267	269.	
95%	1.96	384.16	79.51	151.68	277.74	322.4	356.82	369.98	376.94	381.	
98%	2.33	542.89	84.58	171.39	352.09	427.15	489.81	514.98	528.57	537.	
99%	2.587	669.26	87.11	182.21	401.17	501.64	590.36	627.33	647.62	650.	
$n = ( P(1- P)Z^2 / (D^2) )$				P = 0.50	D = 0.05	$n_c = nN / (N+n-1)$					
Molholtra,Naresh K.		Marketing Research An Applied							Page 390		

## ภาคผนวก ข

- ข.1 แบบประเมินความพึงพอใจสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง
- ข.2 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง
- ข.3 แบบประเมินความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง
- ข.4 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง

ข.1 แบบประเมินความพึงพอใจสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง

แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

224

" บริการเหนือระดับ ประทับใจมิรู้ลืม "

ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอรายละเอียดส่วนตัว

สาขาที่ท่านใช้บริการวันนี้

- |   |                       |   |                       |                                      |
|---|-----------------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> อาคารจุลจักรพงษ์  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> คณะเกษตรศาสตร์ |
| <input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> อาคารบรมราชกุมารี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> สำนักสนามกีฬา  |

สาขาที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำ

- |   |                       |   |                       |                                      |
|---|-----------------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> อาคารจุลจักรพงษ์  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> คณะเกษตรศาสตร์ |
| <input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> อาคารบรมราชกุมารี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> สำนักสนามกีฬา  |

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสาขาคงกล่าวอยู่เป็นประจำ

- |  |                       |  |                       |   |
|--|-----------------------|--|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> ความใกล้ของสถานที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> ความสะดวกสบายขณะบริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> ความรวดเร็วในบริการ |
| <input type="radio"/> อธิษาศัยของพนักงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ         |                       |   |

ท่านใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- |                                   |                                   |                                    |  |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 0 - 3 ครั้ง | <input type="radio"/> 4 - 7 ครั้ง | <input type="radio"/> 8 - 11 ครั้ง | <input type="radio"/> มากกว่า 12 ครั้ง |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|

ประเภทของบริการที่ท่านเลือกใช้บริการมากที่สุด

- |                                  |                              |  |
|----------------------------------|------------------------------|--|
| <input type="radio"/> ฟлак / ดอน | <input type="radio"/> กู้ยืม | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ ..... |
|----------------------------------|------------------------------|--|

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่อง

กรุณากรอกข้อความที่ตรงกับใจท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความสุภาพในการบริการ (มีคำลงท้ายค่ะ/ ครับ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 อธิษาศัยในการบริการ (ยิ้มแย้มแจ่มใส)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 สามารถไขข้อข้องเกี่ยวกับการบริการ ได้อย่างถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก (ยึดมั่นในสัญญา)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
7 ความพร้อมอยู่เสมอในบริการทั่วไป	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 ความเอาใจใส่ต่อสมาชิกและงานที่ทำ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 สามารถเข้าใจความต้องการสมาชิก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 นุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่

---

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความสะดวก / ง่าย ของขั้นตอนบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 เอกสารและแบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 ความถูกต้องของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการติดให้เห็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

---

ความพึงพอใจต่อสถานที่

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1 วันและเวลาทำการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 มีประกาศข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์มและแผ่นพับ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 การจัดการระบบคิว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 บรรยากาศภายในสหกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 อุปกรณ์ มีความทันสมัยให้บริการ ไม่เสีย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะด้านสถานที่

---

จากการตอบคำถามทั้งหมด ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวมเช่นไร

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

226

ปัญหาที่พบบ่อยด้านการรับฝาก / ถอนเงิน

- |   |                       |  |                       |                         |
|---|-----------------------|--|-----------------------|-------------------------|
| <input type="radio"/> ความไม่สะดวกสบายด้านสถานที่ | <input type="radio"/> | ระยะเวลารอในคิวนาน   | <input type="radio"/> | พนักงานบางคนขาดอัธยาศัย |
| <input type="radio"/> ขั้นตอนการบริการซับซ้อน     | <input type="radio"/> | ไม่มีการจำกัดจำนวนรายการที่ใช้บริการต่อคน (ไม่ควรเกิน 5 รายการต่อคน) |                       |                         |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....        |                       |  |                       |                         |

ปัญหาที่พบบ่อยด้านการกู้ยืมเงิน

- |  |                       |                         |                       |                       |
|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> ระยะเวลาในการอนุมัติช้า                        | <input type="radio"/> | ขั้นตอนในการกู้ยืมมีมาก | <input type="radio"/> | ความโปร่งใสของสถานที่ |
| <input type="radio"/> เข้าถึงข้อมูลยาก ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เท่านั้น |                       |                         |                       |                       |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....                           |                       |                         |                       |                       |

จุดเด่น / ข้อดีของการบริการรับฝาก / ถอนเงิน

- |  |                       |                           |                       |                         |
|--|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <input type="radio"/> ใช้บริการจัดคิวอัตโนมัติ     | <input type="radio"/> | ทำงานถูกต้อง ไม่มีผิดพลาด | <input type="radio"/> | พนักงานแต่งกายมีระเบียบ |
| <input type="radio"/> รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก | <input type="radio"/> | อื่นๆ โปรดระบุ .....      |                       |                         |

จุดเด่น / ข้อดีของการบริการกู้ยืมเงิน

- |  |                       |                           |                       |                         |
|--|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <input type="radio"/> อัตราดอกเบี้ยกู้ยืมต่ำ       | <input type="radio"/> | ทำงานถูกต้อง ไม่มีผิดพลาด | <input type="radio"/> | พนักงานแต่งกายมีระเบียบ |
| <input type="radio"/> รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก | <input type="radio"/> | อื่นๆ โปรดระบุ .....      |                       |                         |

ข.2 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจสมาชิกก่อน  
ดำเนินการปรับปรุง

แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

“บริการเหนือระดับประทับใจไม่รู้ลืม”

ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอรายละเอียดส่วนตัว

สาขาที่ท่านใช้บริการวันนี้

- |  |                       |                   |                       |                |
|--|-----------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| <input checked="" type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย | <input type="radio"/> | อาคารจุลจักรพงษ์  | <input type="radio"/> | คณะเกษตรศาสตร์ |
| <input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์                  | <input type="radio"/> | อาคารบรมราชกุมารี | <input type="radio"/> | สำนักสนามกีฬา  |

สาขาที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำ

- |  |                       |                   |                       |                |
|--|-----------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| <input checked="" type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย | <input type="radio"/> | อาคารจุลจักรพงษ์  | <input type="radio"/> | คณะเกษตรศาสตร์ |
| <input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์                  | <input type="radio"/> | อาคารบรมราชกุมารี | <input type="radio"/> | สำนักสนามกีฬา  |

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสาขาค้างกล่าวอยู่เป็นประจำ

- |   |                       |                        |                       |                        |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> ความใกล้ของสถานที่ | <input type="radio"/> | ความสะอาดสบายขณะบริการ | <input type="radio"/> | ความรวดเร็วในการบริการ |
| <input type="radio"/> ทัศนียภาพของพนักงาน           | <input type="radio"/> | อื่นๆ โปรดระบุ         |                       |                        |

ท่านใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- |  |                                   |                                    |  |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| <input checked="" type="radio"/> 0 - 3 ครั้ง | <input type="radio"/> 4 - 7 ครั้ง | <input type="radio"/> 8 - 11 ครั้ง | <input type="radio"/> มากกว่า 12 ครั้ง |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|

ประเภทของบริการที่ท่านเลือกใช้บริการ กรุณาเรียงลำดับ

- |   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| <input checked="" type="radio"/> ฝ่าย / ตอน | <input type="radio"/> คู่มือ | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ ..... |
|---|------------------------------|--|

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่อง

กรุณากรอกข้อความที่ตรงกับใจท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความสุภาพในการบริการ (มีคำลงท้ายค่ะ/ ครับ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 ทัศนียภาพในการบริการ (ยิ้มแย้มแจ่มใส)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก (ชัดเจนในสัญญา)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 7 ความพร้อมอยู่เสมอในบริการทั่วไป
- 8 ความเอาใจใส่ต่อสมาชิกและงานที่ทำ

### ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

- |   | มากที่สุด             | มาก                   | เฉยๆ                             | น้อย                             | น้อยที่สุด            |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 9 สามารถเข้าใจความต้องการสมาชิก         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |

### ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการที่ให้บริการแล้วแต่ยังไม่ดีพอ โดยเฉพาะ บุคลากรที่ให้บริการแล้วแต่ไม่เข้าใจงาน  
และที่ให้บริการแล้วแต่ยังไม่ดีพอ โดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการแล้วแต่ไม่เข้าใจงาน

### ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

- |   | มากที่สุด             | มาก                              | เฉยๆ                  | น้อย                  | น้อยที่สุด                       |
|---|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1 ความสะดวก / ง่าย ของขั้นตอนบริการ         | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 2 เอกสารและแบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย         | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 3 ความถูกต้องของการให้บริการ                | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 4 มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการติดให้เห็น | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

### ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล คือ 1 คือ คนในห้างไอทีและ 3 นายพร  
หน้าห้องรับแจ้งที่ 50 นาที

### ความพึงพอใจต่อสถานที่

- |  | มากที่สุด             | มาก                              | เฉยๆ                             | น้อย                             | น้อยที่สุด            |
|--|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1 วันและเวลาทำการ                                  | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| 2 มีประกาศข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| 3 การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์มและแผ่นพับ          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| 4 การจัดการระบบคิว                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 บรรยากาศภายในสหกรณ์                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| 7 อุปกรณ์ มีความทันสมัยให้บริการ ไม่เสีย           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### ข้อเสนอแนะด้านสถานที่

จากการตอบคำถามทั้งหมด ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวมเช่นไร

- |                            | มากที่สุด             | มาก                   | เฉยๆ                             | น้อย                  | น้อยที่สุด            |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ความพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

230

ปัญหาที่พบข้อด้านการรับฝาก / ดอนเงิน

- |  |                                  |  |                                  |                        |
|--|----------------------------------|--|----------------------------------|------------------------|
| <input type="radio"/> ความไม่สะดวกสบายด้านสถานที่        | <input checked="" type="radio"/> | ระยะเวลารอในคิวนาน   | <input checked="" type="radio"/> | พนักงานบางคนขาดธำชาติย |
| <input checked="" type="radio"/> ขั้นตอนการบริการซับซ้อน | <input checked="" type="radio"/> | ไม่มีการจำกัดจำนวนรายการที่ใช้บริการต่อคน (ไม่ควรเกิน 5 รายการต่อคน) |                                  |                        |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....               |                                  |  |                                  |                        |

ปัญหาที่พบข้อด้านการกู้ยืมเงิน

- |   |                       |                         |                                  |                   |
|---|-----------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| <input type="radio"/> ระยะเวลาในการอนุมัติช้า                                   | <input type="radio"/> | ขั้นตอนในการกู้ยืมมีมาก | <input checked="" type="radio"/> | ความไกลของสถานที่ |
| <input checked="" type="radio"/> เข้าถึงข้อมูลยาก ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เท่านั้น |                       |                         |                                  |                   |
| <input checked="" type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....                           |                       |                         |                                  |                   |

จุดเด่น / ข้อดีของการบริการรับฝาก / ดอนเงิน

- |   |                                  |                         |                       |                         |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> ใช้บริการจัดคิวอัตโนมัติ | <input checked="" type="radio"/> | ทำงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด | <input type="radio"/> | พนักงานแต่งกายมีระเบียบ |
| <input type="radio"/> รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก        | <input type="radio"/>            | อื่นๆ โปรดระบุ .....    |                       |                         |

จุดเด่น / ข้อดีของการบริการกู้ยืมเงิน

- |   |                                  |                         |                       |                         |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> อัตราดอกเบี้ยกู้ยืมต่ำ | <input checked="" type="radio"/> | ทำงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด | <input type="radio"/> | พนักงานแต่งกายมีระเบียบ |
| <input type="radio"/> รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก      | <input type="radio"/>            | อื่นๆ โปรดระบุ .....    |                       |                         |

ข.3 แบบประเมินความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของสมาชิกก่อน  
ดำเนินการปรับปรุง

**" บริการเหนือระดับ ประทับใจมีรูปลิ่ม "**

ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มากที่สุด เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนความสำคัญ

คะแนน 5 มีความจำเป็นอย่างมากที่สุด

คะแนน 2 ค่อนข้างไม่จำเป็น

คะแนน 4 มีความจำเป็นอย่างมาก

คะแนน 1 ไม่จำเป็น (ไม่ต้องมีก็ได้)

คะแนน 3 มีความจำเป็น

	5	4	3	2	1
1. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้สมาชิก เกิดความเชื่อใจ ไว้วางใจในบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ได้อย่างถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้กับสมาชิก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก เต็มใจที่จะช่วยเหลือหรือ จัดหาบริการที่ดีให้สมาชิก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ความสามารถในการรับคำร้องของสมาชิกและแก้ปัญหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการทั่วไป	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การเอาใจใส่ ความสุภาพ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับ ไว้ให้เหมาะกับสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.1 เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของสมาชิก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและให้เกิดริศสมาชิก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอริศชาติดี สื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	5	4	3	2	1
4. ความพร้อมของสิ่งที่ปรากฏให้เห็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ บุคคล และสิ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <sup>233</sup>	<input type="radio"/>
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 การจัดวางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 การจัดระบบคิวมีความสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสหกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6 ความสะอาดของสหกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยน่าใช้บริการ ไม่เสีย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8 ความสะดวกของขั้นตอนบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.10 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.11 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะ

ควรมีน้ำดื่มให้บริการหรือไม่

ควรมีการเปิดเพลงเบาๆหรือไม่

ควรมีตกแต่งสถานที่ด้วยต้นไม้หรือไม่

ควรมีชั้นวางหนังสือหรือหนังสือพิมพ์ให้บริการหรือไม่

จำเป็น    ไม่จำเป็น


อื่นๆ โปรดระบุ

---



---



---

ข.4 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความสำคัญของปัจจัย  
คุณภาพของสมาชิกก่อนดำเนินการปรับปรุง

# แบบสอบถามการจัดลำดับความสำคัญงานบริการสหกรณ์จากผู้ใช้บริการ

## สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

235

### " บริการเหนือระดับ ประทับใจมิรู้ลืม "

ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนความสำคัญ

คะแนน 5 มีความจำเป็นอย่างมากที่สุด

คะแนน 2 ก่อนข้างไม่จำเป็น

คะแนน 4 มีความจำเป็นอย่างมาก

คะแนน 1 ไม่จำเป็น (ไม่ต้องมีก็ได้)

คะแนน 3 มีความจำเป็น

	5	4	3	2	1
1. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อใจ ไว้วางใจในบริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ได้อย่างถูกต้อง	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้กับสมาชิก	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก ศรัทธาที่จะช่วยหรือจัดหาบริการที่ดีให้สมาชิก	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ความสามารถในการรับคำร้องของสมาชิกและแก้ปัญหา	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการทั่วไป	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การเอาใจใส่ ความสุภาพ อธธาศัยของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปรับให้เหมาะกับสมาชิกที่เข้ารับบริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.1 เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของสมาชิก	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพและให้เกิดศรัทธา	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีธธาศัยดี สื่อสาร ใค้อย่างมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	5	4	3	2	1
4. ความพร้อมของสิ่งทีปรากฏให้เห็น เช่น ด้งอำนาจความสะดวก	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เครื่องมือ บุคคล และสิ่งทีใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น					
4.1 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 การจ้ควางอุปกรณ์พร้อมเสมอ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 การจักระบบคิวมีความสะดวก	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสหกรณ์	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6 ความสะอาดของสหกรณ์	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยนำให้บริการ ไม่เสีย	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8 ความสะดวกของขั้นตอนบริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9 แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.10 บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.11 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะ

ควรมีน้ำดื่มให้บริการหรือไม่

ควรมีการเปิดเพลงเบาๆหรือไม่

ควรมีตกดั่งสถานที่ด้วยต้นไม้หรือไม่

ควรมีชั้นวางหนังสือหรือหนังสือพิมพ์ให้บริการหรือไม่

จำเป็น	ไม่จำเป็น
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

อื่นๆ โปรดระบุ

อุปกรณ์ที่สั้เพื่อความสะดวกให้

---



---



---

## ภาคผนวก ค

ผลการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลสหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำต่างๆ (Best Practices)

หัวข้อเปรียบเทียบ Best Practices	สหกรณ์ออมทรัพย์				
	สอ. จุฬาฯ	สอ. กฟผ.	สอ. กบท.	สอ. ปตท.	สอ. กปน.
1. จำนวนสมาชิก	9,027	30,527	24,244	3,341	5,644
2. จำนวนเจ้าหน้าที่	46	38	79	9	20
3. รายได้ (ล้านบาท)	726	967	808	80	202
4. กำไรสุทธิ(ล้านบาท)	449	739	294	65	144
5. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่	มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี
6. หัวข้อสำรวจด้านใดบ้าง	- Accuracy - Responsiveness - Empathy - Tangibles	- การบริการของพนักงาน - การบริการธุรกรรมการเงิน - บริการด้านสารสนเทศ	- ความรู้สึกเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ - สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้บริการ - ความรวดเร็วในการให้บริการ - สิ่งประทับใจ (คำถามเปิด) - สิ่งที่ต้องปรับปรุง (คำถามเปิด) - สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม (คำถามเปิด)	-	-
7. มีวิธีการตรวจสอบปัญหาหรือไม่	มี	มี	มี	มี	มี
7.1 จากแบบสอบถาม สำรวจ	✓	✓	✓	✗	✗
7.2 จากคำร้องเรียนของลูกค้าโดยตรง	✓	✓	✓	✓	✓

หัวข้อเปรียบเทียบ Best Practices	สหกรณ์ออมทรัพย์				
	สอ. จุฬาฯ	สอ. กฟผ.	สอ. กบท.	สอ. ปตท.	สอ. กปน.
7.3 จากกล่องรับความคิดเห็นและเว็บไซต์	✓	✓	✓	✓	✓
8. มีการดำเนินการป้องกัน	มี	มี	มี	มี	มี
8.1 มีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการสมาชิก	✓	✓	✓	✓	✓
8.2 จัดทำเป็นเทคนิคการให้บริการที่ทำให้ประทับใจ	✗	✗	✓	✗	✗
9. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (%ต่อปี)	1.5	2	1.5	1.5	2.5
10. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (%ต่อปี)	6	6	4.75	7	7.75
11. จำนวนสวัสดิการ	11	9	5	4	6
12. ระบบคิวให้บริการ	บัตรคิวอัตโนมัติ	เข้าคิวปกติ	บัตรคิวอัตโนมัติ	เข้าคิวปกติ	เข้าคิวปกติ
13. ระยะเวลา					
13.1 จุกเงิน	ทันที	ครึ่งวัน	ครึ่งวัน	ครึ่งวัน	ครึ่งวัน
13.2 สามัญ	ครึ่งวัน	3 วันทำการ	3-5 วันทำการ	3 วัน	3 วันทำการ
13.3 พิเศษ	1 เดือน	1 เดือน	1.5 - 2 เดือน	1 เดือน	1.5 เดือน

### Best Practices

ในส่วนของการศึกษาแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) จากองค์กรสื่อ.ชั้น นำระดับประเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้สหกรณ์กับสื่อ.กรณีศึกษา โดยมีสื่อ.ที่เข้าทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลได้แก่

1. สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(EGATT, สอ.กฟผ.)
2. สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน (สอ.กบท.)
3. สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน (สอ.ปตท.)
4. สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการประปานครหลวง (สอ.กปน.)

โดยเหตุที่เลือกสหกรณ์ดังกล่าวข้างต้น ประกอบด้วย ความมีชื่อเสียงด้านการจัดการ ขนาดของสหกรณ์ออมทรัพย์ ผลดำเนินการ จำนวนสมาชิกและสินทรัพย์ เป็นต้น

### คำถามที่ใช้การสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ จึงได้ทำการกำหนดขอบเขตคำถามในการศึกษาไว้ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ต้นแบบมีวิธีการตรวจสอบหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในแต่ ละข้ออย่างไร
2. กระบวนการในการแก้ปัญหาทั้งหมดและที่เฉพาะเจาะจงของสหกรณ์ออมทรัพย์ ต้นแบบเป็นอย่างไรบ้าง
3. มีเอกสารหรือแบบฟอร์มเฉพาะในการแก้ปัญหาต่างๆหรือไม่ เช่น การแก้ปัญหา การให้ข้อมูลด้านบริการ อาจจัดทำ FAQ เป็นต้น
4. สิ่งที่สหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ ทำแตกต่างจาก Guideline อย่างไรบ้าง



## สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(EGATT)

วิธีการแก้ปัญหาโดยทั่วไป มี 3 วิธีดังนี้ คือ

1. หัวหน้าฝ่ายสั่งการเองในงานที่ตนรับผิดชอบ
2. ปรีกษาผู้จัดการโดยออกเป็น คำสั่งผู้จัดการ
3. เปลี่ยนแปลงกฎระเบียบการทำงาน โดยเข้าที่ประชุมกรรมการซึ่งจัดเดือนละ 1 ครั้ง

ซึ่งเรียงลำดับตามความใหญ่ของปัญหาจากน้อยไปมาก

### ลำดับขั้นการแก้ปัญหา

1. เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย รองผู้จัดการ ผู้จัดการ และไปจนถึงกรรมการ ในที่สุด
2. ผู้จัดการจะทำการเรียกประชุม หัวหน้าฝ่ายและรองผู้จัดการเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแจ้งความคืบหน้าและสอบถามปัญหาจากแต่ละฝ่าย
3. การแก้ปัญหามีหลายด้านตั้งแต่ ออกเป็นคำสั่งผู้จัดการ ,เพิ่มในjob description ,ออกหนังสือเวียน ,เสนอกกรรมการ ออกเป็นประกาศขอ. , เปลี่ยนแปลงระเบียบ เป็นต้น

### ปัจจัยคุณภาพในงานบริการ

1. Accuracy
  - 1.1 ขาดการจัดทำ FAQ แต่ในกรณีที่มีเรื่องเข้ามาใหม่ ก็จะมีใบเขียนบอกเจ้าหน้าที่ว่าให้ตอบว่าอย่างไรจะได้ไม่เกิดปัญหา และก็มีกรอบรวมทั่วไปเกี่ยวกับถ้าสมาชิกถามอย่างนี้จะตอบว่าอย่างไร
  - 1.2 การตรวจสอบความถูกต้อง มีดังนี้  
จะ recheck จากสมาชิก การกระหนาบยอดบัญชีในแต่ละวัน ถ้ามีการเปลี่ยนระบบจะมีการ run parallel ถ้ามีการเปลี่ยนพนักงานก็จะมี การสอนงาน ก่อนปฏิบัติงานจริง
2. Responsiveness

- 2.1 เพิ่มช่องเพิ่มมากขึ้น ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำธุรกรรมได้ทุกช่อง (แผนงานในอนาคต) ออกใบเสร็จด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างการแก้ปัญหาที่ผ่านมาได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นถ้าหัวหน้า หรือเจ้าหน้าที่เห็นแล้วก็ปรึกษา แล้วปรับแก้ได้เลย การกู้ซื้อรถจากเดิมต้องมีการเสนอที่ประชุม ก็เปลี่ยนมาใช้วิธีเวียนเซ็น ลดระยะเวลาจาก 1 เดือน เหลือเพียง 1 สัปดาห์ เป็นต้น

ผู้จัดการมอบอำนาจให้รองผู้จัดการลงนามแทนในหลายๆเรื่อง เพราะว่าผู้จัดการเป็นเจ้าหน้าที่ของกฟผ. ทำงานเต็มเวลา จะมาขอ.ได้เฉพาะเวลาเช้า กลางวัน เย็น เท่านั้น

ผู้ตรวจสอบกิจการ ตรวจสอบทุกเดือน รายงานทุกเดือน ทุกด้าน ตัวอย่างเช่น กู้ฝาก ระบบเงิน การลงทุน ลูกหนี้ และหุ้น เป็นต้น

ซึ่งส่วนมากจะเป็นคำแนะนำในการทำงานเยอะมาก เช่นเรื่อง Fax. ให้ต่อเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เวลาได้รับจะได้ใช้กระดาษที่พิมพ์ที่ใช้ได้นาน

- 2.2 ร้องเรียน รับคำร้อง

ใช้การลงบันทึกรวมกับเอกสารอื่นๆ บันทึกเปล่าให้สมาชิกเขียน กล่องรับความคิดเห็น ถ้าเป็นคำร้องเรียนจะเจอผู้จัดการเสมอ ถ้าเป็นคำถามเจอที่ counter ก็จะได้ถามได้เลย ถ้าแก้ได้ก็แก้ทันที ถ้าแก้เสร็จแล้ว ก็แจ้งเจ้าหน้าที่ซึ่งรับเรื่องว่าแก้ไปแล้ว แก้อย่างไรบ้างจะได้ชี้แจงได้อย่างถูกต้องแบบสอบถาม มีการทำทั้ง 2 ฝ่าย คือ ทั้งผู้ให้บริการและรับบริการ ขณะนี้อยู่ในช่วงประมวลผล ต้องขอข้อมูลวันหลัง

- 2.3 แบ่งเวลากันพัก ซึ่งบางครั้งก็ไม่พอ หัวหน้าฝ่ายต้องเข้าไปช่วยใช้การจัดกลุ่มประเภทงาน คล้ายคลึงกันให้อยู่ที่เดียวกัน ใช้เครื่องตอกบัตรในการเช็คความพร้อมของเจ้าหน้าที่ว่ามาทำงานตรงเวลาหรือไม่

### 3. Empathy

ข้อ 3.1 – 3.3 ใช้การประเมินเจ้าหน้าที่เพื่อขึ้นเงินเดือนประจำปี ผู้ประเมินได้แก่ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายอบรมสมาชิก บริการอย่างไรให้ดี ให้ถูกใจสมาชิก ซึ่งจัดอบรมปีละครั้ง จ้างบุคลากรภายนอกมาอบรมบังคับโดย action ไม่ได้มีกำหนดเป็นมาตรฐานเฉพาะบุคคล

#### 4. Tangibles

- 4.1 เปิดบริการตามเวลาปกติ สมาชิกยินดี ไม่บ่น แต่ใช้การเปิดช่องเยอะขึ้น
- 4.2 ถ้ามีการหยุดงานก็จะประกาศให้สมาชิกทราบ มีหลายสื่อ ส่งข่าวให้สมาชิก website ของเราอยู่ใน Intranet สมาชิกบางคนดู website ไม่ได้ ใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เบอร์แรกบอกหลักเกณฑ์การบริการ สอบถาม ข้อมูลทั่วไป เงินฝากด้วย ส่วนอีกเบอร์ บอกรายละเอียดเงินกู้ประเภทต่างๆ หุ่น
- 4.3 มีผู้รับผิดชอบแต่ละฟอร์ม เอกสารฝ่ายใด ฝ่ายนั้นรับผิดชอบ มาเติมเอง ใช้มาตรการ 5 ส ในการกำกับดูแลการจัดวางภายในสำนักงาน
- 4.4 ระบบคิวยังไม่มี เพราะเห็นว่าเป็นการเสียเวลาของสมาชิกในการกด เป็นการเพิ่มขั้นตอน แต่ใช้การเพิ่มช่องบริการในวันที่มีผู้ใช้บริการมาก
- 4.5 บรรยากาศ ความเรียบร้อยของสอ. ใช้เกณฑ์ 5 ส ควบคุมและตรวจประเมินผลเพื่อใช้ในการขึ้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่
- 4.6 แต่ก่อนจะทำการ MTN กลางตรวจเช็คทุกๆเดือน แต่ขณะนี้มีการเปลี่ยนโปรแกรมใหม่ จึงใช้การrun parallel และรอการสั่งซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ แล้วจะมี Warrantee ประจำเครื่องอยู่แล้ว พอหมดแล้วค่อยใช้การตัดสินใจตามความคุ้มค่าของเงิน
- 4.7 แบบฟอร์มมีการตรวจสอบว่าใช้งานง่ายจากสมาชิกอยู่เสมอเมื่อออกแบบฟอร์มใหม่
- 4.8 การแต่งกายมีแบบฟอร์มให้มาตรฐานเดียวกัน
- 4.9 มีการติดประกาศ แผ่นผังขั้นตอนบริการให้เห็นชัดเจน

## สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน

การบริการ ของสอ. กบท. แบ่งได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. การบริการเงิน
2. การบริการสินเชื่อ เงินฝาก
3. การบริการข้อมูลสมาชิก – ข้อมูลต่อเนื่องสิทธิประโยชน์, ผลตอบแทน
4. การบริการบัญชี

### 1. Accuracy

- 1.1 การให้บริการถูกต้อง เพราะมีระบบอัตโนมัติตอบคำถาม และใช้สื่อ Internet
- 1.2 มีการลงรายการในสมุดผู้ฝาก, Slip, ตรวจรับนับ ลงบันทึกรายการ ส่งให้  
ผู้ตรวจสอบอนุมัติจ่ายเงิน

#### ความบกพร่อง / ผิดพลาดที่เกิดขึ้น

- การอนุมัติจ่ายผิด
- ผิดโดยการกรอกข้อมูลไม่ชัดเจนของสมาชิก หรือการกรอกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ (Human error )
- โปรแกรมเกิดการผิดพลาดนานๆครั้ง เนื่องจากข้อมูลเก่า ถ่ายโอนข้อมูลยังไม่ครบ แก้ไขยังไม่แล้วเสร็จ
- ฝ่ายจัดการให้ทุกฝ่ายทำ Flow Chart ให้ทำเพื่อตรวจสอบดูแลความซ้ำซ้อน ฝ่ายเขาทำเอง และไปประชุมหาทางแก้ไขในกรณีเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น

### 2. Responsiveness

- 2.1 ความสะดวกรวดเร็วใช้ Queing M/C กระจายกันให้ทั่วถึง
  - ช่วง Peak ภูเก็ตเงินเยอะ , สามัญน้อย  
กรรมการไม่ได้มา Standby ตลอดเวลา ใช้ได้ตอนเที่ยง แบ่งการมอบหมายอำนาจ
  - แบ่ง Counter รับ-ถอน ทำให้ตรวจสอบง่าย แต่ในอนาคตมีแนวโน้มจะรวมกันเป็น One Stop Service
- 2.2 การรับคำร้อง มองด้านการบริการเฉพาะบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก



Key Staff ทุกเดือน เพื่อรับรู้ปัญหาและทางแก้ปัญหา แต่จะจุดขั้นตอน  
หัวหน้าฝ่ายมาประชุมกับผู้จัดการ จากนั้นหัวหน้าจะมา Brief ลูกน้อง  
สมาชิก, องค์กรการสื่อสาร มีลำดับการรายงาน

บางเรื่องต้องใช้มติคณะกรรมการดำเนินงาน (นอกเหนือจากข้อบังคับที่  
ปฏิบัติได้)

เคยทำประชุมสัมมนา Decision Tree, C&E การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
และงานในหน้าที่ ประมาณ 2 ปี

ประชาสัมพันธ์ตอบได้เรื่องทั่วไป ถ้าลงรายละเอียดก็ไปติดต่อฝ่ายที่  
เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน สามารถศึกษาข้อมูลผ่าน เว็บไซต์

[www.tosavino.com](http://www.tosavino.com) มีระบบโทรศัพท์ให้ข้อมูล แต่มีการร้องเรียนเรื่องการ  
รอสายเป็นเวลานาน

- 2.3 มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเขา, นิติกร, กรรมการ ที่มีความรู้ ที่รับผิดชอบ
- 2.4 มีการเขียนบอกมาให้ตรวจดูว่าเวลามารับเช็คตรงหรือไม่, เงินสดต้องตรวจ  
นับก่อนออกจากจุดบริการ

**สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด  
มหาชน (สอ. ปตท.)**

1. Accuracy

1.1 ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการตอบคำถาม แล้วดูได้ทั้งทาง Internet, Touch Screen (One Stop Service) ใช้การส่งงานแยกประเภทไปในการตอบ, สมาชิกสัมพันธ์ตอบได้ทุกอย่าง แก้ปัญหาเงินปัญหาไปไม่มีค้าง

\* เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมา ดูว่าผิด ณ จุดใด แล้วแก้ที่จุดนั้น, แต่ถ้าเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้



นอกเหนือจากระเบียบข้อบังคับ ไม่สามารถตัดสินใจได้ ใช้ประสบการณ์และมติที่ประชุมในการพิจารณาการอบรมเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสายงานเฉพาะบุคคล

1.2 คล้าย 1.1 (หนังสือแจ้งสถานภาพ) หุ่น, หนี้ จะ...ไปเพื่อทำให้ แต่ปัจจุบันใช้การแจ้งทางคอมพิวเตอร์ได้ มี Password ซึ่งสะดวกมา

2. Responsiveness

2.1 มีแนวทางในการมองและปรับปรุงด้าน IT

2.2 คก.หรือ ผจก เป็นผู้กำหนดแนวทางการแก้ไข แต่การรับปัญหาจะผ่านทางเจ้าหน้าที่เป็นส่วนมาก ซึ่งในด้านการแก้ปัญหา ทางผู้จัดการจะสั่งให้หัวหน้าฝ่ายและส่งต่อถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการตามลำดับ .

การอำนวยความสะดวกที่สุดท้ายของเดือนเพื่อเป็นการสรุปปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เผชิญในการทำงาน

การระดมสมองใช้ในกรณีการลงทุน, อนุมัติเงินกู้, แก้ไขระเบียบข้อบังคับ จัดตั้งคณะทำงานศึกษาระบบ อาจใช้การประชุมทางโทรศัพท์ และนอกกรอบ เพราะกรรมการเป็นบุคคลระดับบริหาร ปตท.ไม่ค่อยมีเวลา

2.3 การเงิน, สินเชื่อ, ธุรการ, บัญชี มีการ Rotate งานอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละฝ่ายเรียนรู้งานแต่ละประเภท

### 3 Empathy

3.1 ส่วนมากสมาชิกจะร้องเรียนว่าต้องการอะไรบ้าง ต้องการนอกเหนือจากงาน เช่นของขวัญปีใหม่ เป็นต้น

3.2	คณะกรรมการประชาสัมพันธ์	อำนาจการ	}	รวมเป็น
	5 คน	เงินกู้		15
		ประชาสัมพันธ์		(คกก.ดำเนินการ)

นโยบายการทำงาน จะถูกหรือผิดถูกค้าต้องมาก่อน

### 4. Tangibles

4.1 วันเวลาทำการกำหนดให้เหมาะสมกับเวลาปฏิบัติงานของสมาชิก

4.2 ประชุมสามัญประจำปี ให้สมาชิกเสนอได้ email เวียนสมาชิก พร้อมทั้งจะลงใน net, update เดือนละครั้ง

4.3 ความสะอาด, 5ส.

4.4 คิวยาวไม่มากเนื่องจากการรับเงินเดือนโดยโอนเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์

4.5 5ส. ตรวจเดือนละครั้ง, ดีขึ้น

4.6 การซ่อมบำรุงจะจ้างบริษัทภายในปตท. และมีการ MTN เรียกจากอาคารด้านบนของสอ.ปตท. ทำให้สะดวกรวดเร็วไม่เสียเวลา ทั่วไปแล้วจะตรวจปีละ 2 ครั้ง

## สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการประปานครหลวง (สอ.กปน.)

ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและเก็บข้อมูล แล้วให้สมาชิก....เดือนละ 1 ครั้ง  
 สอ.มีการทำทุกอย่างเป็นเอกสารเพื่อการตรวจสอบ ข้อมูลบัญชี และคอมพิวเตอร์สินเชื่อ เงินฝาก ต้อง  
 ตรงกัน ต้องใช้บัตร, Book, เลขที่บัญชี เป็นบุคคลเดียวกันในการรับเงิน (เงินถอน)

### 1. Accuracy

- 1.1 เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาโดยทั่วไปได้ทุกคน กรณีเป็น CASE พิเศษ  
 ถ้าเจ้าหน้าที่ตอบไม่ได้จะต้องมีนิติกรเสนอต่อ คกก.(ระเบียบไม่ได้เขียนไว้)

ทั่วไป → เฉพาะเรื่อง → ด้านกฎหมาย(นิติกร) → คกก ประชุมเดือนละ 2  
 ครั้งอำนวยความสะดวก  
 เฉพาะก่อนดำเนินการทั้ง  
 ระบบ

คกก. กลุ่มย่อย 4-5 กลุ่ม ถ้าเร่งด่วนก็เปิดประชุมวาระพิเศษ

อาศัยประสบการณ์และแจ้งระเบียบใหม่ ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง แล้วใครที่  
 เกี่ยวข้อง ก็จะเก็บไว้.....

ส่งให้สมาชิกเป็นแผ่นปลิว

การเงิน บัญชี สินเชื่อ ธุรการ

ใช้ระเบียบข้อบังคับ, ชี้แจง, ไม่ได้รวบรวมข้อมูลสถิติ

ใช้ระบบความสัมพันธ์ แก้ไขปัญหา โดยทั่วไปฝ่ายจัดการจัดการได้ แต่ถ้า  
 เรื่องระดับองค์กรเข้าไปถึง คกก

คกก เป็นการรวบรวมข้อมูลในการตอบ

### 1.2 บัญชีคุมยอดใหญ่

การ key เข้าเครื่องอาจผิดพลาดได้ กรณีที่สมาชิกเขียนเลขสมาชิกผิด,  
 เขียนไม่ชัดเจน

การหักเงินต่างๆจะปรากฏในใบแจ้งหักเงินเดือนดังต่อไปนี้ ค่าภาษี, ค่า  
 ผ่อน, ค่าหุ้นสอ.ค่าเงินกู้ เป็นต้น

สอบถามได้ใหม่ว่า ปัจจุบันมีหุ้นเท่าไร หนี้เท่าไร

### 2. Responsiveness



- 2.1 การกู้เงินใช้ระยะเวลาเพียง 5 นาทีเท่านั้น  
การกู้สามัญ ถ้ามากู้วันที่ 25-30 เราจะเข้าบัญชีให้  
เกิดความไม่มั่นใจในการรับเช็ค  
ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจตราสาร  
พิเศษ รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร, เอกสารคำขอกู้ล่าช้าถ้าข้อมูล  
ไม่สมบูรณ์  
ทำข้อมูลแล้วนำมาให้กรรมการเงินกู้พิจารณา  
มี คกก.ดำเนินการกลุ่มปัญหา เดือนละครั้ง
- 2.2 สมาชิกที่ต้องการอะไรบ้าง มีทั้งคำถาม คำร้องเรียน คำติชม มีผู้รับและ  
ขั้นตอนการรับร้องเรียน มีการดำเนินการแก้ไข โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว  
ของกรรมการในการแก้ไขปัญหากับสมาชิกนั้นๆ
- 2.3 มีการ Rotate ทุกๆ 4 ปี ป้องกันการทุจริตเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้  
งานทุกฝ่าย เปลี่ยนบางส่วน คนใหม่จะมีการทดลองงานและมีพี่เลี้ยงคอย  
กำกับดูแล การประชุมเจ้าหน้าที่เดือนละครั้งเพื่อให้ทราบปัญหาการ  
ดำเนินงานต่างๆของเจ้าหน้าที่ แล้วนำมากำหนดแนวทางการป้องกันและ  
แก้ไข

### 3. Empathy

3.1-3.3 ใช้ Feedback ของสมาชิกเป็นตัวฟ้อง ตัวอย่างเช่น จนท.หน้าจอ พูดจาไม่ดี  
การทำงานในองค์กรไม่สม่ำเสมอ บางเวลาเจ้าหน้าที่น้อย

### 4. Tangibles

- 4.1 พักตามเวลา ช่วงเวลากลางวัน เจ้าหน้าที่การเงินและ สินเชื่อ ผลัดกันพัก
- 4.2 การกระจายข่าวไม่ค่อยถึงสมาชิก จะถึงสมาชิกเพียง 20-30% ส่วนมาก  
อาศัย การรู้ข่าวเพราะปากต่อปาก นอกจากนั้นก็มีผู้สนใจจริงจังประมาณ  
200-300 คนจาก 5,500 คน  
การกระจายข่าวไม่ทั่วถึง ถ้าเขาสนใจโทรมาถาม
- 4.3 ปรับปรุงใหม่โดยใช้มติจาก คกก.ประชาสัมพันธ์ดูความเหมาะสมของ  
ข้อความในสื่อ
- 4.4 บัตรคิว หากคนไม่เยอะไม่ต้องใช้บัตรคิว

- 4.5 มีการจัดสถานที่ที่เป็นระเบียบ โดยมีการใช้หลัก 5 ส ในการดูแลความเรียบร้อยของสหกรณ์ตัวอย่างเช่น ดารจัดเก็บเอกสารจะแยกแยะตามความเหมาะสมตามประเภทเอกสาร เอกสารประเภทไหนเก็บแบบไหน 1 ปี , 3 ปี , 5 ปี, 10 ปี เป็นต้น
- 4.6 มีแบบฟอร์มกำกับการยืมคืนที่ชัดเจน สะดวก และถูกต้อง
- 4.7 ก่อนออกแบบฟอร์มจะมีการตรวจสอบความยากถูกครั้งจากคณะกรรมการ และส่วนใหญ่มักใช้คล้ายคลึงกับธนาคารทำให้ไม่ยากในการทำความเข้าใจของสมาชิก
- 4.8 บุคลิกภาพและการแต่งกาย มีระเบียบแบบฟอร์มที่ชัดเจนในการกำกับการดูแลการแต่งของของเจ้าหน้าที่
- 4.9 มีแผนผังขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นเด่นชัด

## ภาคผนวก ง

- ง.1 ตัวอย่างทะเบียนยืมคืนครุภัณฑ์ก่อนปรับ
- ง.2 แบบฟอร์มขอใช้โสตทัศนูปกรณ์ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สอ.  
จุฬาฯ
- ง.3 ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มขอใช้โสตทัศนูปกรณ์ฝ่าย  
ประชาสัมพันธ์ สอ.จุฬาฯ
- ง.4 แบบฟอร์มการขอยืมครุภัณฑ์ของฝ่ายสำนักงาน สอ.จุฬาฯ

ง.1 ตัวอย่างทะเบียนยืมคืนครุภัณฑ์ก่อนปรับ

ทะเบียน ยาน-พาหนะ รถจักรยานยนต์  
ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ลำดับที่	ชื่อรถจักรยานยนต์	ชื่อผู้ครอบครอง	วันที่รับ	วันที่คืน
1.	เครื่องเล่นเทป	คุณลิขิต น. งาม	19 มี.ย. 46	19 มี.ย. 46
2.	เครื่องเล่นเทป SONY WALKMAN	คุณลิขิต น. งาม	19 มี.ย. 46	19 มี.ย. 46
3.	กล้อง PENTAX	คุณลิขิต น. งาม	18 มี.ย. 46	คืน
4.	เครื่องเล่นเทป	คุณลิขิต น. งาม		
5.	Notbook	อ. น. งาม	20 มี.ย. 46	คืน
6.	กล้อง PENTAX	อ. น. งาม	20 มี.ย. 46	คืน
7.	กล้อง Pentax	อ. น. งาม	22 มี.ย. 46	คืน

ง.2 แบบฟอร์มขอใช้โสตทัศนูปกรณ์ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สอ.  
จุฬาฯ

**แบบขอใช้โสตทัศนอุปกรณ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์  
สภกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด**

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน ผู้จัดการ

ข้าพเจ้า ..... ฝ่าย .....

มีความประสงค์ขอใช้โสตทัศนอุปกรณ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. ....
2. ....
3. ....

เหตุผลของการใช้เพื่อ .....

.....

ในวัน ..... ที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ถึงวัน ..... ที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

.....  
(.....)

ผู้ขอใช้โสตทัศนอุปกรณ์

ผู้จัดการ	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ รับทราบ	ลงชื่อผู้ขอใช้ วันที่นำมาคืน
..... (.....)	..... (.....)	..... (.....)
...../...../.....	...../...../.....	...../...../.....

ง.3 ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มขอใช้สิทธิสนุปรกรณ์ฝ่าย  
ประชาสัมพันธ์ สอ.จุฬาฯ



แบบขอใช้ไลสตัทสนุปรณ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์  
สภกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

วันที่ 25 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

เรียน ผู้จัดการ

ข้าพเจ้า น.ส. ทัดนาถ นพ. ฝ่าย ฝ่าย วิทยุและโทรคมนาคม

มีความประสงค์ขอใช้ไลสตัทสนุปรณ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. งบค่าโฆษณา 1 ตัว
2. ....
3. ....

เหตุผลของการใช้เพื่อ ไปรับสื่อ สอ. สำนักศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

ในวัน 25 ที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

ถึงวัน 27 ที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ท.ท. ทัดนาถ นพ. วิทยุและโทรคมนาคม  
25 มี.ค. 47

.....  
( น.ส. ทัดนาถ นพ. )

ผู้ขอใช้ไลสตัทสนุปรณ์

บันทึกโดย Reuter 25  
เมื่อวันที่ 25 มี.ค. 47  
.....  
.....  
.....  
.....

ผู้จัดการ	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ รับทราบ	ลงชื่อผู้ขอใช้ วันที่นำมาคืน
..... ( นพ. ) 25, มี.ค., 47	..... ( ทัดนาถ นพ. ) 25, มี.ค., 47	..... ( นพ. ) 29, มี.ค., 47

ง.4 แบบฟอร์มการขอยืมครุภัณฑ์ของฝ่ายสำนักงาน สอ.จุฬาฯ



สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด  
CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED

สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เวทีปทุมวัน กทม. 10330 โทรสาร 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 โทรสาร 0-2214-4574, 0-2611-7411  
Chulalongkorn University, Phayathai Road, Bangkok 10330 Tel. : 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 Fax : 0-2214-4574, 0-2611-7411  
http://www.sav.co-op.chula.ac.th E-mail:sav.coop@chula.ac.th

วันที่.....

เรื่อง อุปกรณ์ และครุภัณฑ์สำนักงาน

เรียน หัวหน้าฝ่าย.....

อุปกรณ์ และครุภัณฑ์สำนักงาน : ระบุ.....

สำนักงาน..... รายงาน.....

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....

เจ้าหน้าที่ฝ่าย.....

<p>เรียน รองผู้จัดการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>หัวหน้าฝ่าย.....</p>	<p>เรียน ผู้จัดการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....รองผู้จัดการ</p>
<p>เรียน หัวหน้าฝ่ายสำนักงาน</p> <p>โปรดตรวจสอบและประสานงานผู้เกี่ยวข้องต่อไปด้วย</p> <p>(ลงชื่อ).....รองผู้จัดการ</p>	
<p>เรียน รองผู้จัดการ</p> <p>รายงานการตรวจสอบและแก้ไข</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ความเห็น : .....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>.....ผู้ตรวจสอบ</p>	

## ภาคผนวก จ

- จ.1 เอกสารสำรวจสภาพสาขาต่างๆของสอ.จุฬาฯ
- จ.2 ตัวอย่างมาตรฐานการตรวจ 5ส
- จ.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงของสาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย  
และสำนักกีฬาฯ

### จ.1 เอกสารสำรวจสภาพสาขาต่างๆของสอ.จุฬาฯ

# การปรับปรุงคุณภาพบริการ 5 ส. สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

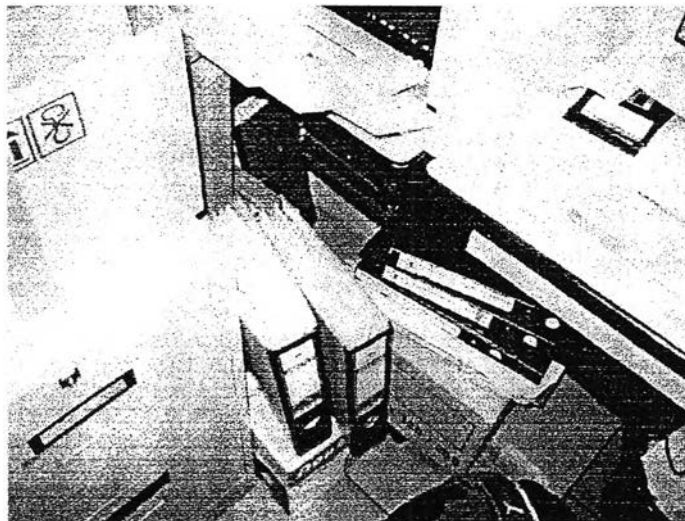
**ขอบเขต** สำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน, บริเวณห้องน้ำ, ห้องประชุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาที่พบและความเหมาะสมของแต่ละสาขา

สาขาที่ได้ทำการสำรวจ ได้แก่

- 1. สาขา สำนักงานมหาวิทยาลัย
- 2. สาขา สำนักสนามกีฬา
- 3. สาขา อาคารจุดจักรพงษ์
- 4. สาขา อาคารบรมราชกุมารี
- 5. สาขา คณะแพทยศาสตร์
- 6. สาขา คณะเภสัชศาสตร์

## 1. สาขา สำนักงานมหาวิทยาลัย

**ขอบเขต** สำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน, บริเวณห้องน้ำ

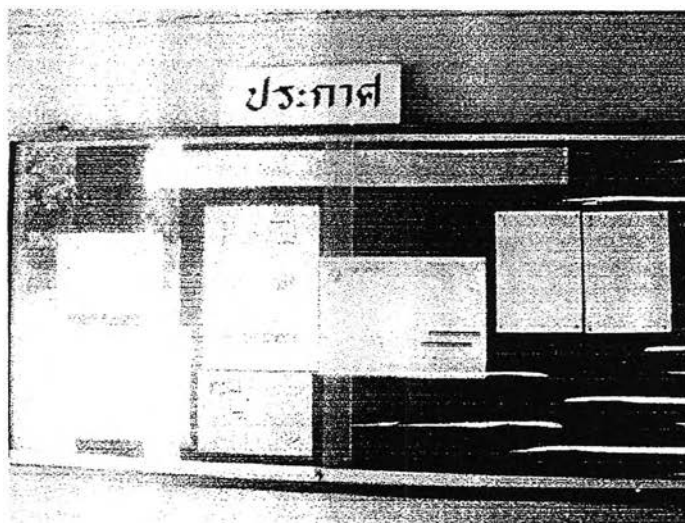


สะสาง

มีเอกสารที่หมดอายุการใช้งานหรือไม่เกี่ยวข้องกับเก็บไว้หรือไม่

สะดวก

มีการจัดเรียงแฟ้มให้เป็นระเบียบมีการจัดเก็บให้ถูกที่ และมีการทำสันแฟ้ม เพื่ออำนวยความสะดวกการใช้งานหรือไม่

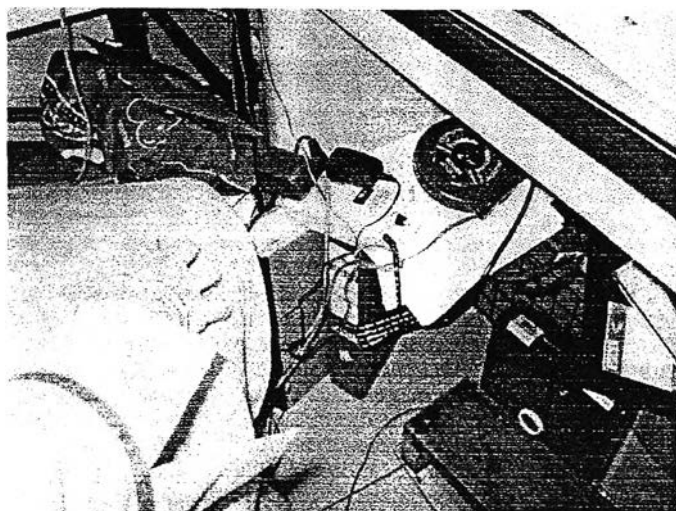


สะสาง

มีสิ่งของ ประกาศที่ไม่จำเป็นอยู่ในสำนักงานหรือไม่

สะดวก

มีการจัดทำบอร์ดเพื่อแจ้งข่าวสารและข้อมูลที่จำเป็นหรือ



ตาสาง

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่

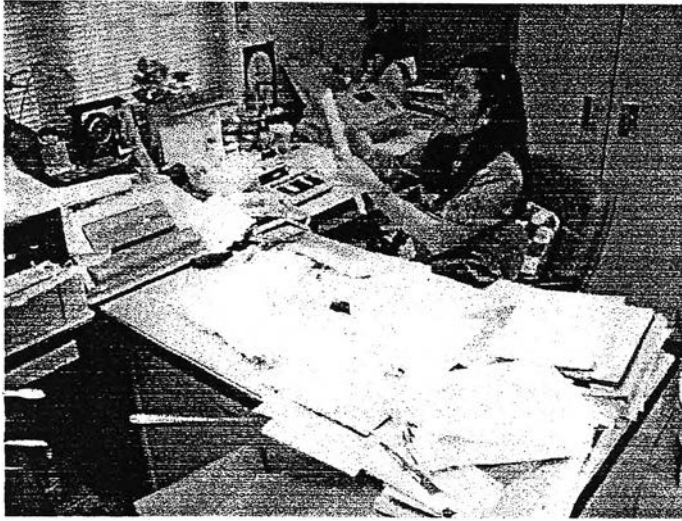


สะอาด

มีการเก็บทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่

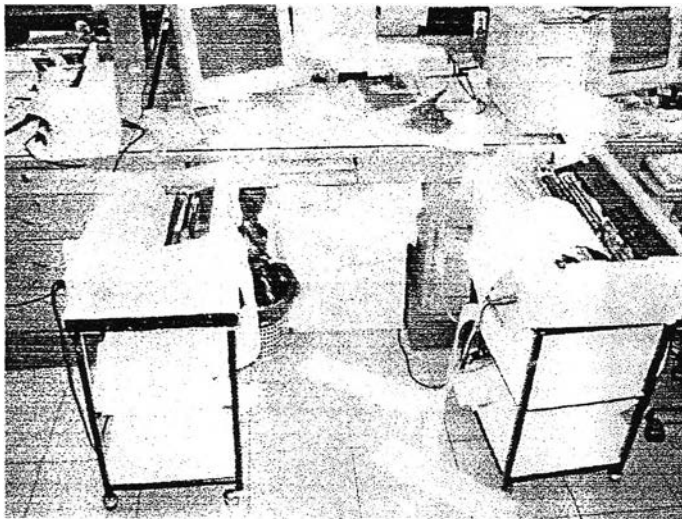


สะตาง

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บน โต๊ะทำงานหรือไม่

สะควก

มีการจัดเรียงเอกสารเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานหรือไม่



สะตาง

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บน โต๊ะทำงานหรือไม่

สะควก

บริเวณพื้นที่ทำงานมีความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือไม่

สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงานอยู่เสมอหรือไม่

สุขลักษณะ

ถึงขณะมีการใช้ถุงดำ แยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่



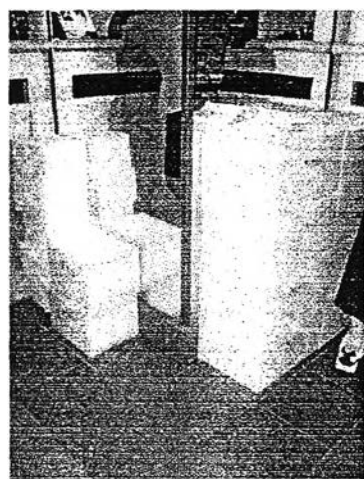


สะอาด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สะอาด

มีการเก็บทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่



สะอาด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่หน้าเคาน์เตอร์หรือไม่

สะอาด

มีป้ายแสดงชื่อหรือสถานะของเอกสารต่างๆที่วางไว้หรือไม่



สะอาด

มีการเก็บทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่

สุขลักษณะ

มีการตรวจสอบสถานะของอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างสม่ำเสมอหรือไม่

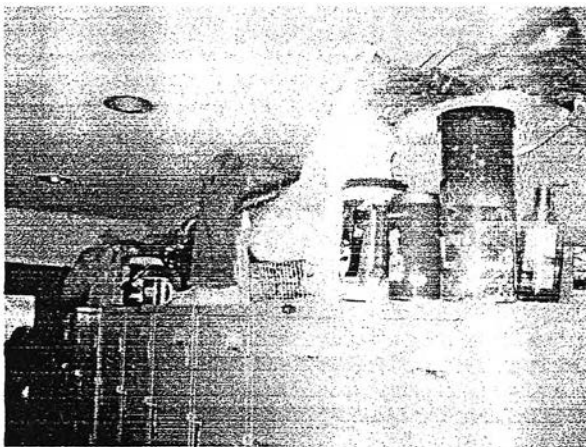


สะเก็ด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยหรือไม่

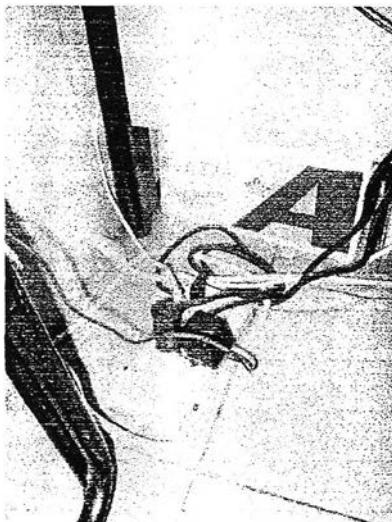


สะเก็ด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ในบริเวณสำนักงานหรือไม่

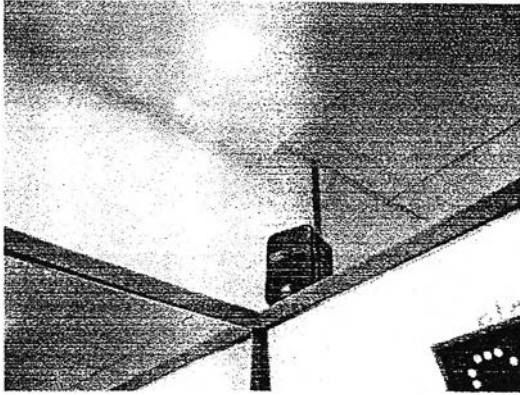
สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณห้องพักอยู่เสมอหรือไม่



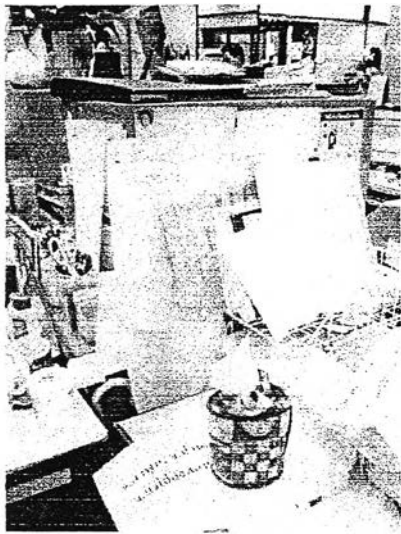
สะดวก

มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่



สะอาด

มีการดูแลทำความสะอาดเพดานให้ปราศจากหยากไย่หรือไม่



สะอาด

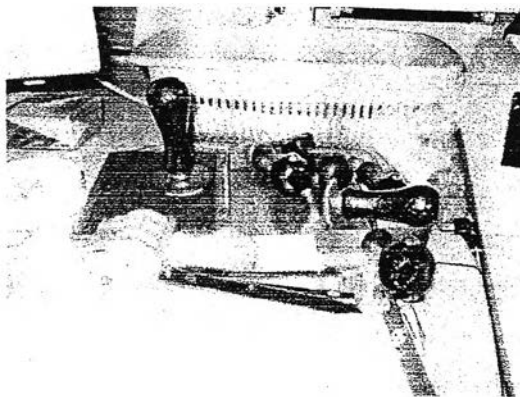
มีเอกสารหรือประกาศที่ไม่จำเป็นติดอยู่บริเวณโต๊ะทำงานหรือไม่

สะอาด

มีการติดประกาศบริเวณโต๊ะทำงานที่สะดวกต่อการอ่านหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีอาหาร หรือภาชนะใส่อาหาร ปะปนอยู่บริเวณทำงานหรือไม่



สะอาด

มีการจัดเก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อยทุกครั้ง เมื่อใช้งานเสร็จหรือไม่



สัญลักษณ์

มีไม้ประดับจัดวางอย่างเหมาะสม คู่แล้วบรรยากาศดีน่าทำงานหรือไม่  
มีอากาศบริสุทธิ์ปราศจากมลภาวะ หรือไม่



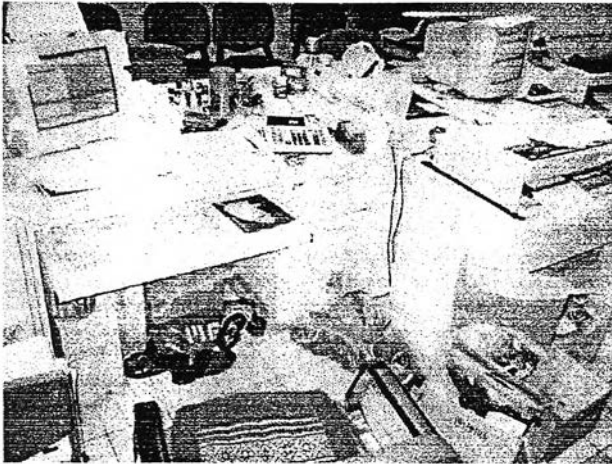
สร้างนิสัย

พนักงานแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่วางไว้หรือไม่  
พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่างๆอย่างเคร่งครัดหรือไม่

## 2. สาขา สยามกีฬา

269

ขอบเขต สำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน, บริเวณห้องน้ำ, ห้องประชุม



สะอาด

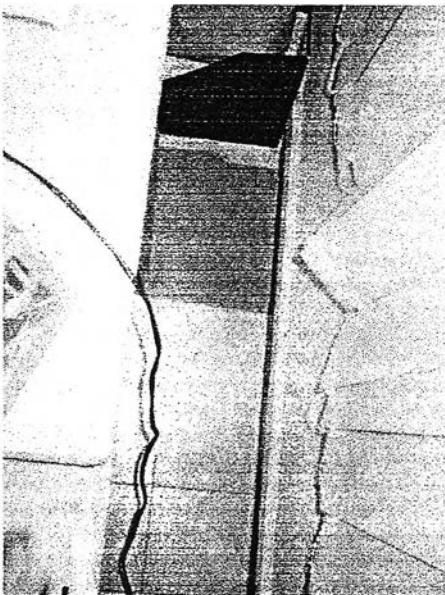
มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สะดวก

บริเวณพื้นที่ทำงานมีความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือไม่

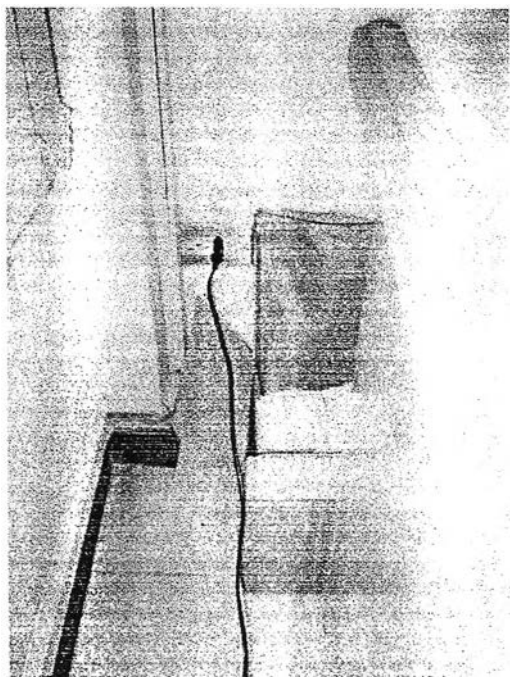
สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงานอยู่เสมอหรือไม่



สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงานอยู่เสมอหรือไม่

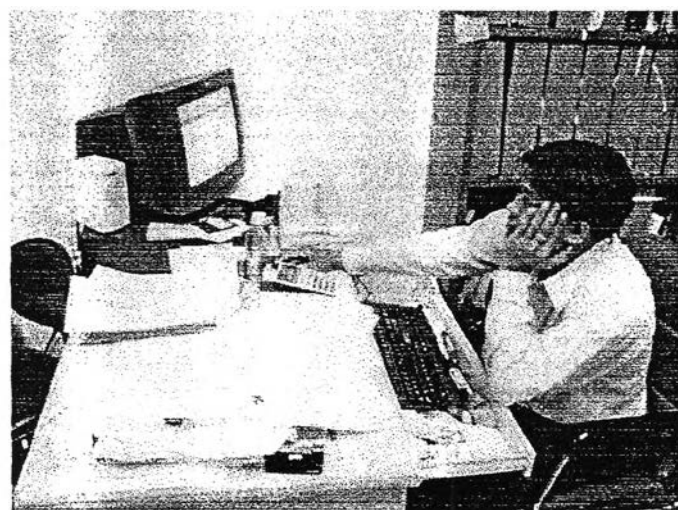


สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงานอยู่เสมอหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่



สะอาด

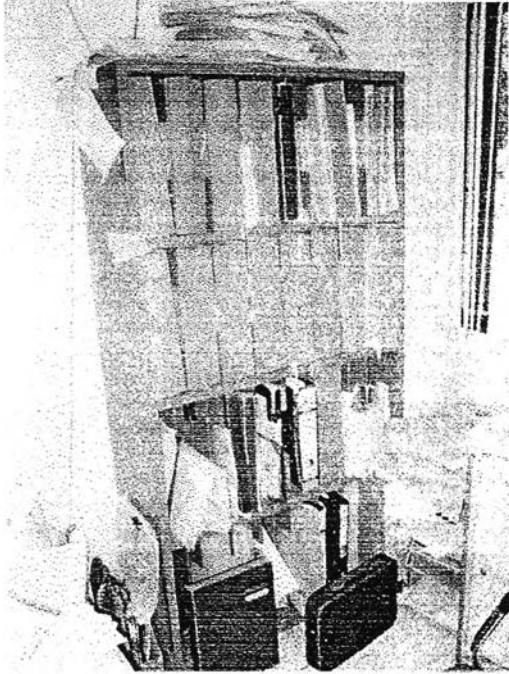
มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สะดวก

บริเวณพื้นที่ทำงานมีความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือไม่

สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำงานอยู่เสมอหรือไม่

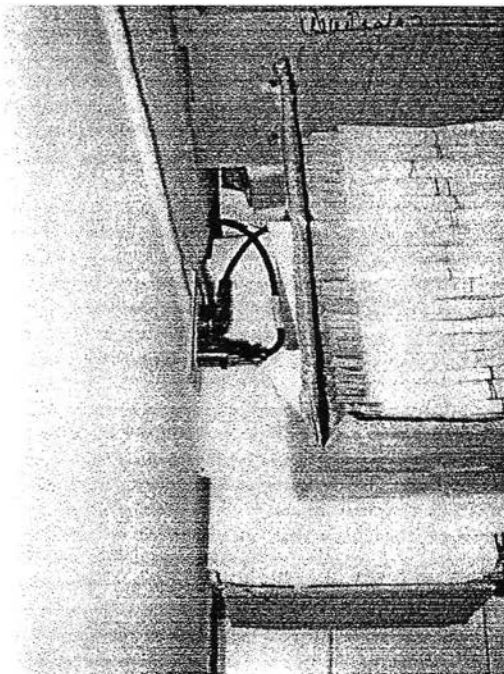


สะสาง

มีเอกสารที่หมดอายุการใช้งานหรือไม่เกี่ยวข้องกับเก็บไว้หรือไม่

สะดวก

มีการจัดเรียงแฟ้มให้เป็นระเบียบมีการจัดเป็นให้ถูกที่ และมีการทำสันแฟ้ม เพื่อง่ายต่อการใช้งานหรือไม่



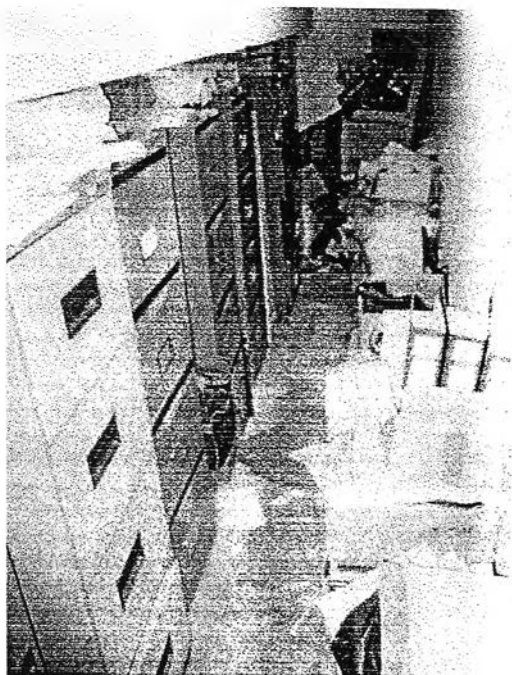
สะสาง

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่





สะอาด

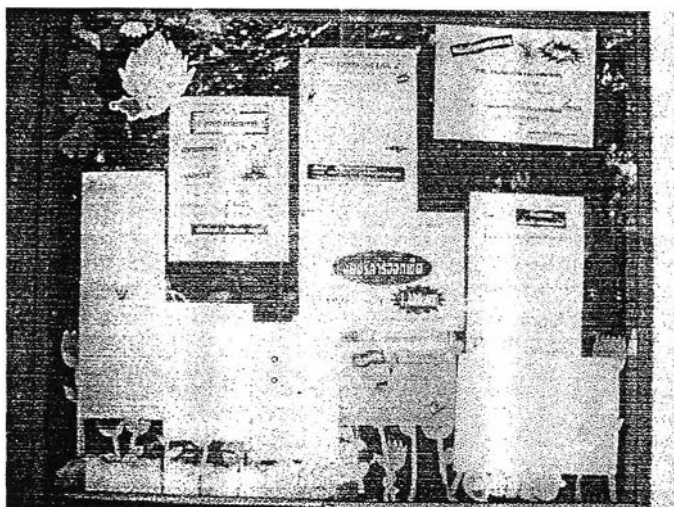
มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ในห้องเก็บเอกสารหรือไม่

สะดวก

มีการจัดเรียงเพิ่มให้เป็นระเบียบมีการจัดเก็บให้ถูกต้อง และมีการทำสันเพิ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกใช้งานหรือไม่

สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ห้องเก็บเอกสารอยู่เสมอหรือไม่



สะอาด

มีสิ่งของ ประกาศที่ไม่จำเป็นอยู่ในสำนักงานหรือไม่

สะดวก

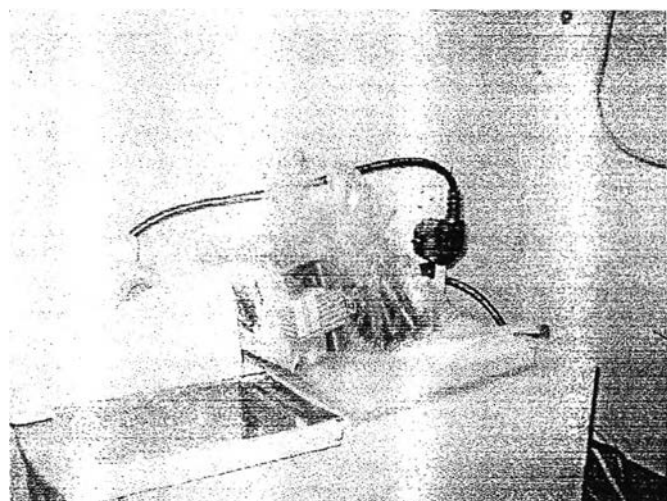
มีการจัดทำบอร์ดเพื่อแจ้งข่าวสารและข้อมูลที่จำเป็นหรือไม่





สะอาด

มีการทำความสะอาดบริเวณหน้าสำนักงานอยู่เสมอหรือไม่



สะดวก

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่

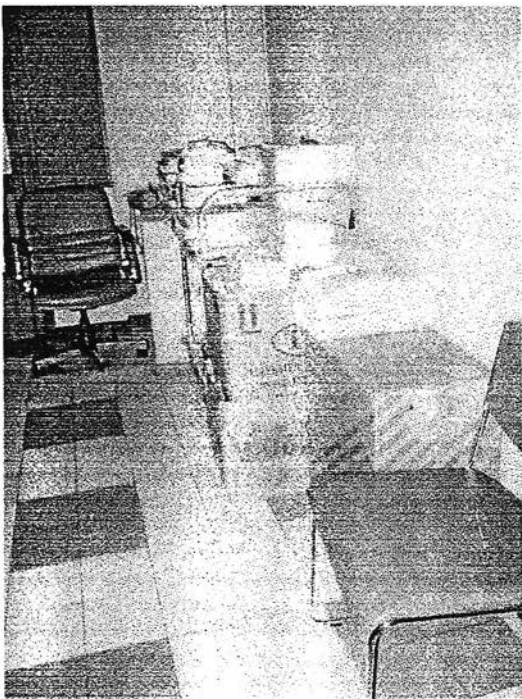
สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่



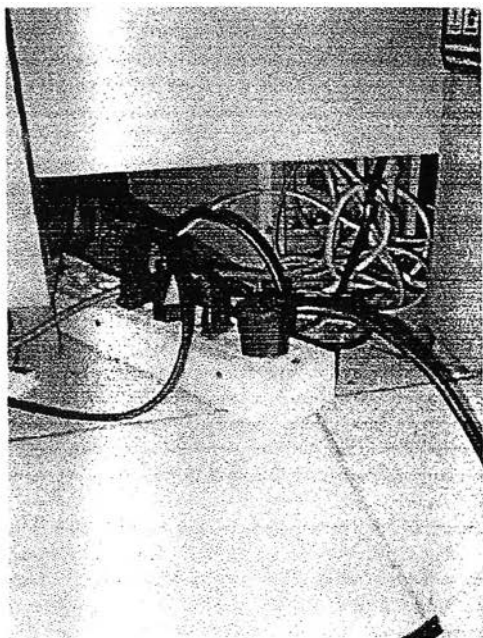
สะอาด

ห้องน้ำมีการทำความสะอาดอยู่เสมอหรือไม่



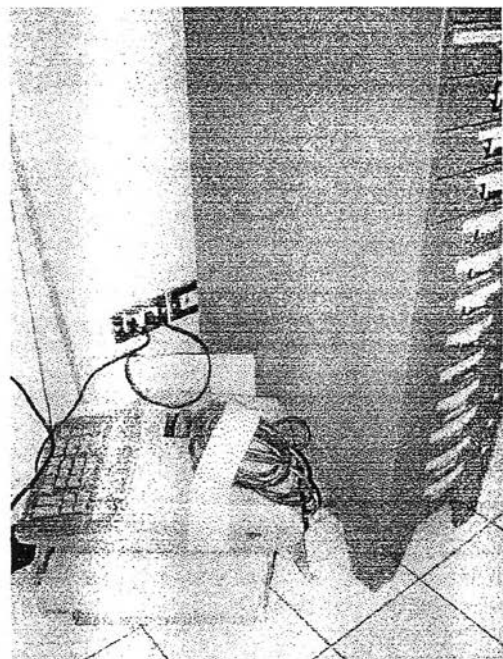
สะอาด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ในห้องประชุมหรือไม่



สะดวก

มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่



สะดวก

มีชิ้นส่วนที่ใช้งานไม่ได้แล้วปนอยู่กับชิ้นส่วนที่ใช้งานได้หรือไม่

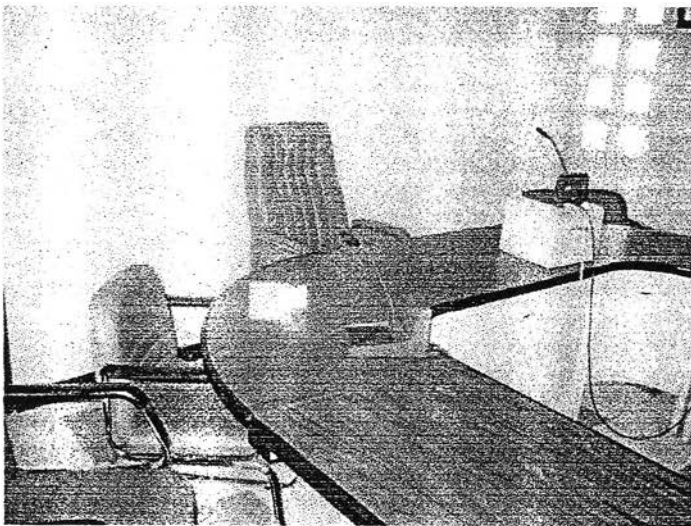


สะดวก

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่ในห้องประชุมหรือไม่

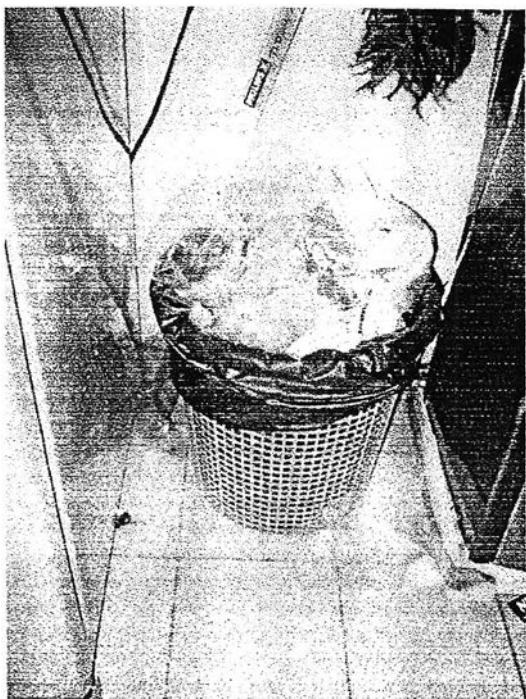
สะดวก

มีการดูแลสายไฟไม่ให้รกรุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุด



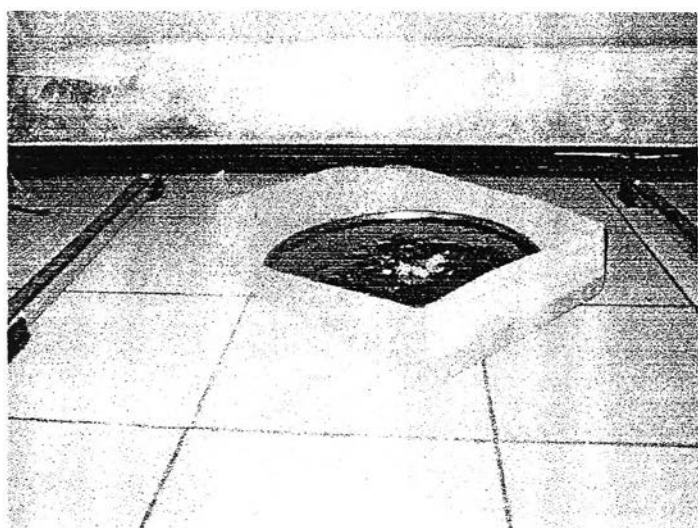
สะดวก

มีการเก็บเศษขยะหรือทำความสะอาดก่อนและหลังประชุม  
ทุกครั้งหรือไม่



สะอาด

ห้องที่รับประทานอาหารมีการทำความสะอาดอยู่เสมอหรือไม่



สะอาด

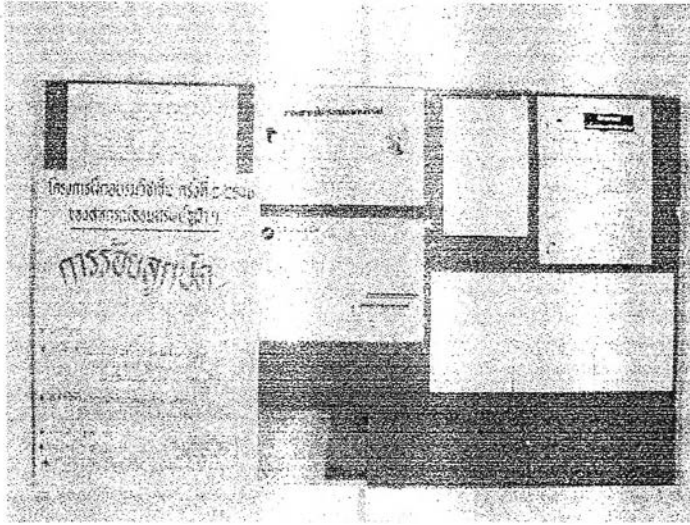
ห้องทำงานมีการทำความสะอาดอยู่เสมอหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อสุขภาพการทำงานหรือไม่

### 3. สาขา คณะแพทยศาสตร์

ขอบเขต สำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน

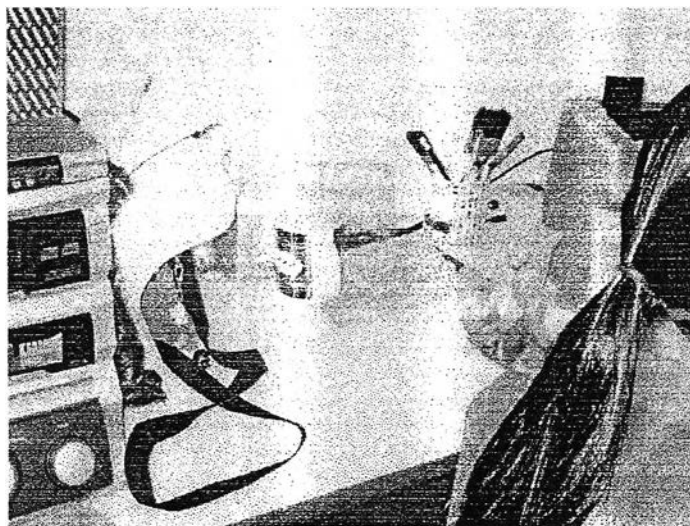


สะอาด

มีสิ่งของ ประกาศที่ไม่จำเป็นอยู่ในสำนักงานหรือไม่

สะอาด

มีการจัดทำบอร์ดเพื่อแจ้งข่าวสารและข้อมูลที่จำเป็นหรือไม่



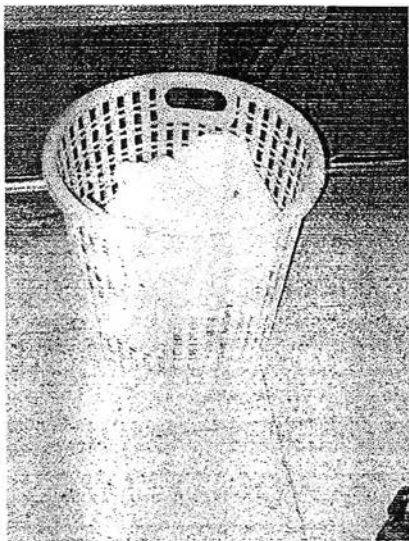
สะอาด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่ไม่จำเป็นอยู่บริเวณโต๊ะทำงานหรือไม่

สะอาด

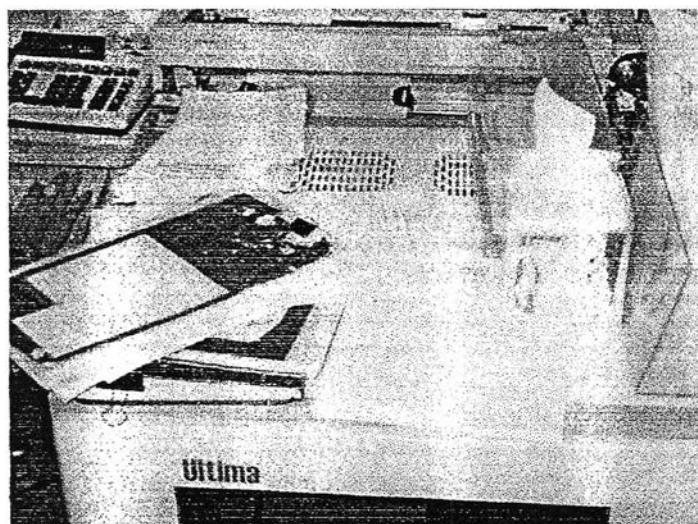
มีการเก็บทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่





สุขลักษณะ

ถึงขณะมีการใช้ถุงผ้า แยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่

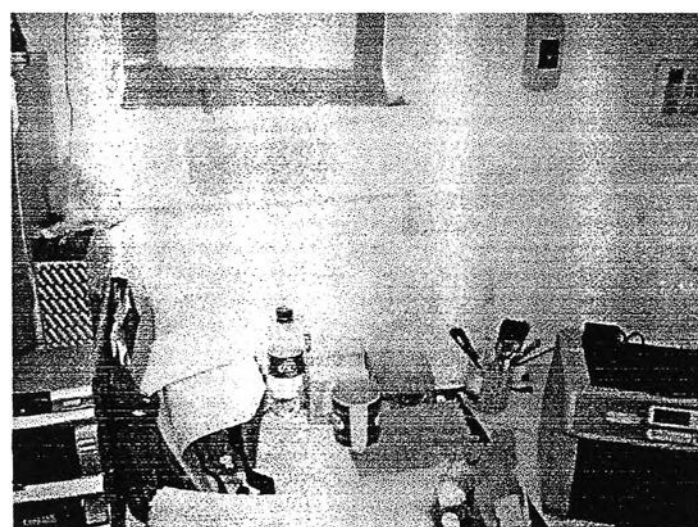


สะอาด

มีสิ่งของ หรือเอกสารที่หมกมุ่นวางปะปนกับเอกสารที่ใช้ได้หรือไม่

สะดวก

มีป้ายแสดงชื่อหรือสถานะของเอกสารต่างๆที่วางไว้หรือไม่

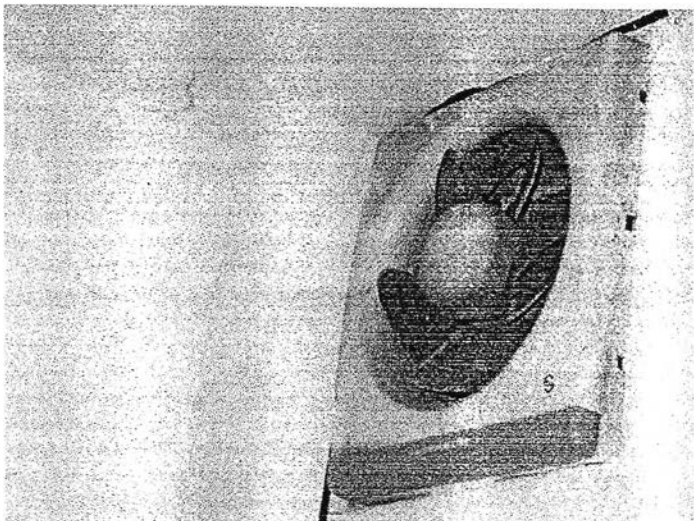


สะอาด

มีเอกสารที่ไม่จำเป็นติดหรือตั้งอยู่บริเวณทำงานหรือไม่

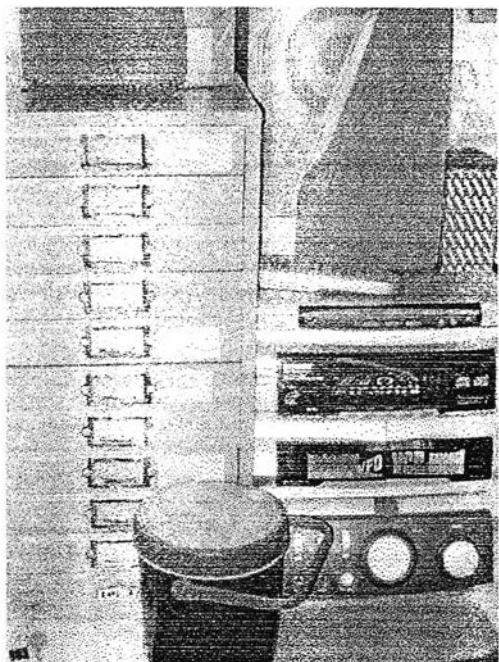
สะอาด

มีการเช็ดทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่



สะอาด

มีการเช็คทำความสะอาดบริเวณทำงานสม่ำเสมอหรือไม่



สะอาด

มีสิ่งของที่หมดอายุการใช้งานหรือไม่เก็บข้องเก็บไว้หรือไม่

สะดวก

มีการจัดเรียงเพิ่มให้เป็นระเบียบดูที่ และมีการทำสำเนาเพิ่มหรือป้ายชื่อแสดงบนลิ้นชัก เพื่อง่ายต่อการหยิบใช้งานหรือไม่



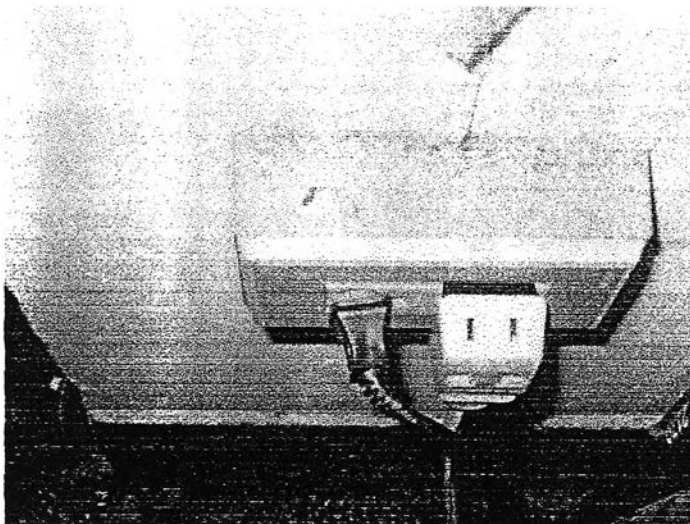


สะอาด

มีเอกสารหรือประกาศที่ไม่จำเป็นติดอยู่บริเวณทำงานหรือไม่

สะดวก

มีการติดประกาศบริเวณทำงานที่สะดวกต่อการอ่านหรือไม่

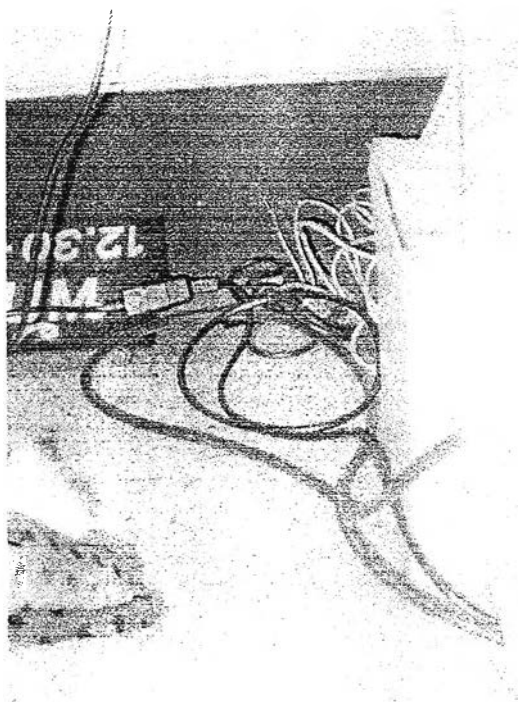


สะอาด

มีการเช็ดทำความสะอาดบริเวณเค้าเสียบส้วมหรือไม่

สุขลักษณะ

พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่



### สะดวก

สายไฟมีการจัดเรียงให้เป็นระเบียบ ไม่รุงรัง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและความปลอดภัยในการทำงานหรือไม่

## จ.2 ตัวอย่างมาตรฐานการตรวจ 5ส

ภาพรวม	การตรวจ 5 ส.	วันที่ตรวจ	13 ตุลาคม 2546
	หัวข้อ 5 ส. สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์	ผู้ตรวจ	ผศ. ประเสริฐ อัศวประถมพงษ์
ขอบเขต	บริเวณสำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน, บริเวณห้องน้ำ , ห้องประชุม (สำนักสภามหาวิท)		

หัวข้อการตรวจ	เรื่อง	ระดับคะแนน				
สะอาด	1 มีเอกสารที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 มีเอกสารหรืออุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วปนอยู่กับชิ้นส่วนที่ใช้งานได้ในบริเวณสถานที่ทำงานหรือไม่	1	2	3	<del>4</del>	5

สะดวก	1 มีการจัดทำป้ายชี้บ่ง เช่น ป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายบอกชื่อและตำแหน่ง และมีความชัดเจนในการมองเห็นหรือไม่ เพื่อสะดวกในการติดต่อ	1	<del>2</del>	3		
	2 มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	3 มีการจัดทำบอร์ด คติประกาศที่สะดวกต่อการอ่านและเป็นระเบียบ มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	4 มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์สำหรับสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการใช้งานหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	

สะอาด	1 มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานระหว่างทำงานรวมถึงหยากไย่บนผนังหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 มีการเก็บเศษขยะหรือทำความสะอาดก่อนและหลังทำงานทุกครั้งหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	3 มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร และห้องประชุม อยู่สม่ำเสมอหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	

สุขลักษณะ	1 มีการสะสมของอาหาร ขน ภาชนะอาหารปนกับการทำงานหรือไม่	<del>1</del>	2	3		
	2 ถึงขณะมีการแยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 สถานที่ทำงานต้องมีความปลอดภัย ๆ ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่	1	<del>2</del>	3	4	5

สร้างนิสัย	1 พนักงานแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่วางไว้หรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่างๆอย่างเคร่งครัดหรือไม่	1	2	3	4	5

คะแนนรวม .... 33+คะแนนข้อบังคับ ... คะแนน

(ต่ำกว่า 35 คะแนน ต้องมีการปรับปรุง)

\*\*หัวข้อใดที่มีจุดบกพร่อง ผู้รับผิดชอบต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น

เนื้อหาข้อบกพร่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแก้ไข

## คณะกรรมการ 5 ส. ลงนาม

1).....คุณ สิริวรรณ..... 2).....คุณ บำเพ็ญ..... 3).....คุณ สมศรี..... 4).....คุณ ดภาวิทย์..... 5).....คุณ ธาวิณี.....  
6).....คุณ ดวงแก้ว..... 7).....คุณ สุรัชช..... 8)..... 9)..... 10).....

ภาพรวม	การตรวจ 5 ส. หัวข้อ 5 ส. สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์	วันที่ตรวจ	13 ตุลาคม 2546
		ผู้ตรวจ	ผศ. ประเสริฐ อัครประถมพงษ์
ขอบเขต	บริเวณสำนักงาน, บริเวณหน้าสำนักงาน, บริเวณห้องน้ำ (สำนักงานมหาวิทยาลัย)		

หัวข้อการตรวจ	เรื่อง	ระดับคะแนน				
สะอาด	1 มีเอกสารที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับอยู่บนหรือใต้โต๊ะทำงานหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	2 มีเอกสารหรืออุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วปนอยู่กับชิ้นส่วนที่ใช้งานได้ภายในบริเวณสถานที่ทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	5

สะดวก	1 มีการจัดทำป้ายชี้บ่ง เช่น ป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายบอกชื่อและตำแหน่ง และมีความชัดเจนในการมองเห็นหรือไม่ เพื่อสะดวกในการติดต่อ	1	<del>2</del>	3		
	2 มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	3 มีการจัดทำบอร์ด ทิศประกาศที่สะดวกต่อการอ่านและเป็นระเบียบ มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	4 มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์สำหรับสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการใช้งานหรือไม่	1	<del>2</del>	3	4	

สะอาด	1 มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานระหว่างทำงานรวมถึงหยากไย่บนผนังหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	2 มีการเก็บเศษขยะหรือทำความสะอาดก่อนและหลังทำงานทุกครั้งหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	3 มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร และห้องประชุม อยู่สม่ำเสมอหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	

สุขลักษณะ	1 มีการสะสมของอาหาร ขนบ ภาชนะอาหารปนกับการทำงานหรือไม่	<del>1</del>	2	3		
	2 ถังขยะมีการแยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 สถานที่ทำงานต้องมีความปลอดภัย ปลอดภัยต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่	1	<del>2</del>	3	4	5

สร้างนิสัย	1 พนักงานแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่วางไว้หรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่างๆอย่างเคร่งครัดหรือไม่	1	2	3	4	5

คะแนนรวม ... 29+คะแนนข้อบังคับ... คะแนน

(ต่ำกว่า 35 คะแนน ต้องมีการปรับปรุง)

\*\*หัวข้อใดที่มีจุดบกพร่อง ผู้รับผิดชอบต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น

ต่ำกว่า 35 คะแนน

เนื้อหาข้อบกพร่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแก้ไข

คณะกรรมการ 5 ส. ลงนาม

1).....คุณ ศิริวรรณ..... 2).....คุณ บำเพ็ญ..... 3).....คุณ สมศรี..... 4).....คุณ ทศาวลัย..... 5).....คุณ ธาณี.....

6).....คุณ ดวงแก้ว..... 7).....คุณ สุรัช..... 8)..... 9)..... 10).....

	<b>การตรวจ 5 ส.</b>	วันที่ตรวจ	20 พย. 2546
	<b>หัวข้อ 5 ส. สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์</b>	ผู้ตรวจ	ผศ. ประเสริฐ อัครประดมพงษ์ 286
ขอบเขต	สำนักงานมหาวิทยาลัย บริเวณสำนักงาน ด้านหน้าสำนักงาน และห้องน้ำ		

หัวข้อการตรวจ	เรื่อง	ระดับคะแนน				
สะอาด	1 มีเอกสารที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับห้องหรือได้โต๊ะทำงานหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	2 มีเอกสารหรืออุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วปนอยู่กับชิ้นส่วนที่ใช้งานได้บริเวณสถานที่ทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	5

สะดวก	1 มีการจัดทำป้ายชี้บ่ง เช่น ป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายบอกชื่อและตำแหน่ง และมีความชัดเจนในการมองเห็นหรือไม่ เพื่อสะดวกในการติดต่อ	1	2	<del>3</del>		
	2 มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 มีการจัดทำบอร์ด ประกาศที่สะดวกต่อการอ่านและเป็นระเบียบ มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	4 มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์สำหรับสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการใช้งานหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	

สะอาด	1 มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานระหว่างทำงานรวมถึงหยากไย่บนผนังหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 มีการเก็บเศษขยะหรือทำความสะอาดก่อนและหลังทำงานทุกครั้งหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร และห้องประชุม อยู่สม่ำเสมอหรือไม่	1	2	3	<del>4</del>	

สุขลักษณะ	1 มีการสะสมของอาหาร ขนบ ภาชนะอาหารปนกับการทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 ดังขยะมีการแยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 สถานที่ทำงานต้องมีความปลอดภัย ปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่	1	<del>2</del>	3	4	5

สร้างนิสัย	1 พนักงานแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่วางไว้หรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่างๆอย่างเคร่งครัดหรือไม่	1	2	3	<del>4</del>	5

คะแนนรวม .../2... คะแนน

(ต่ำกว่า 35 คะแนน ต้องมีการปรับปรุง)

\*\*หัวข้อใดที่มีจุดบกพร่อง ผู้รับผิดชอบต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น

ต่ำกว่า 35 คะแนน

เนื้อหาข้อบกพร่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแก้ไข

คณะกรรมการ 5 ส. ลงนาม									
1).....คุณ ศิริวรรณ.....	2).....คุณ บำเพ็ญ.....	3).....คุณ สมศรี.....	4).....คุณ ลดาวัลย์.....	5).....คุณ ธาวิณี.....	6).....คุณ ดวงแก้ว.....	7).....คุณ สุรัชชัย.....	8).....	9).....	10).....

	<b>การตรวจ 5 ส.</b>	วันที่ตรวจ	20 พย. 2546		
	<b>หัวข้อ 5 ส. สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์</b>	ผู้ตรวจ	ผศ. ประเสริฐ อัครประดมพงษ์		
ขอบเขต	ภาพรวม สำนักสนามกีฬา บริเวณด้านหน้าสำนักงาน ห้องน้ำ และห้องประชุม				

หัวข้อการตรวจ	เรื่อง	ระดับคะแนน				
สะอาด	1 มีเอกสารที่ไม่จำเป็นหรือไม่เก็บหรือได้ทิ้งทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 มีเอกสารหรืออุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วปนอยู่กับชิ้นส่วนที่ใช้งานได้ในบริเวณสถานที่ทำงานหรือไม่	1	2	3	4	<del>5</del>

สะดวก	1 มีการจัดทำป้ายชี้บ่ง เช่น ป้ายชื่อหน่วยงาน ป้ายบอกชื่อและตำแหน่ง และมีความชัดเจนในการมองเห็นหรือไม่ เพื่อสะดวกในการติดต่อ	1	2	<del>3</del>		
	2 มีการดูแลสายไฟไม่ให้รุงรัง และดูแลไม่ให้ชำรุดหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	3 มีการจัดทำบอร์ด ศิลปะภาพที่สะดวกต่อการอ่านและเป็นระเบียบ มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	4 มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์สำหรับสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการใช้งานหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	

สะอาด	1 มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานระหว่างทำงานรวมถึงหยากไย่บนผนังหรือไม่	1	<del>2</del>	3		
	2 มีการเก็บเศษขยะหรือทำความสะอาดก่อนและหลังทำงานทุกครั้งหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร และห้องประชุม อยู่สม่ำเสมอหรือไม่	1	2	3	<del>4</del>	

สุขลักษณะ	1 มีการสะสมของอาหาร ขนم อาหารปนกับการทำงานหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 ถึงขณะมีการแยกขยะเปียกและขยะแห้งอย่างชัดเจนหรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	3 สถานที่ทำงานต้องมีความปลอดภัย ๆ ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่	1	2	<del>3</del>	4	5

สร้างนิสัย	1 พนักงานแต่งกายถูกต้องตามระเบียบที่วางไว้หรือไม่	1	2	<del>3</del>		
	2 พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่างๆอย่างเคร่งครัดหรือไม่	1	2	3	<del>4</del>	5

คะแนนรวม .....43.....คะแนน

(ต่ำกว่า 35 คะแนน ต้องมีการปรับปรุง)

\*\*หัวข้อใดที่มีจุดบกพร่อง ผู้รับผิดชอบต้องทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น

เนื้อหาข้อบกพร่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแก้ไข

คณะกรรมการ 5 ส. ลงนาม

1).....คุณ ศิริวรรณ..... 2).....คุณ งามเพ็ญ..... 3).....คุณ สมศรี..... 4).....คุณ ทศวัฒน์..... 5).....คุณ ชาริณี.....  
6).....คุณ ดวงแก้ว..... 7).....คุณ สุรัช..... 8)..... 9)..... 10).....

จ.3 ข้อเสนอแนะปรับปรุงของสาขาสำนักงานมหาวิทยาลัย  
และสำนักกีฬาฯ



### สิ่งที่ควรปรับปรุงของ สาขา สำนักสนามกีฬา

1. พื้นที่ด้านหน้าสำนักงานต้องโล่ง สะอาด ไม่มีสิ่งกีดขวาง
2. การจัดวางที่มีระดับเดียวกัน มีเส้นแบ่งขอบเขต
3. อยู่ระหว่างช่องต้องจัดวางที่อื่น ไม่กีดขวางทางสมาชิก
4. คราบน้ำต้องวางให้เป็นระเบียบทั้งก่อนและหลังใช้งาน
5. ห้องน้ำสะอาด แต่ค่อนข้างอับ ควรจัดหาพัดลมปรับอากาศ
6. ทางเข้าหาเครื่องดับเพลิงต้อง ไม่มีสิ่งกีดขวาง
7. เอกสารติดผนังจัดให้เป็นระเบียบ
8. ถังดับเพลิงเข้าถึงได้ทันที และมีป้ายบอกวิธีใช้
9. ป้ายชื่อพนักงานสวดเข้าออกด้านหน้าแสดงสถานะ อยู่, ไปทำนิตกรรม,ขาด
10. ตู้ ลิ้นชัก ต้องระบุว่าภายในประกอบด้วยอะไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบตู้
11. ประกาศที่ติดในห้องครัวควรชัดเจน และตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่

### สิ่งที่ควรปรับปรุงของ สำนักงานมหาวิทยาลัย

1. Board ประกาศมีการแบ่งประเภทและใช้พื้นที่ให้คุ้มค่า
2. ป้ายเข้าออก เปลี่ยนให้ใหม่หน้าคูอยู่เสมอ
3. รถเข็นที่ใช้ไม่บ่อยควรจัดเก็บไว้ภายใน
4. ป้ายฉุกเฉิน ควรติดให้เห็นชัดเจน
5. ป้ายชื่อควรใหญ่ โดยให้สมาชิกมองเห็นได้ชัดเจน
6. ป้ายชื่อพนักงานสวดเข้าออกด้านหน้าแสดงสถานะ อยู่, ไม่อยู่
7. เอกสารติดผนังจัดให้เป็นระเบียบ
8. ถังดับเพลิงเข้าถึงได้ทันที และมีป้ายบอกวิธีใช้
9. ป้ายไฟวิ่งควรมีข้อความเพื่อความเพิกเฉลของสมาชิก
10. ประกาศที่ติดในห้องครัวควรชัดเจน และตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่
11. ตู้ ลิ้นชัก ต้องระบุว่าภายในประกอบด้วยอะไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบตู้

### จุดเด่นของสำนักกีฬา

1. โต๊ะคุณทัศนวรรณมีความเป็นระเบียบ
2. ทางเดินด้านหน้าสะอาด ไม่มีสิ่งกีดขวาง
3. ห้องน้ำ ห้องครัว สะอาดตามหลักสุขลักษณะ

### จุดปรับปรุง

1. ห้องเก็บของรกรกขาดความเป็นระเบียบ
2. ป้ายติดตามเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนมากและไม่เป็นระเบียบ
3. ตู้เอกสาร ไม่มีป้ายชื่อติด

### จุดเด่นของสำนักงานมหาวิทยาลัย

1. ตู้เอกสารของการเงินและ โต๊ะทำงานของคุณเดือนเพ็ญ
2. ห้องน้ำ สะอาดตามหลักสุขลักษณะ
3. ตู้ locker ของเจ้าหน้าที่มีการติดป้ายชื่อเป็นระเบียบ

### จุดปรับปรุง

1. ห้องคอมพิวเตอร์และ โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ที่ counterการเงิน
2. ทางเดินที่ไปสู่ห้องน้ำ แคบและมีสิ่งกีดขวาง
3. ตู้เอกสารของฝ่ายอื่น ไม่มีป้ายชื่อ และภายในจัดวางไม่เป็นระเบียบ

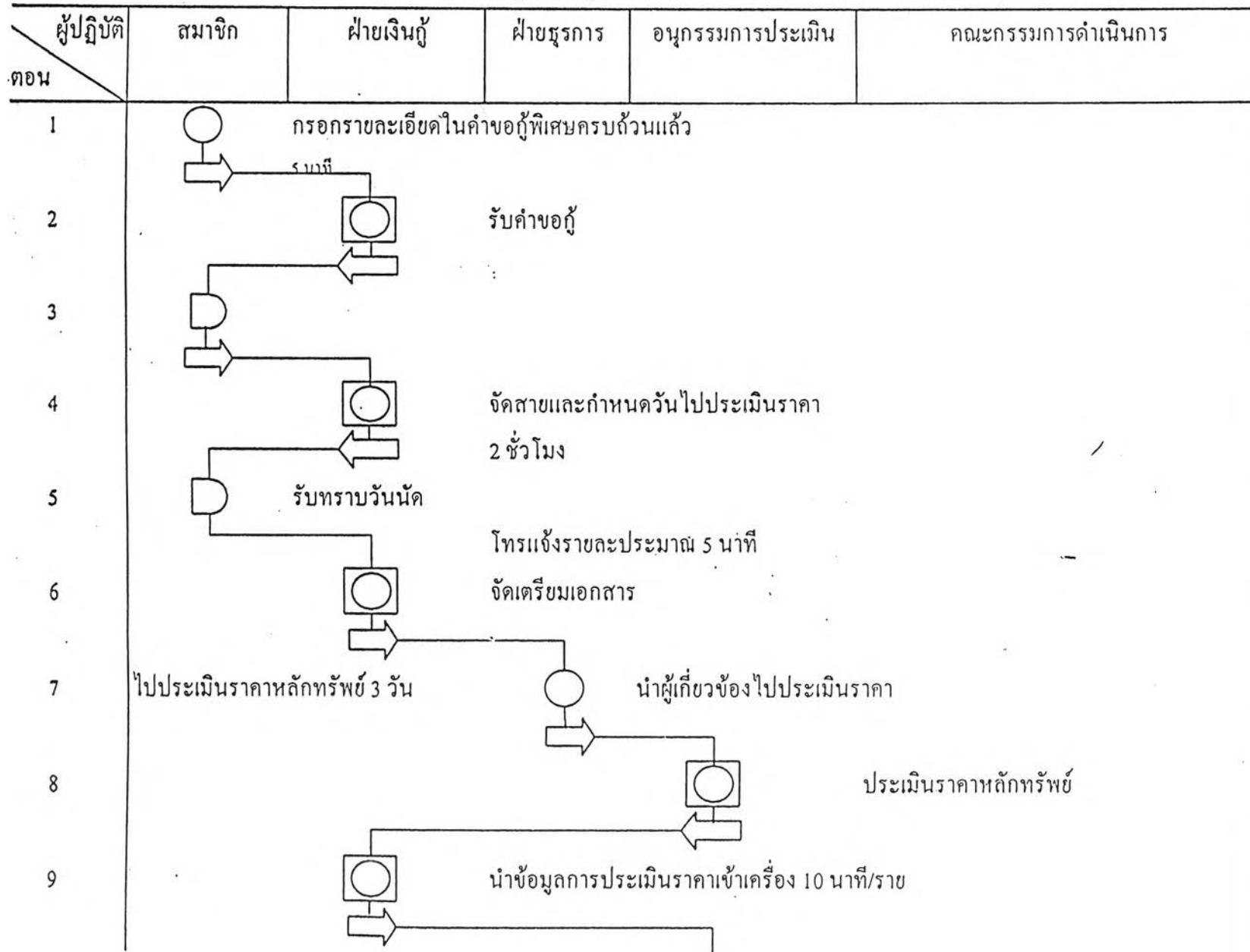
## ภาคผนวก ฉ

- ฉ.1 แผนผังการกู้พิเศษก่อนปรับปรุง
- ฉ.2 แผนผังการกู้พิเศษหลังปรับปรุง
- ฉ.3 ตัวอย่างเอกสารการประชุมอนุกรรมการ  
ประเมินหลักทรัพย์
- ฉ.4 ตัวอย่างเอกสารการประชุมคณะกรรมการ  
ดำเนินการเรื่องการประเมินหลักทรัพย์

## จ.1 แผนผังการกู้พิเศษก่อนปรับปรุง

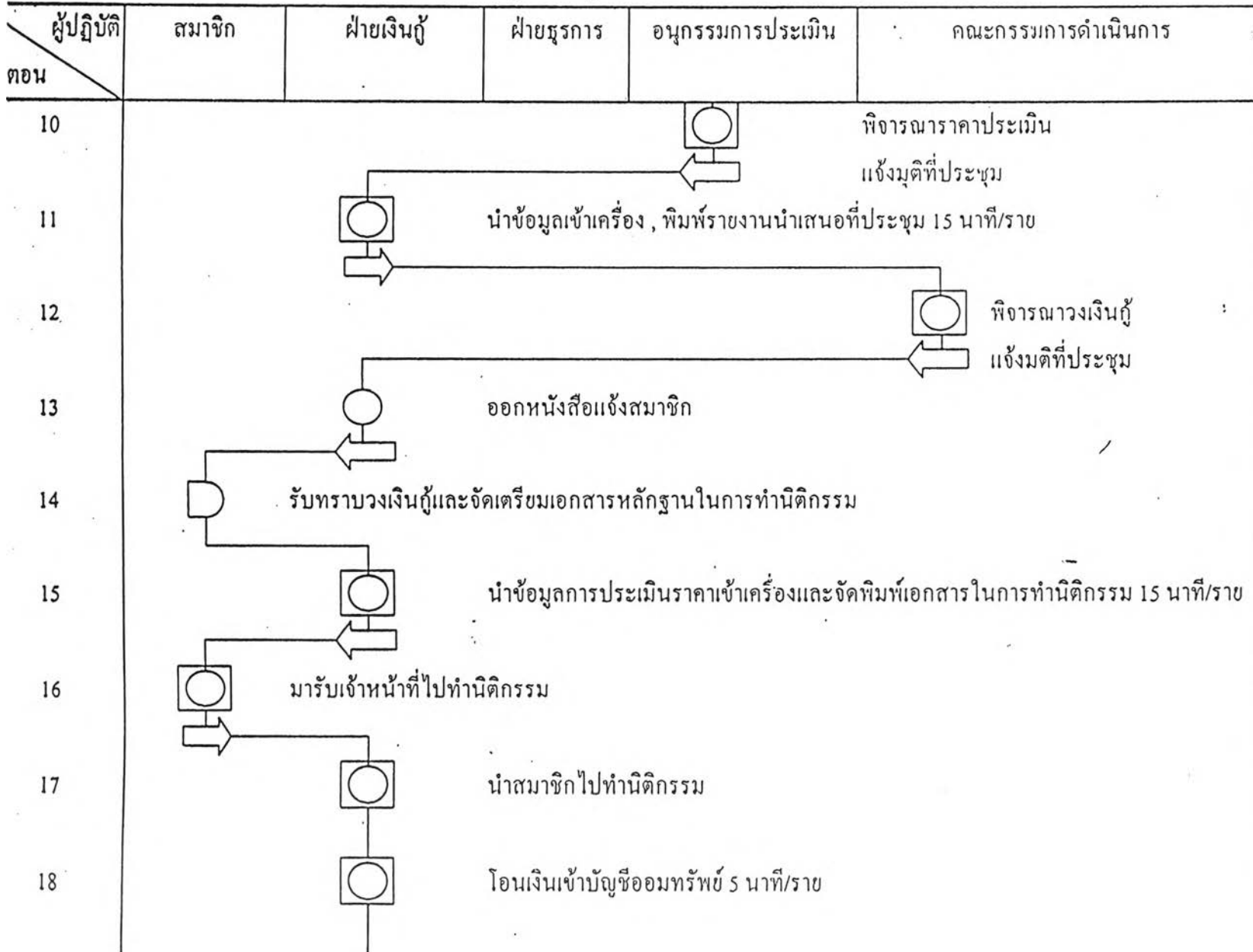
สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

แผนภูมิ การกู้เงินประเภทพิเศษ



สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

แผนภูมิ การกู้เงินประเภทพิเศษ



สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

แผนภูมิ การกู้เงินประเภทพิเศษ

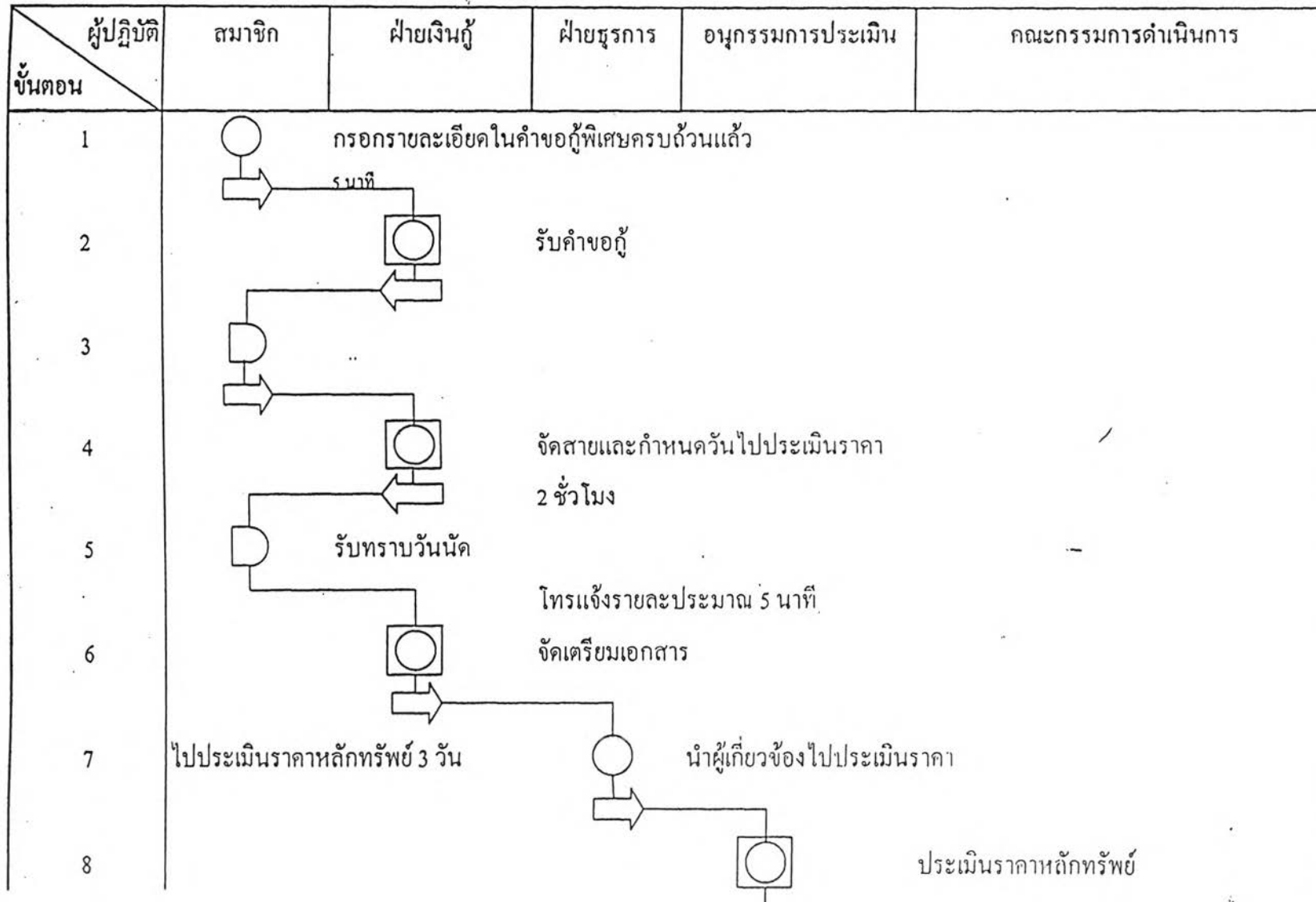
ผู้ปฏิบัติ	สมาชิก	ฝ่ายเงินกู้	ฝ่ายธุรการ	อนุกรรมการประเมิน	คณะกรรมการดำเนินการ
ตอน					
19	▽ เก็บเอกสาร				

## จ.2 แผนผังการกู้พิเศษหลังปรับปรุง



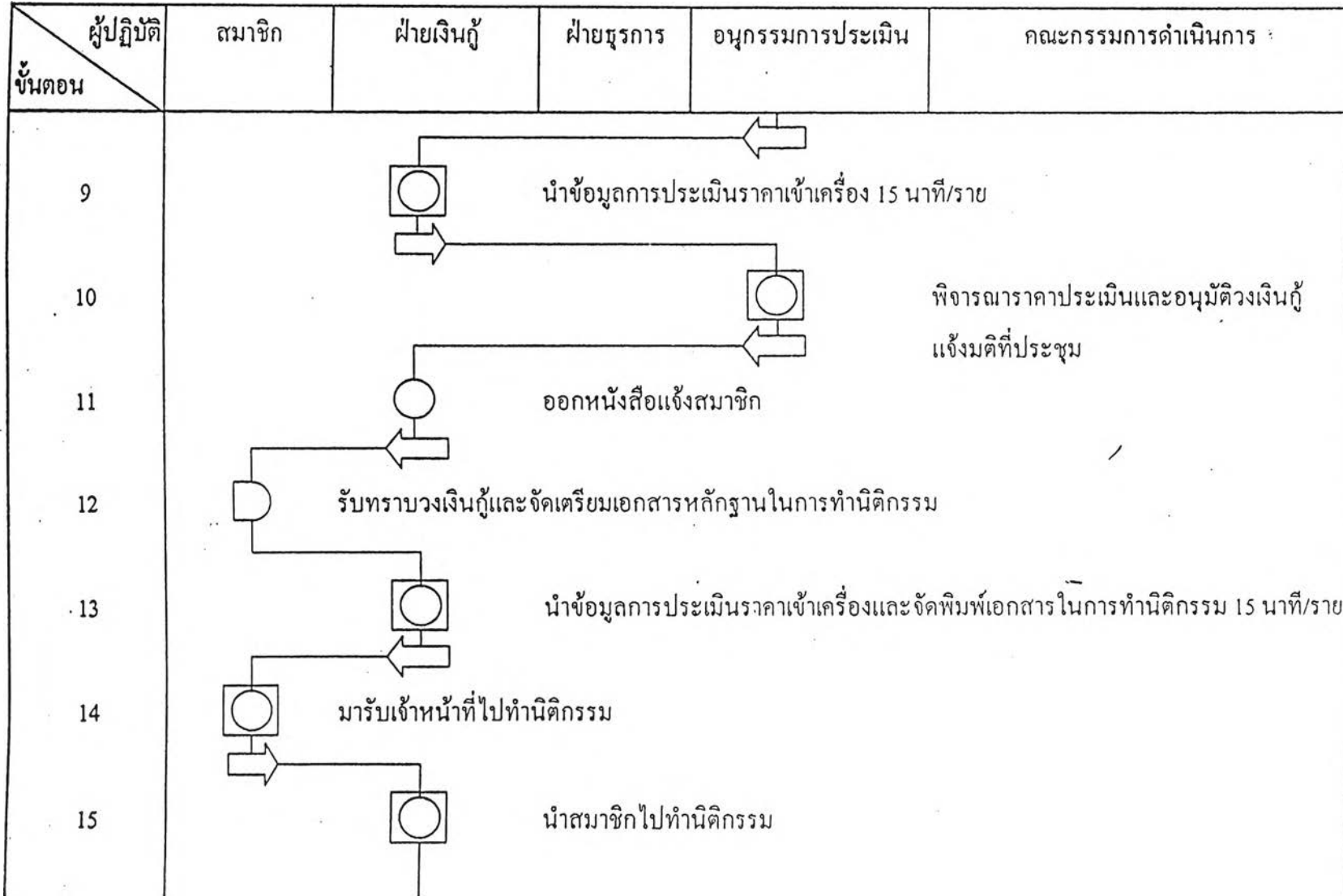
สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

แผนภูมิ การกู้เงินประเภทพิเศษ ปรับแก้



สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

แผนภูมิ การกู้เงินประเภทพิเศษ ปรับแก้



ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

### ฉ.3 ตัวอย่างเอกสารการประชุมอนุกรรมการ ประเมินหลักทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อสมาชิกผู้เสียชีวิต ประจำเดือน : มีนาคม 2547

วันที่พิมพ์ 12/03/2547

ประชุมคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ครั้งที่ 2/2547 วันที่ 18/03/2547

หน้า 1

ที่	รายชื่อสมาชิกประจำตัวสมาชิก ตัวหลัก	หลักทรัพย์ที่ประกัน					ราคา ประเมิน	ผู้ถือ ประกัน	อนุกรรมการประเมินราคา				
		โฉนดที่ดิน		สิ่งปลูกสร้าง					ตรวจ/ตรม.		(บาท)		
		เลขที่	สถานที่	ตรวจ.	ชนิด	ตรม.			ที่ดิน	อาคาร	ที่ดิน	อาคาร	รวม
1	นายบุญชู ศรีโสม(40ปี) (416630) สถาบันวิจัยประชากร รื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	145755	คลองบางขน(คลองเมือง) บางขน กรุงเทพมหานคร	16.00	ทาวน์เฮ้าส์ 2 ชั้น	94.40	25,000	2,8 10,14	35,000	7,000	630,000	660,800	1,290,800
ข้อสังเกต หมู่บ้านยิ่งไอพาร์ บ้านเลขที่ 244/151													
2	นายรอนงค์ พลนิคม(43ปี) (343422) สำนักงานมหาวิทยาลัย ก่อตั้งบริษัทประจักษ์	37085	คลองคลองหวากสายล่าง ลำลูกกา ปทุมธานี(ธัญบุรี)	16.00	ทาวน์เฮ้าส์ 2 ชั้น	84.00	10,000	2,8 10,14	15,000	7,500	240,000	630,000	870,000
ข้อสังเกต หมู่บ้านเกษมทรัพย์ บ้านเลขที่ 99/223													
3	นายหอมระวี ศรีวาท(43ปี) (331448) ผลประโยชน์ (สำนักงานมหาวิทยาลัย) ก่อตั้งบริษัทประจักษ์	34107	พระราชวิทย์(คลองรังสิต) ธัญบุรี(กลางเมือง) ปทุมธานี(ธัญบุรี)	15.00	ทาวน์เฮ้าส์ 2 ชั้น	85.60	15,000	2,8 10,14	25,000	7,500	450,000	642,000	1,092,000
ข้อสังเกต หมู่บ้านเปรมปรีดี บ้านเลขที่ 1249 (70/346)													
4	นายสุจินต์ สีม่วง(44ปี) (381721) ผลประโยชน์ (สำนักงานมหาวิทยาลัย) ก่อตั้งบริษัทประจักษ์	27508	บึงขัง(คลองรังสิตมีนท) ธัญบุรี (กลางเมือง) ปทุมธานี(ธัญบุรี)	50.00		0.00	9,000	2,8 10,14	16,000		800,000		800,000
ข้อสังเกต มีสิ่งปลูกสร้างแต่ไม่สามารถประเมินราคาได้ คลองสาม ซอย 65 บ้านเลขที่ 18/70													
5	นางสุวรรณี เบลรัตน์(31ปี) (414583) คณะศึกษาศาสตร์(ลูกจ้าง) อื่นๆ	69585	คลองห้า(คลอง 5 ตก) คลองหลวง ปทุมธานี(ธัญบุรี)	83.00		0.00	1,500	2,8 10,14	3,000		249,000		249,000
ข้อสังเกต ที่ดินปลูกโรงแยกขยะ													
6	นายสุนทร ลอกไม้เงิน(53ปี) (214649) สำนักงานมหาวิทยาลัย (ลูกจ้าง) ก่อตั้งบริษัทประจักษ์	74974	คลองห้า(คลอง 5ตก) คลองหลวง ปทุมธานี(ธัญบุรี)	100.00		0.00	2,500	2,8 10,14	5,000		500,000		500,000
ข้อสังเกต คลองห้า คลองหลวง													
7	นายศรีสมิ์ ชื่นโพธิ์น้อย(43ปี) (254065) สำนักงานมหาวิทยาลัย (ลูกจ้าง) ก่อตั้งบริษัทประจักษ์	92644	คลองสอง คลองหลวง ปทุมธานี	16.00	ทาวน์เฮ้าส์ 2 ชั้น	80.00	10,000	2,8 10,14	20,000	7,500	320,000	600,000	920,000
ข้อสังเกต หมู่บ้านแสงทองวิลล่า บ้านเลขที่ 45/208													

#### ฉ.4 ตัวอย่างเอกสารการประชุมคณะกรรมการ ดำเนินการเรื่องการประเมินหลักสูตรฯ

กรณีไปประเมินราคาหลักทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่พิมพ์ 19/03/2547

รายชื่อสมาชิกผู้พิเศษ ประจำเดือน : มีนาคม 2547 ประชุมคณะกรรมการดำเนินการครั้งที่ วันที่ 23/03/2547

หน้า 1

ที่	รายชื่อสมาชิก, เลขสมาชิกสังกัด วัตถุประสงค์	วงเงิน ที่ขอกู้	หลักทรัพย์ค้ำประกัน					ราคา ประเมิน	ผู้ ประเมิน	ราคาอนุกรรมการ		ราคาประเมิน ของอนุกรรมการ			หุ้น	70% ของ หลักทรัพย์	90% ของ ของหุ้น	วงเงินกู้ ตาม หลักทรัพย์	เงินเดือน คงเหลือ สุทธิ	วงเงินกู้ ตาม เงินเดือน	อนุ มัติ * หนี้เก่า
			โฉนดที่ดิน			สิ่งปลูกสร้าง				ประเมิน ที่ดิน	อาคาร	ที่ดิน	อาคาร	ราคารวม							
			เลขที่	สถานที่	ตรว.	ชนิด	ตรม.														
1	นางอรุณา ศรีไทย(40ปี) (416630) สถาบันวิทยบริการ ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ข้อสังเกต หมู่บ้านยิ่งโอฟาร์ บ้านเลขที่ 244/151	700,000	145758	คลองบางเขน(คลองเขื่อน) บางเขน กรุงเทพมหานคร	18.00	ทาวน์โฮม 2 ชั้น	94.40	25,000	2,8	15,000	7,000	630,000	660,800	1,290,800	16,840	903,560	24,156	927,716.00	6,883.20	814,400	700.00 * 0.00
2	นางอรอนงค์ ทศนิยม(43ปี) (343422) สำนักงานมหาวิทยาลัย ต่อเติมปรับปรุงอาคาร ข้อสังเกต หมู่บ้านเกษมทรัพย์ บ้านเลขที่ 99/223 ราคาประเมินเดิม 15,000 บาท 14/6/2543	790,000	37085	(คลองหกวาสายท่ามฝั่ง) ลาดพร้าว ปทุมธานี(จังหวัด)	16.00	ทาวน์โฮม 2 ชั้น	84.00	10,000	2,8	15,000	7,500	240,000	630,000	870,000	-13,780	609,000	39,402	648,402.00	6,735.60	796,900	647.90 * 548,835.70
3	นายเกษมเชาว์ แก้วทอง(43ปี) (331448) ผลประโยชน์ (สำนักงานมหาวิทยาลัย) ต่อเติมปรับปรุงอาคาร ข้อสังเกต หมู่บ้านเปรมปรีดี บ้านเลขที่ 1249 (70/346) ราคาประเมินเดิม 20,000 บาท 18/10/2545	850,000	34107	ซอริบิค(คลองรังสิตฝั่ง) จังหวัด(คลองเมือง) ปทุมธานี(จังหวัด)	18.00	ทาวน์โฮม 2 ชั้น	85.60	15,000	2,8	25,000	7,500	450,000	642,000	1,092,000	19,100	764,400	71,190	835,590.00	9,234.00	1,093,000	835.50 * 690,176.81
4	นายสุจิน คุ้มวงษ์(44ปี) (381721) ผลประโยชน์ (สำนักงานมหาวิทยาลัย) ต่อเติมปรับปรุงอาคาร ข้อสังเกต คลองสาม ขอย 65 บ้านเลขที่ 18/70 ราคาประเมินเดิม 16,000 บาท 17/8/2544	644,900	27508	ซีโอ(คลองรังสิตฝั่ง) จังหวัด(กลางเมือง) ปทุมธานี (จังหวัด)	50.00		0.00	9,000	2,8	16,000		800,000		800,000	25,250	560,000	22,725	582,725.00	5,452.91	644,900	582.70 * 508,671.04
5	นางสุวรรณ เนตรชัย(31ปี) (414583) คณะสัตวแพทยศาสตร์ (ลูกจ้าง) อื่น ๆ ข้อสังเกต ที่ดินปลูกโรงแยกขยะ ราคาประเมินเดิม 3,000 บาท 15/9/2542	300,000	69585	คลองห้วย(คลอง 5 ตก) คลองหลวง ปทุมธานี(จังหวัด)	83.00		0.00	1,500	2,8	3,000		249,000		249,000	61,500	174,300	55,350	229,650.00	3,416.58	403,600	229.60 * 171,105.59

## ภาคผนวก ช

แบบบันทึกข้อความและตัวอย่างการใช้แบบบันทึกคำร้อง



# บันทึกข้อความ

## สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED 305



สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กทม. 10330 โทรศัพท์ 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 โทรสาร 0-2214-4574, 0-2611-7411  
Chulalongkorn University, Phayathai Road, Bangkok 10330 Tel.: 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 Fax: 0-2214-4574, 0-2611-7411  
<http://www.sav.co-op.chula.ac.th> E-mail: [sav.coop@chula.ac.th](mailto:sav.coop@chula.ac.th)

ที่ ..... วันที่ .....

เรื่อง .....



# บันทึกข้อความ

สทกรณออมทรัพย์  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด  
 วันที่... ๑๖ / ๒๕๔๗  
 วันที่ ๑๖ / ส.ค. / ๒๕๔๗

ส่วนราชการ สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคารจามจุรี 1 โทร. 02-2183200

ที่ 12547 วันที่ 16 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตดำเนินาเทปวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2546

เรียน ท่านประธานคณะกรรมการสทกรณออมทรัพย์จุฬาฯ (ผ่านผู้จัดการฯ)

ด้วยกระผม นายเชาวลิต พิสุทธิพงศ์โชโต หมายเลขสมาชิก 224125 มีความประสงค์ที่จะขออนุญาตท่านประธานคณะกรรมการบริหารสทกรณออมทรัพย์จุฬาฯ ขอดำเนินาเทปที่ทางสทกรณฯ ได้บันทึกไว้ในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปีวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2547 วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการทบทวนในเรื่องต่างๆที่ได้อภิปรายไว้

โดยมีสมาชิกที่สนใจเข้าดูสำเนาเทปประมาณ 15 ท่าน จึงขอความกรุณาทางสทกรณฯ ช่วยจัดหาสถานที่ให้ในช่วงเวลา 11.00 น. - 13.00 น. หากสทกรณฯ ไม่สะดวกที่จะจัดหาสถานที่กระผมและสมาชิกที่พร้อมที่จะรับสำเนาเทปมาดูเองและจะส่งมอบสำเนาเทปในวันรุ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาคำร้องขอด้วย จักขอบพระคุณอย่างยิ่ง

16/๐๓/๒๕๔๗ นายเชาวลิต พิสุทธิพงศ์โชโต

16/๐๓/๒๕๔๗ (นายเชาวลิต พิสุทธิพงศ์โชโต)

16/๐๓/๒๕๔๗

16/๐๓/๒๕๔๗

เรียน ผู้จัดการ

16/๐๓/๒๕๔๗

16/๐๓/๒๕๔๗

ที่ประชุมกรรมการดำเนินการครั้งที่ 884/๒7

เมื่อวัน... 23 ส.ค. 2547  
 ๒๐๗/๒๕๔๗...  
 ๒๑๗/๒๕๔๗...  
 ๒๒๗/๒๕๔๗...  
 ๒๓๗/๒๕๔๗...  
 ๒๔๗/๒๕๔๗...  
 ๒๕๗/๒๕๔๗...  
 ๒๖๗/๒๕๔๗...  
 ๒๗๗/๒๕๔๗...  
 ๒๘๗/๒๕๔๗...  
 ๒๙๗/๒๕๔๗...  
 ๓๐๗/๒๕๔๗...  
 ๓๑๗/๒๕๔๗...  
 ๓๒๗/๒๕๔๗...  
 ๓๓๗/๒๕๔๗...  
 ๓๔๗/๒๕๔๗...  
 ๓๕๗/๒๕๔๗...  
 ๓๖๗/๒๕๔๗...  
 ๓๗๗/๒๕๔๗...  
 ๓๘๗/๒๕๔๗...  
 ๓๙๗/๒๕๔๗...  
 ๔๐๗/๒๕๔๗...  
 ๔๑๗/๒๕๔๗...  
 ๔๒๗/๒๕๔๗...  
 ๔๓๗/๒๕๔๗...  
 ๔๔๗/๒๕๔๗...  
 ๔๕๗/๒๕๔๗...  
 ๔๖๗/๒๕๔๗...  
 ๔๗๗/๒๕๔๗...  
 ๔๘๗/๒๕๔๗...  
 ๔๙๗/๒๕๔๗...  
 ๕๐๗/๒๕๔๗...

16/๐๓/๒๕๔๗

16/๐๓/๒๕๔๗

รักษาการแทนประธานฯ

## ภาคผนวก ซ

แบบฟอร์มสวัสดิการที่ผ่านการปรับแก้ไขให้ใช้งานง่าย

# แบบฟอร์มขอใบรับรองแสดงฐานะการเงิน

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด 308

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน

เรียน ประธานกรรมการดำเนินการฯ

ด้วยข้าพเจ้า ( ) นาย ( ) นาง ( ) นางสาว ..... นามสกุล .....

ชื่อภาษาอังกฤษ ( ) MR. ( ) MRS. ( ) MISS ..... SURNAME .....

เลขประจำตัวสมาชิก ..... คณะ ..... มีความประสงค์ขอให้

สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ออกหนังสือรับรองฐานะการเงิน จำนวน ..... ชุด ดังนี้ (โปรดระบุ)

( ) ขอให้ออกเป็นภาษาไทย จำนวน ..... ชุด

( ) ขอให้ออกเป็นภาษาอังกฤษ จำนวน ..... ชุด

( ) เงินฝากออมทรัพย์ เลขที่บัญชี ..... จำนวนเงิน ..... บาท

( ) เงินฝากประจำ เลขที่บัญชี ..... จำนวนเงิน ..... บาท

( ) มูลค่าหุ้น เลขประจำตัวสมาชิก ..... จำนวนเงิน ..... บาท

( ) ออกเป็นอัตราเงินบาท ( ) ออกเป็นอัตราเงินดอลลาร์สหรัฐ ( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำหนังสือรับรองฐานะทางการเงินไปดำเนินการ ดังนี้

( ) ขอวีซ่าเดินทางไปต่างประเทศ

( ) ขอวีซ่ารับรองบุคคลชื่อต่อไปนี้ไปต่างประเทศ (ตัวสะกดต้องตรงกับหนังสือเดินทาง)

( ) MR. ( ) MRS. ( ) MISS ..... SURNAME .....

( ) ขอบัตรเครดิต

( ) อื่น ๆ .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

ลงชื่อ .....

(.....)

จะมารับในวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถจะติดต่อได้ .....

## ภาคผนวก ฅ

ตัวอย่างระเบียบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ

# บันทึกข้อความ



## สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

### CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED

310

สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กทม. 10330 โทรศัพท์ 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 โทรสาร 0-2214-4574, 0-2611-7411  
Chulalongkorn University, Phayathai Road, Bangkok 10330 Tel : 0-2214-4139, 0-2214-4146, 0-2215-3637, 0-2218-3270-2 Fax : 0-2214-4574, 0-2611-7411  
http://www.sav.co-op.chula.ac.th E-mail: sav.coop@chula.ac.th

ที่ ..... วันที่ 28 มกราคม 2547

เรื่อง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

เรียน รองผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน

เพื่อความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยในการมาปฏิบัติงานประจำวัน จึงขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคน  
ถือปฏิบัติในเรื่องการแต่งกาย ดังนี้

#### 1. เจ้าหน้าที่หญิง

- 1.1 วันจันทร์ วันทำการแรกของเดือน และวันทำการสุดท้ายของเดือน ให้แต่งกายด้วย  
ผ้าเครื่องแบบชุดปัจจุบัน
- 1.2 วันอังคาร-วันพฤหัสบดี ให้แต่งกายด้วยผ้าเครื่องแบบชุดปัจจุบัน กรณีจำเป็นอนุโลมให้  
แต่งกายด้วยผ้าเครื่องแบบชุดของปีก่อน ๆ ได้
- 1.3 วันศุกร์ ให้แต่งกายด้วยผ้าไทย แบบและสีสุภาพ กรณีที่ไม่มีเครื่องแต่งกายผ้าไทย  
ให้แต่งกายด้วยผ้าเครื่องแบบปกติ

#### 2. เจ้าหน้าที่ชาย

- 2.1 วันจันทร์ - วันศุกร์ ให้แต่งกายด้วยแบบและสีสุภาพ

(นางศิริวรรณ ปัญญาธรรม)

ผู้จัดการ

รับทราบ  
ดร.สุวิทย์ วัฒนวิเศษ

แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ  
แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

ศิริวรรณ

๕๑. ๓.๑๑.๒๕๔๗

สุวิทย์ วัฒนวิเศษ  
ผู้อำนวยการ  
SCC ๓๑.๔๗

ศิริวรรณ

ศิริวรรณ

ศิริวรรณ

## ภาคผนวก ญ

ตัวอย่างมาตรฐานการตอบคำถามสมาชิกที่จัดทำขึ้น (FAQ)

**มาตรฐานการตอบคำถามของสมาชิก (FAQ)**  
**สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด**

312

1. อัตราดอกเบี้ย จัดทำในรูปแบบตารางเพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน

ตารางแสดงการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย

**ตารางการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย (ร้อยละ)**  
**ตลอดปี 2546**



ประเภท	ปี 2545	ปี 2546				
	1 ธ.ค.	1 เม.ย.	1 มิ.ย.	1 ก.ค.	1 ส.ค.	1 ก.ย.
เงินฝากออมทรัพย์	2.25	2.00	1.75	1.75	1.50	1.50
เงินฝากประจำ						
3 เดือน	2.50	2.00	1.75	1.75	1.75	1.50
6 เดือน	2.50	2.25	2.00	2.00	2.00	1.625
12 เดือน	2.75	2.50	2.25	2.25	2.25	1.75
เงินกู้		6.50		6.25		6.00

2. สวัสดิการต่างๆ มีทั้งหมด 11 ประเภท ได้แก่

- 2.1 ทุนอุดหนุนการศึกษา
- 2.2 ทุนสาธารณประโยชน์
- 2.3 ทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์สมาชิกประสบอุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย
- 2.4 ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อสวัสดิการบำเหน็จสมาชิก
- 2.5 ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพและประสูติเหตุ
- 2.6 ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส
- 2.7 ทุนสวัสดิการรักษาพยาบาล
- 2.8 สวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ศพบิดา มารดา
- 2.9 สวัสดิการสำเร็จการศึกษา
- 2.10 สวัสดิการมงคลสมรส
- 2.11 สวัสดิการรับขวัญทายาทใหม่



โดยสวัสดิการต่างๆเหล่านี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดได้จาก website [www.sav.co-op.chula.ac.th/index1.htm](http://www.sav.co-op.chula.ac.th/index1.htm) หรือ อ่านจากคู่มือสวัสดิการ ที่แจกให้สมาชิก ซึ่งในส่วนของการรับสิทธิ์สามารถขอแบบฟอร์มต่างๆและทำการยื่นได้ที่เจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯได้ทุกสาขา เนื่องจากสวัสดิการมีหลากหลายประเภท สามารถนำเสนอในรูปแบบหัวข้อมาตรฐาน ดังนี้

- เป็นสวัสดิการเกี่ยวกับ
- คุณสมบัติผู้ที่จะขอ
- หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอ
- กำหนดระยะเวลาการสมัคร
- ถ้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกเพียงพอ ก็ให้แจ้งให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับสวัสดิการที่สามารถให้ได้ เช่น ถ้าสมาชิกเป็นผู้สูงอายุที่เพิ่งจะออกจากโรงพยาบาลมา เราก็สามารถเสนอว่าทางสอ.จุฬาฯมีสวัสดิการให้เบิกค่าห้องพักได้ในกรณีพักเกิน 4 วันได้ด้วย การกระทำดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกรู้สึกประทับใจในบริการของสอ.จุฬาฯมากยิ่งขึ้นไป

โดยรายละเอียดของสวัสดิการต่างๆ มีดังนี้

ทุนอุดหนุนการศึกษาของบุตรสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1.1 **ทุนส่งเสริมการศึกษา** เป็นทุนที่มอบให้กับสมาชิกผู้มีรายได้ไม่น้อยที่มีบุตรกำลังศึกษาครอบครัวละ 1 ทุน
- 1.2 **ทุนเรียนดี** เป็นทุนที่มอบให้สำหรับบุตรของสมาชิกผู้ที่มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยแยกเป็นระดับดังนี้
  1. ระดับประถมศึกษา
  2. ระดับมัธยมศึกษา
  3. ระดับอาชีวศึกษา
  4. ระดับอุดมศึกษา (หลักสูตรปริญญาบัณฑิตเท่านั้น)

### 1.1 ทุนส่งเสริมการศึกษา

#### คุณสมบัติของสมาชิกผู้ขอรับทุน

1. เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. บุตรของสมาชิกต้องกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษาที่ขอรับทุนสำหรับปีนั้นๆ
3. สมาชิกผู้มีสิทธิ์ขอรับทุนต้องรับเงินเดือนประจำ สังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือเป็นสมาชิกผู้มีสิทธิ์ขอรับทุน ซึ่งได้ลาออกจากราชการ หรือพ้นจากราชการเพราะเกษียณอายุ และเคยได้รับเงินเดือนเดือนสุดท้ายจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่เกินอัตราเงินเดือนตามที่สหกรณ์กำหนด

#### คุณสมบัติของบุตรสมาชิกผู้ขอรับทุน

1. บุตรของสมาชิกที่ขอรับทุน ต้องมีอายุตั้งแต่ 5 ปี และไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์
2. เป็นผู้ที่จะเข้าศึกษาในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป จนถึงระดับอุดมศึกษา ในปีการศึกษา ที่ขอรับทุนสำหรับปีนั้นๆ

#### หลักฐานการยื่นความจำนงขอรับทุน

1. สำเนาใบรายงานผลการศึกษา หรือสำเนาสมุดรายงานประจำตัวนักเรียน ประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา (ย้อนหลังไป 1 ปี)
2. สำหรับบุตรสมาชิกที่จะเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษาที่ขอรับทุนสำหรับปีนั้นๆ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไปจะต้องมีหนังสือรับรองการศึกษา (ตาม

แบบพิมพ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ) หรือหนังสือรับรองของ

สถานศึกษา หรือสำเนาใบเสร็จรับเงินค่าบำรุงการศึกษาในปีการศึกษาที่  
ขอรับทุนสำหรับปีนั้นๆ

3. ใบแจ้งยอดเงินเดือน ประจำเดือนมีนาคม ของปีการศึกษาที่ขอรับทุน  
สำหรับปีนั้นๆ
4. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อบุตรของสมาชิกที่ขอรับทุน
5. ในกรณีที่ชื่อ-สกุล ในสำเนาทะเบียนบ้านไม่ตรงกับหลักฐานอื่นๆ ให้แสดง  
สำเนาสูติบัตรหรือหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อสกุล

### การสมัครขอรับทุน

สมาชิกต้องยื่นคำขอรับทุนตามแบบพิมพ์พร้อมหลักฐานต่างๆ ตามประกาศของ  
สหกรณ์ โดยสามารถขอรับใบสมัครได้ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ หรือ ผู้ประสานงานประจำหน่วย  
และยื่นใบสมัครขอรับทุนได้ที่ฝ่ายสำนักงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ สำนักงานมหาวิทยาลัย  
อาคารจามจุรี 1

### ผลการตัดสิน

คณะกรรมการทุนการศึกษา เป็นผู้พิจารณาตัดสินการให้ทุนส่งเสริมการศึกษา  
และสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะประกาศผลการตัดสินให้ทราบ

สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายทุนส่งเสริมการศึกษา เข้าบัญชีออมทรัพย์ของสมาชิก  
ตามที่แจ้งไว้ในใบสมัคร ณ ที่ทำการ สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ

## 1.2 ทุนเรียนดี

### คุณสมบัติของสมาชิกผู้ขอรับทุนหรือขอรับโล่ดีเด่น

1. เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. บุตรของสมาชิกต้องกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษาที่ขอรับทุนสำหรับปีนั้นๆ
3. มีบุตรที่สำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต เกียรตินิยมประจำปีการศึกษาที่  
ผ่านมา

### คุณสมบัติของบุตรสมาชิกผู้สมัครขอรับทุน หรือขอรับโล่เรียนดี

1. บุตรของสมาชิกที่ขอรับทุน ต้องมีอายุตั้งแต่ 5 ปี และไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์

2. ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา จะต้องมีความผลการเรียนประจำปี การศึกษาที่ผ่านมาโดยได้คะแนนเฉลี่ยเฉพาะปีไม่ต่ำกว่า 3.50 ในระบบ หน่วยกิต ในระดับประถมศึกษา 1-4 จะไม่นำหน่วยการเรียนวิชา ภาษาอังกฤษมาคิดคะแนนเฉลี่ย
3. ระดับอาชีวศึกษา (ปวช. , ปวส.) จะต้องมีความผลการเรียนประจำปีการศึกษาที่ ผ่านมา โดยได้คะแนนเฉลี่ยเฉพาะปีไม่ต่ำกว่า 3.00 ในระบบหน่วยกิต
4. ระดับอุดมศึกษา (เฉพาะหลักสูตรปริญญาบัณฑิต) จะต้องลงทะเบียนเรียน และสอบผ่านการเรียนในปีการศึกษาที่ผ่านมา รวมแล้วไม่ต่ำกว่า 32 หน่วย กิต (ไม่รวมภาคฤดูร้อน) และได้คะแนนเฉลี่ยเฉพาะปีการศึกษาไม่ต่ำกว่า 3.00 ในระบบหน่วยกิต
5. ส่วนบุตรสมาชิกผู้ขอรับโล่เรียนดีต้องสำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต เกรี ยตินิยม ประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา

#### หลักฐานการยื่นความจำนงขอรับทุน และหรือขอรับโล่เรียนดี

1. ใบรายงานผลการศึกษา ซึ่งมีคะแนนรวมตลอดปี หรือสมุดรายงานประจำตัว นักเรียนประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา (ฉบับจริง) หรือใบรับรองผลการศึกษา (TRANSCRIPT)
2. หลักฐานการศึกษาต่อสำหรับบุตรสมาชิกตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป
3. ใบรับรองผลการศึกษา (TRANSCRIPT) ที่ระบุ เกียรติคุณ ประจำปี การศึกษาที่ผ่านมา
4. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อบุตรของสมาชิกที่ขอรับทุน
5. ในกรณีที่ชื่อ-สกุล ในสำเนาทะเบียนบ้านไม่ตรงกับหลักฐานอื่นๆ ให้แสดง สำเนาสูติบัตรหรือหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อสกุล

สมาชิกต้องยื่นคำขอรับทุนตามแบบพิมพ์พร้อมหลักฐานต่างๆ ตามประกาศของ สหกรณ์ โดยสามารถขอรับใบสมัครได้ที่ผู้ประสานงานประจำหน่วย หรือฝ่ายสำนักงาน สหกรณ์ ออมทรัพย์จุฬาฯ สำนักงานมหาวิทยาลัย

#### เกณฑ์การพิจารณา

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาฯ จะพิจารณาให้ทุนอุดหนุนการศึกษาของบุตรสมาชิก ประเภททุนเรียนดีแก่บุตรสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาฯ ที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษา ที่อยู่ในสังกัดหรือในความดูแลของทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ องค์การบริหารส่วน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ขึ้นไป ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ ทั้งนี้ไม่รวมโรงเรียนราษฎร์ประเภทอาชีวศึกษาที่ใช้หลักสูตรของโรงเรียนเอง โรงเรียนการศึกษาพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนราษฎร์ และหลักสูตรภาคพิเศษในสถาบันอุดมศึกษา โดยจะพิจารณาให้ทุนแก่บุตรสมาชิกที่มีผลการเรียนสูงสุดในแต่ละระดับชั้น ตามจำนวนทุนที่ประกาศไว้ในประกาศของสหกรณ์ฯ

#### การประกาศผลการพิจารณาตัดสิน

คณะกรรมการทุนการศึกษา เป็นผู้พิจารณาตัดสินการให้ทุนเรียนดี และ สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะประกาศผลการตัดสินให้ทราบ

สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะมีพิธีมอบทุนเรียนดี และโล่เรียนดี ตามวันเวลาที่ประกาศไว้ในประกาศสหกรณ์ฯ

## 2. ทุนสาธารณประโยชน์

ที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรเงินจำนวนหนึ่งจากกำไรสุทธิ เรียกว่าทุน สาธารณประโยชน์ เพื่อการศึกษา โดยทั่วไป เพื่อการศึกษาอบรมของ สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ เพื่อ สาธารณประโยชน์ เพื่อการกุศลและเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอันเป็น ประโยชน์โดยรวม โดยจำนวนเงินที่จะอนุมัติจ่ายจากทุนสาธารณประโยชน์ ไม่เกินรายละเอียด 5,000 บาท เว้นแต่จะมีระเบียบเฉพาะกรณี หรือมีเหตุผลจำเป็น ก็ให้คณะกรรมการพิจารณาเป็น เฉพาะรายๆ ไป ซึ่งการให้ทุนสาธารณประโยชน์จะมีการจ่ายให้ในกรณีดังต่อไปนี้

- เพื่อการศึกษาโดยทั่วไป
- เพื่อการศึกษาอบรมของสหกรณ์
- เพื่อการสาธารณประโยชน์ ได้แก่

- i. การก่อสร้างหรือซ่อมแซมหรือต่อเติมอาคารสถานที่อันเป็นสาธารณประโยชน์
- ii. จัดซื้อสิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่อการอันเป็นสาธารณประโยชน์
  - เพื่อการกุศล ได้แก่
    - i. การกุศลเพื่อบำรุงการศาสนา
    - ii. การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ
    - iii. การสังคมสงเคราะห์
  - เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอันเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม

#### การพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์

ให้ถือหลักความสำคัญตามลำดับดังนี้

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บรรดาสมาชิกโดยส่วนรวม
2. เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกบางส่วน
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์เฉพาะตัวสมาชิก
4. เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมโดยทั่วไป

นอกจากที่กล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการ

#### การขอทุนสาธารณประโยชน์

ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่จะขอทุนสาธารณประโยชน์เสนอเรื่องต่อประธานกรรมการ พร้อมทั้งแสดงหลักฐานและเหตุผลประกอบการพิจารณา

### **3. ทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์สมาชิกประสบอุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย**

ที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรเงินจำนวนหนึ่งจากกำไรสุทธิ เพื่อเป็นทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อสงเคราะห์สมาชิกที่ประสบอุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย โดยสมาชิกต้องเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ประสบภัยนั้นๆ และต้องยื่นขอรับเงินสงเคราะห์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ประสบภัยนั้นเมื่อพ้นกำหนดนี้แล้วเป็นอันหมดสิทธิ์ในการขอรับเงินสงเคราะห์

1. แบบพิมพ์ขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่เขตหรืออำเภอรับรอง
3. หนังสือรับรองการประสบภัยของส่วนราชการ
4. รูปถ่ายที่อยู่อาศัยที่ประสบภัย
5. สำเนาทะเบียนสมรส (กรณีสมาชิกเป็นคู่สมรสของเจ้าบ้านที่ประสบภัย)

หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

1. กรณีที่สมาชิกมีชื่อเป็นเจ้าบ้าน หรือคู่สมรสของเจ้าบ้าน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินให้ไม่เกินครอบครัวละ 15,000 บาท
2. กรณีที่สมาชิกมีชื่อเป็นผู้อาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินให้ไม่เกิน 7,500 บาท

ทั้ง 2 กรณี สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะพิจารณาให้ตามสัดส่วนของความเสียหาย ซึ่งคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณา

หากสมาชิกพักอาศัยอยู่ในบ้านหลังเดียวกัน จะได้รับเงินสงเคราะห์รวมกันแล้ว ต้องไม่เกินจำนวนเงินตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

**4. ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อสวัสดิการบำเหน็จสมาชิก**

ที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรเงินจำนวนหนึ่งจากกำไรสุทธิเพื่อจ่ายเป็นเงินสวัสดิการบำเหน็จ สมาชิกให้แก่สมาชิกที่พ้นจากหน้าที่ราชการหรืองานประจำ โดยเกษียณอายุหรือลาออกจากราชการ หรืองานประจำ โดยไม่มีความผิดและมีอายุการเป็นสมาชิกไม่น้อยกว่า 10 ปี จะได้รับเงินสวัสดิการบำเหน็จ สมาชิกอย่างน้อย 2,000 บาท และไม่เกิน 35,000 บาท

การคำนวณ

$$\text{เงินสวัสดิการบำเหน็จสมาชิกเต็มจำนวน} = (M \times C) + (60 \times S)$$

M = อายุสมาชิกเป็นหน่วยเดือน ณ วันที่ 1 มกราคมของปีปัจจุบัน

C = เงินค่าหุ้นเป็นหน่วยหมื่นบาท ณ วันที่ 1 มกราคมย้อนหลัง 5 ปี

S = เงินค่าหุ้นเป็นหน่วยหมื่นบาท ณ วันที่ 1 มกราคมของปีปัจจุบัน

หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสวัสดิการบำเหน็จสมาชิก

1. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 120 - 179 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จร้อยละ 40
2. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 180 - 239 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จร้อยละ 60
3. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 240 - 299 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จร้อยละ 80
4. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 300 เดือนขึ้นไป มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จเต็มจำนวน

การนับอายุการเป็นสมาชิกให้นับเป็นเดือน เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

หลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาขอรับเงินสวัสดิการบำเหน็จสมาชิก

1. แบบพิมพ์ขอรับเงินบำเหน็จสมาชิก
2. คำสั่งลาออกจากราชการ

การขอรับเงินสวัสดิการบำเหน็จสมาชิก

สมาชิกต้องขอรับเงินสวัสดิการบำเหน็จสมาชิกภายใน 60 วัน นับจากวันที่พ้นจากหน้าที่ราชการหรืองานประจำ มิฉะนั้นจะถือว่าสละสิทธิ์

สมาชิกที่มีหนี้สินค้างชำระ สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะนำเงินสวัสดิการบำเหน็จที่สมาชิกจะได้รับนี้หักชำระหนี้ของสมาชิกที่ค้างอยู่ เว้นแต่กรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนผันได้ตามสมควร

5. ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพและประสบอุบัติเหตุ (มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป)

ที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรเงินจำนวนหนึ่งจากกำไรสุทธิ เพื่อเป็นเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิก คู่สมรส และบุตร และเป็นเงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุของสมาชิกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะและสาวยตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง โดยมี รายละเอียด ดังนี้

#### 5.1 เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพ

หลักเกณฑ์การให้เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ



1. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 1 - 23 เดือน มีสิทธิได้รับเงิน 48,000 บาท เฉพาะตัวสมาชิกเท่านั้น
2. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 24 - 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงิน 80,000 บาท กับอีกเดือนละ 800 บาท ตามจำนวนเดือนที่เป็นสมาชิก
3. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 181 เดือนขึ้นไป และได้ส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของเงินได้รายเดือนอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 6 เดือนก่อนถึงเดือนที่สมาชิกถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงิน 80,000 บาท กับอีกเดือนละ 800 บาท ตามจำนวนเดือนที่เป็นสมาชิก แต่ทั้งนี้รวมกันแล้ว ต้องไม่เกิน 320,000 บาท
4. อายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 181 เดือนขึ้นไปและส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่ครบ 6 เดือน ก่อนถึงเดือนที่สมาชิกถึงแก่กรรมให้มีสิทธิได้รับเงิน 80,000 บาท กับอีกเดือนละ 800 บาท เป็นจำนวน 180 เดือน ตามจำนวนเดือนที่เป็นสมาชิก ส่วน เดือนที่เกิน 180 เดือนขึ้นไป ให้ได้รับเพียงเดือนละ 260 บาท แต่ทั้งนี้รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 256,000 บาท
5. การนับอายุการเป็นสมาชิกให้นับเป็นเดือน เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน
6. **คู่สมรสของสมาชิกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก และได้ถึงแก่กรรมให้สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินครั้งหนึ่งของหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตามสิทธิของ สมาชิกแล้วแต่กรณี**  
 ในกรณีที่คู่สมรสของสมาชิกเป็นสมาชิกและได้ถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินตามสิทธิของสมาชิกผู้ถึงแก่กรรมเท่านั้น
7. บุตรของสมาชิกถึงแก่กรรม (ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะแต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ให้สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินหนึ่งในสี่ของหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตามสิทธิของสมาชิกแล้วแต่กรณี
8. สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพให้
  - 8.1 กรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรม ให้จ่ายเงินแก่ผู้รับโอนประโยชน์
  - 8.2 กรณีที่คู่สมรสของสมาชิกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก หรือบุตรของสมาชิกถึงแก่กรรมให้จ่ายเงินแก่สมาชิก
9. กรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรม และได้รับเงินสวัสดิการสมาชิกเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโสไปแล้วจำนวนเท่าใด สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะนำเงินจำนวนนั้นมาหักออกจากเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพหากยังมีหนี้สินค้างชำระอยู่กับ

สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ อีก ก็ให้หักชำระหนี้ของสมาชิกที่ค้างอยู่ เว้นแต่กรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนผันได้ตามสมควร

10. กรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรม สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินช่วยเหลือค่าทำศพให้อีกรายละ 80,000 บาท นอกเหนือจากเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพตามที่ได้กล่าวมาแล้ว
11. เมื่อสมาชิก หรือคู่สมรส หรือบุตรถึงแก่กรรม ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินจ้างขอรับเงินภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ถึงแก่กรรม เมื่อพ้นกำหนดนี้แล้วเป็นอันหมดสิทธิในการขอรับเงิน
12. หากสมาชิก หรือคู่สมรส หรือบุตรกระทำความผิดทางอาญายกเว้นการกระทำความผิดโดยประมาท สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ มีสิทธิที่จะงดจ่ายเงินสงเคราะห์ดังกล่าวได้

#### หลักฐานประกอบการพิจารณาขอรับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพ

1. กรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรมและได้ทำหนังสือแสดงเจตนาตั้งผู้รับโอนประโยชน์ไว้แล้ว ผู้รับโอนประโยชน์จะต้องนำหลักฐาน ที่รับรองสำเนาถูกต้องมาแสดงเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์ดังกล่าว
  - 1.1 หลักฐานของผู้ถึงแก่กรรม
    - 1) ผู้ถึงแก่กรรมสำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ถึงแก่กรรม
    - 2) สำเนาใบมรณบัตร (ในกรณีถึงแก่กรรมโดยอุบัติเหตุและในใบมรณบัตรไม่ได้ระบุสาเหตุของการถึงแก่กรรมเนื่องจากอุบัติเหตุให้แนบสำเนา ใบแจ้งความ หรือสำเนาบ้นที่กประจำวันของตำรวจมาด้วย)
  - 1.2 หลักฐานของผู้รับโอนประโยชน์
    - 1) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้รับโอนประโยชน์
    - 2) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้รับโอนประโยชน์
2. กรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรมและไม่ได้ทำหนังสือแสดงเจตนาตั้งผู้รับโอนประโยชน์ไว้ ผู้ร้องขอรับเงินสงเคราะห์ฯ ต้องนำหลักฐานเพื่อขอรับเงินดังนี้
  - 2.1 หลักฐานของผู้ถึงแก่กรรม
    - 1) สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ถึงแก่กรรม (ในกรณีถึงแก่กรรมโดยอุบัติเหตุและในใบ มรณะบัตรไม่ได้ระบุสาเหตุของการถึงแก่กรรมเนื่องจากอุบัติเหตุให้แนบสำเนาใบ แจ้งความ หรือสำเนาบ้นที่กประจำวัน

2) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ถึงแก่กรรม

2.2 หลักฐานของทายาทผู้มีสิทธิร้องขอรับเงินสงเคราะห์

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ร้องขอ

2) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อของผู้ร้องขอ

3) หลักฐานแสดงการเป็นผู้มีสิทธิ เช่น คำสั่งศาล หรือหนังสือแสดงการเป็นผู้มีสิทธิร้องขอ

4) สำเนาใบสำคัญการสมรส (กรณีผู้ร้องขอเป็นคู่สมรส)

3. กรณีที่คู่สมรสของสมาชิกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกถึงแก่กรรม สมาชิกต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดงเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์

3.1 หลักฐานของผู้ถึงแก่กรรม

1) สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ถึงแก่กรรม

2) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ถึงแก่กรรม

3.2 หลักฐานของสมาชิก

1) สำเนาใบสำคัญการสมรส

2) สำเนาบัตรประจำตัวของสมาชิก

4. กรณีบุตรของสมาชิกถึงแก่กรรม สมาชิกต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดงเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์

4.1 หลักฐานของผู้ถึงแก่กรรม

1) สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ถึงแก่กรรม

2) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ถึงแก่กรรม

4.2 หลักฐานของสมาชิก

1) สำเนาบัตรประจำตัวของสมาชิก

5. กรณีที่สมาชิกหรือผู้รับโอนประโยชน์ไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานมาเพิ่มเติม ดังนี้

1) บัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจพร้อมสำเนา

2) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อของผู้รับมอบอำนาจ

3) ใบมอบอำนาจตามแบบพิมพ์ของสหกรณ์

4) บัตรประจำตัวของสมาชิกหรือผู้รับโอนประโยชน์ แล้วแต่

กรณี

## 5.2 เงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

### หลักเกณฑ์การให้เงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุ

#### 1. กรณีเสียชีวิต

- 1.1 ความบาดเจ็บที่ได้รับทำให้เสียชีวิต ภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ประสบอุบัติเหตุ ให้มีสิทธิได้รับเงิน 400,000 บาท
- 1.2 ความบาดเจ็บที่ได้รับทำให้ต้องรักษาตัวติดต่อกันในโรงพยาบาลในฐานะคนไข้ในและเสียชีวิตเพราะเหตุบาดเจ็บนั้น ให้มีสิทธิได้รับเงิน 400,000 บาท

กรณีที่สมาชิกเสียชีวิตตามเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะได้รับเงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุแล้ว สมาชิกยังจะได้รับยกเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพ ตามหลักเกณฑ์อีกด้วย

#### 2. กรณีสูญเสียอวัยวะและสายตา ภายใน 180 วันนับตั้งแต่วันที่ประสบอุบัติเหตุ ให้มีสิทธิได้รับเงินดังนี้

- 2.1 มือสองข้างตั้งแต่ข้อมือหรือเท้าสองข้างตั้งแต่ข้อเท้าหรือสูญเสียสายตาสองข้าง 400,000 บาท
- 2.2 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือและเท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า 400,000 บาท
- 2.3 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือและสูญเสียสายตาหนึ่งข้าง 400,000 บาท
- 2.4 เท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้าและสูญเสียสายตาหนึ่งข้าง 400,000 บาท
- 2.5 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือ 200,000 บาท
- 2.6 เท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า 200,000 บาท
- 2.7 สูญเสียสายตาหนึ่งข้าง 200,000 บาท

กรณีสมาชิกสูญเสียอวัยวะและสายตาตามที่ได้กำหนดไว้ ให้มีสิทธิได้รับเงินสูงสุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

#### 3. กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ภายใน 180 วัน และการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงนั้น ได้เป็นไปติดต่อกันไม่น้อยกว่า 12 เดือน นับตั้งแต่วันที่ประสบอุบัติเหตุ ให้มีสิทธิได้รับเงิน 400,000 บาท สิทธิในการขอรับเงินอื่นเนื่องจากประสบอุบัติเหตุครั้งเดียวกันนั้น ให้มีสิทธิได้รับเงินรวมกันแล้วไม่เกิน 400,000 บาท

#### 4. เงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุนี้ เป็นสิทธิเฉพาะตัวสมาชิกเท่านั้น

5. หากประสบอุบัติเหตุครั้งใหม่ สมาชิกมีสิทธิขอรับเงินได้อีก
6. กำหนดเวลา ในการขอรับเงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุ
  - 6.1 กรณีเสียชีวิต ให้แจ้งภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่เสียชีวิต
  - 6.2 กรณีสูญเสียอวัยวะและสาวยตา ให้แจ้งภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่สูญเสียอวัยวะและสาวยตา
  - 6.3 กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ให้แจ้งภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ตกเป็นบุคคลทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง เมื่อพ้นกำหนดตามแต่กรณีแล้ว ให้เป็นอันหมดสิทธิในการขอรับเงิน
7. การจ่ายเงินสงเคราะห์เนื่องจากประสบอุบัติเหตุ
  - 7.1 กรณีเสียชีวิต ให้จ่ายเงินแก่ผู้รับโอนประโยชน์
  - 7.2 กรณีสูญเสียอวัยวะและสาวยตา ให้จ่ายเงินแก่สมาชิก
  - 7.3 กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ให้จ่ายเงินแก่สมาชิกหรือผู้รับโอนประโยชน์ ตามลำดับ
8. กรณีที่สมาชิกประสบอุบัติเหตุจนถึงขั้นเสียชีวิตและยังมีหนี้สินค้างชำระ ให้สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ นำเงินจำนวนดังกล่าวมาหักชำระหนี้ที่ค้าง ชำระอยู่ทั้งหมดก่อน เว้นแต่กรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนผันได้ตามสมควร
9. หากสมาชิกหรือคู่สมรสหรือบุตร กระทำความผิดทางอาญา ยกเว้นการกระทำความผิดโดยประมาท สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ มีสิทธิที่จะงดจ่ายเงินสงเคราะห์ดังกล่าวได้

1. สำเนาบัตรประจำตัวของสมาชิก
2. สำเนาประวัติหรือรายงานการรักษาจากแพทย์
3. กรณีที่สมาชิกรับเงินด้วยตนเองไม่ได้เนื่องจากทุพพลภาพผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดง เพื่อขอรับเงินสงเคราะห์
  - 3.1 บัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจพร้อมสำเนา
  - 3.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อของผู้รับมอบอำนาจ
  - 3.3 ใบมอบอำนาจตามแบบพิมพ์ของสหกรณ์ฯ
  - 3.4 บัตรประจำตัวของสมาชิก

6. ทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส (มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2542 เป็นต้นไป)

ที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรเงินจำนวนหนึ่งจากกำไรสุทธิเพื่อเป็นเงินทุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส

หลักเกณฑ์การให้ทุนสวัสดิการเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส

1. สมาชิกอาวุโส คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป
2. สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินสวัสดิการเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส ดังนี้
  - 2.1 สมาชิกอาวุโสที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป รายละ 15,000 บาท
  - 2.2 สมาชิกอาวุโสที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปี ขึ้นไป รายละ 25,000 บาท
  - 2.3 สมาชิกอาวุโสที่มีอายุตั้งแต่ 75 ปี ขึ้นไป รายละ 35,000 บาท
  - 2.4 สมาชิกอาวุโสที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปี ขึ้นไป รายละ 45,000 บาท
3. กรณีสมาชิกอาวุโสรับเงินสวัสดิการนี้ไปแล้ว เมื่อถึงแก่กรรมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะนำเงินตามจำนวนที่สมาชิกได้รับไปแล้วนั้น มาหักออกจากจำนวนเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพก่อน เงินที่เหลือจึงจ่ายให้แก่ผู้รับเงินโอนประโยชน์

1. แบบพิมพ์ขอรับเงินสวัสดิการเพื่อเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส
2. สำเนาบัตรประจำตัวสมาชิก หรือบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการบำนาญ
3. สำเนาทะเบียนบ้าน

**7. พุนสวัสดิการสมาชิกเพื่อสวัสดิการรักษายาบาล** (บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544)

สหกรณ์จะจ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาลในแต่ละครั้งที่สมาชิกเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นคนไข้ในไม่น้อยกว่า 3 คืน ในอัตราวันละ 200 บาท แต่ทั้งนี้รวมกันแล้วในแต่ละครั้งต้องไม่เกิน 1,400 บาท

หลักฐานในการขอรับสวัสดิการรักษายาบาล

1. แบบพิมพ์ขอรับสวัสดิการรักษายาบาล (ขอได้ที่สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬา)
2. สำเนาบัตรประจำตัวหรือบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ
3. สำเนาใบเสร็จค่ารักษายาบาล (นำใบเสร็จฉบับจริงมาแสดง) หรือหลักฐานจากสถานพยาบาลรับรองการเป็นคนไข้ในไม่น้อยกว่า 3 วัน

ยื่นหลักฐานดังกล่าวขอรับเงินภายในกำหนด 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ออกจากสถานพยาบาล เมื่อพ้นกำหนดนี้แล้ว เป็นอันหมดสิทธิ์ในการขอรับเงิน สวัสดิการรักษายาบาลของครั้งนั้น

**8. สวัสดิการสมาชิกเพื่อการสงเคราะห์ศพบิดามารดา**

(บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2546)

สำหรับสงเคราะห์ศพบิดามารดาของสมาชิกให้แก่สมาชิกคนหนึ่งหรือหลายคนที่เป็นบุตร จำนวน 3,000 บาทต่อศพ ซึ่งบิดามารดาที่ถึงแก่กรรม ต้องมิได้เป็นสมาชิกหรือคู่สมรสของสมาชิกสหกรณ์

1. แบบพิมพ์ขอรับสวัสดิการฯ ของสหกรณ์
2. สำเนาใบมรณะบัตร พร้อมแสดงฉบับจริง
3. สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมแสดงฉบับจริง

ยื่นหลักฐานขอรับเงิน ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ถึงแก่กรรม ถ้าพ้นกำหนดนี้แล้วถือว่าเป็นอันหมดสิทธิ์

### 9. สวัสดิการสำเร็จการศึกษา

(บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคมพ.ศ. 2546)

สำหรับสมาชิกที่จบการศึกษาและรับปริญญา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 1,000 บาทต่อครั้ง

### หลักฐานการขอรับสวัสดิการ

1. แบบพิมพ์ขอรับสวัสดิการฯ ของสหกรณ์
2. ใบแสดงผลการศึกษา และสำเนาปริญญาบัตรพร้อมแสดงฉบับจริง

### 10. สวัสดิการมงคลสมรส

(บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคมพ.ศ. 2546)

สำหรับสมาชิกที่สมรสและจดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 1,000 บาท เพียงครั้งเดียว

### หลักฐานการขอรับสวัสดิการ

1. แบบพิมพ์ขอรับสวัสดิการฯ ของสหกรณ์
2. สำเนาทะเบียนสมรส พร้อมแสดงฉบับจริง

ยื่นหลักฐานขอรับเงิน ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนสมรส เมื่อพ้นกำหนดนี้แล้วถือว่าเป็นอันหมดสิทธิ์

### 11. สวัสดิการรับขวัญทายาทใหม่

(บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคมพ.ศ. 2546)

สำหรับรับขวัญทายาทใหม่ที่ถูกต้องตามกฎหมายของสมาชิก ครอบครัวยละ 1,000 บาทต่อครั้ง



1. แบบพิมพ์ขอรับสวัสดิการฯ ของสหกรณ์
2. สำเนาใบสูติบัตร และสำเนาทะเบียนสมรส พร้อมแสดงฉบับจริง  
ยื่นหลักฐานขอรับเงิน ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันคลอด เมื่อพ้นกำหนดนี้แล้ว

ถือว่าเป็นอันหมดสิทธิ์

## 1. เงินกู้ประเภทต่างๆ เป็นสิ่งที่สมาชิกจำนวนมากต้องการทราบ

ประเภทของเงินกู้มีทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่

1. เงินกู้ฉุกเฉิน สามารถรับใบคำร้องและยื่นกู้ได้ทุกสาขา ทุกวันทำการ ยกเว้นวันสิ้นเดือนไม่เปิดบริการยื่นกู้ฉุกเฉิน ระยะเวลายื่นเสร็จรับเงินได้ทันที
2. เงินกู้สามัญ สามารถรับใบคำร้องได้ทุกสาขา แต่สามารถยื่นกู้ได้เฉพาะที่สาขาสำนักกีฬาเท่านั้น ยื่นแล้วใช้ระยะเวลาในการอนุมัติประมาณ 3 วันทำการ
3. เงินกู้พิเศษ สามารถรับใบคำร้องได้ทุกสาขา แต่สามารถยื่นกู้ได้เฉพาะที่สาขาสำนักกีฬาเท่านั้น ต้องยื่นกู้ก่อนวันที่ 5 ของเดือน เพื่อรวบรวมไว้สำหรับจัดสายงานไปประเมินหลักทรัพย์ โดยเงินกู้ประเภทนี้จะมีวงเงินการกู้ที่สูงที่สุด จึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้นประมาณ 1 เดือน แต่ถ้าใช้หุ้นในการกู้สามารถรับเงินได้ทันที

แสดง ตัวอย่าง เงินกู้ประเภทต่างๆ

เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน  
วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท

331

1. วงเงินกู้

ไม่เกิน 50,000 บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) โดยใช้มูลค่าหุ้นที่สมาชิกนั้นมีอยู่ใน สหกรณ์ค้ำประกัน มูลค่าหุ้นที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและเงินกู้ประเภทอื่นรวมกัน แล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหุ้นที่สมาชิกนั้นมีอยู่ในสหกรณ์

2. คุณสมบัติของผู้กู้

1. ต้องเป็นสมาชิกครบ 6 เดือน
2. ต้องไม่มีหนี้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินค้างชำระ
3. ต้องมีเงินเดือนเหลือพอให้หักชำระหนี้

3. เอกสารการขอกู้

1. แบบพิมพ์คำขอกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน
2. ใบรับเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน ก่อนขอกู้
3. ใบแจ้งยอดเงินเดือนของส่วนการคลัง สำนักบริหารแผนและการคลัง หรือ หน่วยงานต้นสังกัด ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือนก่อนขอกู้

4. การรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ยื่นคำขอกู้และรับเงินได้ทันที สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินกู้ฉุกเฉินโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ผู้กู้เท่านั้น ผู้กู้รับเงินโดย เขียนใบถอนเพื่อถอนเงินจากบัญชีออม ทรัพย์ของตนเอง

**เงินกู้สามัญ**  
**วงเงินกู้ไม่เกิน 300,000 บาท**

332

**1. คุณสมบัติของผู้กู้**

ต้องเป็นสมาชิกครบ 1 ปี

**2. เอกสารการขอกู้**

1. แบบพิมพ์คำขอกู้เงินสามัญที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว
2. สำเนาบัตรประจำตัวของผู้กู้ พร้อมเซ็นชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง
3. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้ พร้อมเซ็นชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง
4. สัญญาค้ำประกัน หรือ สำเนาใบรับเงินฝากที่นำมาค้ำประกัน
5. สำเนาบัตรประจำตัวสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวลูกจ้างของผู้ค้ำประกัน พร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง ให้เหมือนตัวอย่างในบัตร กรณีที่บัตรไม่มีลายเซ็น ผู้ค้ำประกันจะต้องมาลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ
6. ใบรับเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน ก่อนขอกู้
7. ใบแจ้งยอดเงินเดือนของกองคลัง หรือหน่วยงานต้นสังกัด ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน ก่อนขอกู้
8. สมาชิกที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ต้องแนบสัญญาว่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยด้วย

**3. การส่งคืนเงินกู้**

สมาชิกสามารถส่งชำระหนี้ได้ไม่เกิน 72 งวด ยกเว้นงวดการชำระหนี้ของพนักงานมหาวิทยาลัย ต้องไม่เกินงวดเดือนที่เหลือในสัญญาจ้าง โดยส่งคืนต้นเงินกู้เป็นงวดรายเดือนเท่าๆ กันพร้อมด้วยดอกเบี้ย ทั้งนี้โดยการหักจากเงินได้รายเดือน ณ ที่จ่าย นอกจากนี้แล้วผู้กู้สามารถนำเงินมาชำระหนี้เงินกู้ได้ แบ่งเป็น 2 กรณี ทั้งนี้ ผู้กู้ต้องชำระหนี้รายเดือน มาแล้ว 1 งวด

1. การชำระหนี้ทั้งหมด สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ รับชำระหนี้ทุกวันทำการ ยกเว้นวันจ่ายเงินเดือน

2. การชำระหนี้บางส่วน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ รับชำระหนี้บางส่วนทุกวันทำการ ยกเว้นก่อนวันจ่ายเงินเดือน 2 วันทำการและในวันจ่ายเงินเดือน

## วงเงินกู้ไม่เกิน 7,000,000 บาท

## 1. สิทธิการกู้

สมาชิกสามารถกู้พิเศษเพื่อเคหะสงเคราะห์ ซื่อที่ดิน ซื่อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวนห้องชุด ที่พักอาศัย ซื่อรถยนต์ หรือเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพของครอบครัวตามเหตุผลความเป็นจริง

## 2. คุณสมบัติของผู้กู้

ต้องเป็นสมาชิกครบ 1 ปี

## 3. เอกสารการขอกู้

1. แบบพิมพ์คำขอกู้พิเศษ
2. สำเนาโฉนดครบทุกหน้า
3. ใบรับเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือนก่อนขอกู้
4. ใบแจ้งยอดเงินเดือนของกองคลัง หรือหน่วยงานต้นสังกัด ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือนก่อนขอกู้
5. หนังสือรับรองการประเมินราคาที่ดินจากสำนักงานที่ดินเขต
6. สำเนาบัตรประจำตัว และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
7. สำเนาบัตรประจำตัว และสำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของโฉนด พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

กรณีขอกู้พิเศษเพื่อจำนวนห้องชุดที่พักอาศัย

1. แบบพิมพ์คำขอกู้พิเศษ กรอกรายละเอียดครบถ้วน
2. ค่าขอจดทะเบียนอาคารชุด
3. หนังสือสำคัญ การจดทะเบียนอาคารชุด
4. สำเนาหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด
5. สัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด หรือหนังสือสัญญาขายกรรมสิทธิ์ห้องชุด
6. หนังสือสัญญาจำนวนเป็นประกันกับสถาบันอื่น (ถ้ามี)
7. ใบรับเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือน ก่อนขอกู้
8. ใบแจ้งยอดเงินเดือนของกองคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับเดือนที่ผ่านมา 1 เดือนก่อนขอกู้
9. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส
10. บัตรประจำตัวของผู้กู้และคู่สมรส

#### 4. เอกสารประกอบการทำนิติกรรม

335

1. โฉนดที่ดินฉบับจริงทุกหน้าหรือหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์อาคารชุดที่นำมาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวลูกจ้างของเจ้าของโฉนด
3. ทะเบียนบ้านของเจ้าของโฉนด
4. หนังสือแสดงความยินยอมคู่สมรสของเจ้าของโฉนดให้ทำนิติกรรม (ขอแบบพิมพ์ได้ที่สหกรณ์ออมทรัพย์)
5. กรณีขาดจากการสมรสโดยการหย่า ให้นำหลักฐานการหย่าไปแสดงด้วย

การจดทะเบียนจำนองเป็นประกันการกู้เงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมและอากรแสตมป์

#### 5. การรับเงินกู้

1. ขอรับเงินกู้ได้ทุกทำการหลังจากทำนิติกรรมเสร็จสมบูรณ์ และทำประกันอสังหาริมทรัพย์เรียบร้อยแล้ว ยกเว้น วันจ่ายเงินเดือน  
กรณีผู้กู้มีหนี้ค้างอยู่ ขอรับเงินกู้ได้ทุกวันทำการยกเว้นวันจ่ายเงินเดือน และก่อนวันจ่ายเงินเดือน 2 วันทำการ
2. สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะจ่ายเงินกู้ให้สมาชิกโดยการโอนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของผู้กู้สามารถถอนเงินได้ทุกสาขา
3. สำหรับสมาชิกที่ใช้หุ้นหรือเงินฝากค้ำประกัน หลังจากทำสัญญาเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถรับเงินได้ทันที
4. สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ อนุโลมให้สมาชิกชะลอการรับเงินกู้ได้ 1 เดือน นับจากกำหนดวันรับเงินกู้ของเดือน นั้นๆ

โปรดแสดงบัตรประจำตัวฯ เมื่อติดต่อทำสัญญากู้และรับเงิน

## 6. งดชำระหนี้ ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้

336

1. กรณีวงเงินกู้พิเศษไม่เกินสิทธิวงเงินกู้สามัญ จำนวนงดชำระหนี้ต้องไม่เกิน 72 งวด (6 ปี)
2. กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,500,000 บาท จำนวนงดชำระหนี้ต้องไม่เกิน 180 งวด (15 ปี)
3. กรณีวงเงินกู้เกินกว่า 1,500,000 บาท จำนวนงดชำระหนี้ต้องไม่เกิน 240 งวด (20 ปี)

หมายเหตุ พนักงานมหาวิทยาลัย ส่งชำระหนี้ได้ไม่เกินงวดเดือนที่เหลือในสัญญาจ้าง

## 7. การส่งคืนเงินกู้

สมาชิกสามารถส่งคืนต้นเงินกู้พิเศษเป็นงวดรายเดือนเท่าๆ กัน พร้อมด้วยดอกเบี้ย หรือส่งคืนต้นเงินกู้ พิเศษพร้อมดอกเบี้ยงวดรายเดือนเท่าๆ กัน โดยหักจากเงินได้รายเดือนของผู้กู้ ณ ที่จ่าย ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 90 % ของเงินเดือนสุทธิ

นอกเหนือจากนี้ สมาชิกสามารถชำระหนี้เงินกู้เพิ่มเติมได้ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ทั้งนี้ผู้กู้ต้องชำระหนี้ รายเดือนมาแล้ว 1 งวด

1. การชำระหนี้ทั้งหมด สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ รับชำระหนี้ทุกวันทำการยกเว้นวันจ่ายเงินเดือน
2. การชำระหนี้บางส่วน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ชำระหนี้บางส่วนทุกวันทำการ ยกเว้นก่อนวันจ่ายเงินเดือน 2 วันทำการ และในวันจ่ายเงินเดือน

### การกู้พิเศษกรณีพิเศษ

สมาชิกที่ใช้น้ำ หรือเงินฝากค้ำประกัน สามารถยื่นกู้พิเศษกรณีพิเศษได้โดยทำบันทึกแสดงเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องขอรับเงินเป็นกรณีพิเศษ โดยรับเงินได้ภายใน 1 วันทำการ

## 8. การลดหย่อนภาษี

ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ชำระให้สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ สมาชิกสามารถนำไปคำนวณหักลดหย่อนภาษีเงินได้ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. เป็นการกู้จําเองเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือปลูกสร้างอาคารที่ใช้อาศัยบนที่ดินของตนเอง หรือที่ดินที่ตนเองมีสิทธิครอบครอง
2. ระยะเวลาการจําเองตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
3. หักลดหย่อนได้ตลอดปีภาษีไม่ว่ากรณีการหักลดหย่อนนั้นจะมีอยู่ตลอดปีภาษีหรือไม่
4. กรณีเปลี่ยนสัญญาเงินกู้ใหม่ ไม่สามารถหักลดหย่อนได้



5. ยื่นคำร้องเพื่อขอรับหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ของทุกปี

การคำนวณอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั้ง 3 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ คิดดอกเบี้ยเป็นรายเดือนตามจำนวนต้นเงินคงเหลือ สำหรับเงินกู้ที่จ่ายให้หลังวันที่ 1 ของเดือนแรก และเงินกู้ที่สมาชิกส่งคืนเพิ่มเติมหรือชำระคืนทั้งหมดในระหว่างเดือน คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน

#### 4. หุ้น

##### ข้อควรรู้

1. ราคาต่อหุ้น 10 บาท
2. การส่งค่าหุ้นอย่างน้อยร้อยละ 4 ต่อเงินเดือน
3. คิดเงินปันผลเป็นรายวัน
4. ถอนหุ้นระหว่างเป็นสมาชิกไม่ได้
5. การลาออกจากสมาชิก ต้องคงค่าหุ้นไว้จนถึงปีบัญชี จึงจะได้รับเงินปันผลสำหรับปีนั้น

##### การเพิ่ม – ลดหุ้นรายเดือน

สามารถขอเพิ่ม – ลดหุ้นรายเดือน อย่างไรก็ตามห้ามต่ำกว่าร้อยละ 4 ของเงินได้รายเดือน ทั้งนี้ต้องกรอกรายละเอียดในใบแจ้งความจำนงก่อนวันที่ 4 ของเดือน

##### การเพิ่มหุ้นอื่นๆ

นอกจากการส่งแบบรายเดือนแล้วสามารถกรอกรายละเอียดในใบแจ้งความจำนง โดยโอนผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

##### ส่งเงินค่าหุ้นรายเดือน กรณีที่สมาชิกไม่มีเงินหัก ณ ที่จ่ายชั่วคราว


ต้องแจ้งความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการเพื่อหักค่าหุ้นรายเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิกผู้นั้น

##### 5. การฝากเช็ค ขั้นตอนและข้อควรระวัง

สามารถทำการออกเช็คส่งจ่ายในนามคนอื่นได้และออกเช็คได้ทุกธนาคาร

##### การฝากด้วยเช็คธนาคาร

การนำเช็คธนาคารเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ให้มีผู้ฝากเขียนใบฝากเช็ค (สีขาว) ให้ถูกต้องครบถ้วน ส่งพร้อมกับเช็คที่ต้องการนำฝาก

 สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด **ใบฝากเช็ค**

เงินฝากออมทรัพย์    บัญชีเลขที่ -  
 เงินฝากประจำ    บัญชีเลขที่

3 เดือน     6 เดือน     12 เดือน

ชื่อบัญชี ..... วันที่ .....  
 เช็คจำนวน ..... ฉบับ

หมายเลขเช็ค	ชื่อธนาคาร	สาขา	จำนวนเงิน	ผู้รับเงิน
		รวม		

อักษร (บาท) .....  
 ชื่อผู้ฝาก ..... โทรศัพท์ .....

### รูปแสดงตัวอย่าง ใบฝากเช็ค

#### ข้อควรสังเกตเกี่ยวกับเช็ค

- 1) เช็คสั่งจ่ายเงินสด บุคคล นิติบุคคล เป็นเช็คขีดคร่อมธรรมดา หรือ "& CO" นำฝากเข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ได้
- 2) เช็คสั่งจ่าย "สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด" และขีดคร่อม "A/C PAYEE ONLY" นำฝากเข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ได้
- 3) เช็คสั่งจ่าย บุคคล นิติบุคคล และขีดคร่อม "A/C PAYEE ONLY" นำฝากเข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ไม่ได้
- 4) ถ้าเป็นเช็คเงินสดและขีดหรือผู้ถือออก นำฝากเข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ไม่ได้
- 5) การฝากด้วยเช็ค ผู้ฝากนำเช็คไปที่ธนาคาร และดำเนินการเช่นเดียวกับการฝากด้วยเงินสดทุกประการ หากนำฝากไม่ทันเวลาปิดรับเช็คของธนาคารสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จะบันทึกยอดเงินฝาก ให้ในวันทำการถัดไป

## ภาคผนวก ก

กฎ .1 แบบประเมินความพึงพอใจของสมาชิกหลังปรับปรุง

กฎ.2 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจของสมาชิกหลังปรับปรุง

กฎ.3 แบบประเมินแนวทางที่จัดขึ้นเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการจากเจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ

กฎ.4 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินแนวทางที่จัดขึ้นเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการจากเจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ

ฉ.1 แบบประเมินความพึงพอใจของสมาชิกหลังปรับปรุง

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด**  
**" บริการเหนือระดับ ประทับใจไม่รู้ลืม "**

ขณะนี้ขอ. จุฬฯ กำลังปรับปรุงคุณภาพบริการ หัวข้อด้านล่างคือสิ่งที่ได้จัดทำไปแล้ว และหัวข้ออื่นๆกำลังจะจัดทำในลำดับถัดไป  
ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

**กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด**

<b>ข้อมูลสมาชิก :</b>			
สาขาที่ท่านใช้บริการ			
<input type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/> อาคารจุลจักรพงษ์	<input type="radio"/> คณะเกษตรศาสตร์	
<input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์	<input type="radio"/> อาคารบรมราชกุมารี	<input type="radio"/> สำนักสนามกีฬา	
ท่านใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาเฉลี่ยกี่ครั้ง (ต่อเดือน)			
<input type="radio"/> 0 - 3 ครั้ง	<input type="radio"/> 4 - 7 ครั้ง	<input type="radio"/> 8 - 11 ครั้ง	<input type="radio"/> มากกว่า 12 ครั้ง
ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
<input type="radio"/> ผ่าก / ถอน	<input type="radio"/> ถูยืม ระบุ ประเภท.....	<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....	
ท่านเคยทำแบบสอบถามของสหกรณ์ออมทรัพย์มาก่อนหรือไม่			
<input type="radio"/> เคย	<input type="radio"/> ไม่เคย		
<b>กรุณากรอกข้อความที่ตรงกับใจท่านมากที่สุด</b>	<b>โปรดใส่เครื่องหมาย</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>ในช่อง</b> <input type="radio"/>
<b>ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง</b>	<b>ดีขึ้น</b>	<b>ไม่เปลี่ยนแปลง</b>	<b>ควรปรับปรุง</b>
1 มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการคิดให้เห็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์มและแผ่นพับ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 บอร์ดประกาศมีข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ภายในสหกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (เกี่ยวกับการปรับปรุง) :</b>			
_____			
<b>ความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม</b>			
	<b>ดีขึ้น</b>	<b>ไม่เปลี่ยนแปลง</b>	<b>ควรปรับปรุง</b>
1 ความพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>ชื่อสมาชิก</b>			
_____			

ฎ.2 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจของสมาชิกหลัง  
ปรับปรุง

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด**

344

**"บริการเหนือระดับ ประทับใจไม่รู้ลืม"**

ขณะนี้สอ.อุหาฯ กำลังปรับปรุงคุณภาพบริการ หัวข้อด้านล่างคือสิ่งที่ได้จัดทำไปแล้ว และหัวข้ออื่นๆกำลังจะจัดทำในลำดับถัดไป  
ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในกาพัฒนาคุณภาพบริการของเรา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

<b>ข้อมูลสมาชิก :</b>			
สาขาที่ท่านใช้บริการ			
<input checked="" type="radio"/> สำนักงานมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>	อาคารจุลจักรพงษ์	<input type="radio"/> คณะเกษตรศาสตร์
<input type="radio"/> คณะแพทยศาสตร์	<input type="radio"/>	อาคารบรมราชกุมารี	<input type="radio"/> สำนักสนามกีฬา
ท่านใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาเฉลี่ยกี่ครั้ง (ต่อเดือน)			
<input type="radio"/> 0 - 3 ครั้ง	<input type="radio"/> 4 - 7 ครั้ง	<input checked="" type="radio"/> 8 - 11 ครั้ง	<input type="radio"/> มากกว่า 12 ครั้ง
ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
<input checked="" type="radio"/> ผ่าก / ถอน	<input checked="" type="radio"/> กู้ยืม ระบุ ประเภท <u>กู้ยืม</u>	<input type="radio"/>	อื่นๆ โปรดระบุ .....
ท่านเคยทำแบบสอบถามของสหกรณ์ออมทรัพย์มาก่อนหรือไม่			
<input type="radio"/> เคย	<input checked="" type="radio"/> ไม่เคย		
กรุณากรอกข้อความที่ตรงกับใจท่านมากที่สุด		โปรดใส่เครื่องหมาย	<input checked="" type="radio"/> ในช่อง <input type="radio"/>
<b>ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง</b>	ดีขึ้น	ไม่เปลี่ยนแปลง	ควรปรับปรุง
1 มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการคิดให้เห็น	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์มและแผ่นพับ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 บอร์ดประกาศมีข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ภายในสหกรณ์	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (เกี่ยวกับการปรับปรุง) : <u>สถานที่สอ.อุหาฯ กู้ยืม ฝากเงิน</u>			
<u>๒/๖๓๗</u>			
<b>ความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม</b>			
	ดีขึ้น	ไม่เปลี่ยนแปลง	ควรปรับปรุง
1 ความพึงพอใจต่อสหกรณ์โดยรวม	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อเสนอแนะ <u>สถานที่สอ.อุหาฯ ฝากเงิน (ห้องแถว) อย่างหนัก</u>			



ฎ.3 แบบประเมินแนวทางที่จัดขึ้นเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการจาก  
เจ้าหน้าที่สอ.จุฬาฯ

## แบบประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ได้จัดทำขึ้น

### สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

#### " บริการเหนือระดับ ประทับใจมีรูปลิ่ม "

แบบประเมินนี้ใช้เพื่อทำการประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการของ

สอ.จุฬาฯ ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลารอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอกรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอกรายละเอียดส่วนตัว

ตำแหน่ง  ผู้จัดการ  รองผู้จัดการ  
 หัวหน้าฝ่าย ระบุ.....  เจ้าหน้าที่ ระบุฝ่าย.....

ส่วนที่ 1 : แนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุง ใช้งานแล้ว

- แผนผังขั้นตอนการบริการ (4.9)
- การจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)
- บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5)
- ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2)









## แบบประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ได้จัดทำขึ้น

### สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

#### " บริการเหนือระดับ ประทับใจมิรู้ลืม "

แบบประเมินนี้ใช้เพื่อทำการประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการของ

สอ.จุฬาฯ ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลารอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอกรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอกรายละเอียดส่วนตัว

ตำแหน่ง  ผู้จัดการ  รองผู้จัดการ  
 หัวหน้าฝ่าย ระบุ.....  เจ้าหน้าที่ ระบุฝ่าย.....

#### ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1)
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2)
- ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1)
- ความสามารถในการรับคำสั่ง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2)
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ (2.3)
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1)
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิยาศัยดี และให้เกิดริตสมาชิก (3.2)
- เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3)
- วันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1)
- ระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4)
- อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยน่าใช้ บริการไม่เสีย (4.6)
- แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7)
- บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8)































ฎ.4 ตัวอย่างการกรอกแบบประเมินแนวทางที่จัดขึ้นเพื่อการปรับปรุง  
คุณภาพบริการจากเจ้าหน้าที่สอ.อุพฯ

ชุดที่ : 4

## แบบประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ได้จัดทำขึ้น

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

### " บริการเหนือระดับ ประทับใจมีรูปลิ่ม "

แบบประเมินนี้ใช้เพื่อทำการประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการของสอ.

จุฬาฯ ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอรายละเอียดส่วนตัว

ตำแหน่ง  ผู้จัดการ  รองผู้จัดการ  
 หัวหน้าฝ่าย ระบุ.....  เจ้าหน้าที่ ระบุฝ่าย.....

ส่วนที่ 1 : แนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุง ใช้งานแล้ว

- แผนผังขั้นตอนการบริการ (4.9)
- การจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)
- บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5)
- ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึง ได้โดยง่าย (4.2)



บทที่ 1 : แนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุง ใช้งานแล้ว

ชุดที่ :

หน้าที่ 2

การจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3) : กำหนดการจัดวางแบบฟอร์มใหม่ ให้มี ซีดบอกระดับ และกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ  
 ความสะดวกในการมาเติม ได้ก่อนจะหมด และสะดวกต่อสมาชิกในการเขียนแบบฟอร์มของสมาชิก ดังนั้นจึงได้ แสดงตัวอย่าง  
 การกรอกคิดไว้ ด้วย

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านการจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จพฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 1 : แนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุง ใช้งานแล้ว

ชุดที่ :

หน้าที่ 3

บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5) : อบรมและจัดทำมาตรฐาน 5ส ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเป็นระเบียบ นำไปปฏิบัติงาน จากนั้นทำการตรวจประเมินผลการปรับปรุงอยู่เสมอ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านบรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ (4.5)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จหาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 1 : แนวทางที่มีการจัดทำ และปรับปรุง ใช้งานแล้ว

ชุดที่ :

หน้าที่ 4

ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.2) :

- 1 จัดบอร์ดประกาศโดยแบ่งกลุ่มข่าวให้ชัดเจน สะดวกต่อการอ่าน เพิ่มความน่าสนใจโดยการใช้สีสันทันและรูปแบบที่ทันสมัย
- 2 จัดทำ proposal และ sitemap ในการปรับปรุง website สหกรณ์ใหม่ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการอ่านและค้นหาข้อมูล
- 3 กำหนดคุณสมบัติผู้เข้าชม โดยละเอียด และแผนการอบรมต้องมีการวัดผลสัมฤทธิ์ทุกครั้ง
- 4 ระเบียบการอบรมเสนอให้ทำในรูปแบบที่แบ่งเป็นฝ่าย สามารถค้นหาแยกเป็นประเภทการอบรมได้เพื่อตรวจสอบสถานะการอบรมได้โดยง่าย

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้าน การจัดการอุปกรณ์พร้อมเสมอ (4.3)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสห. จุฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่าน่า

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังชั้นคอนการบริการ

.....

## แบบประเมินแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ได้จัดทำขึ้น

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

### " บริการเหนือระดับ ประทับใจมิรู้ลืม "

แบบประเมินนี้ใช้เพื่อทำการประเมินแนวทางที่ได้จัดทำขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการของสอ.

จุฬาฯ ทุกความเห็นของท่านคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของเรา

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลารอกแบบสอบถามนี้

กรุณากรอกรายละเอียดในส่วนบรรยายให้มาก เพื่อการพัฒนาที่รวดเร็วและตรงใจท่านมากที่สุด

กรุณากรอกรายละเอียดส่วนตัว

ตำแหน่ง  ผู้จัดการ  รองผู้จัดการ  
 หัวหน้าฝ่าย ระบุ.....  เจ้าหน้าที่ ระบุฝ่าย..... โธมัส

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่น่าเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1)
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2)
- ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1)
- ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2)
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่เสมอในงานบริการ (2.3)
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1)
- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิยาศัยดี และให้เกียรติสมาชิก (3.2)
- เจ้าหน้าที่สื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3)
- วันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1)
- ระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4)
- อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัยนำไปใช้ บริการไม่เสีย (4.6)
- แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7)
- บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8)

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 5

เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1) : รวบรวมคำถามจากทั้งสมาชิกและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนที่สมาชิกมักจะสอบถามอยู่เสมอ โดยนำมาจัดในรูปแบบเอกสารเพื่อแจกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อให้มีความรู้ที่เท่าเทียมกันเพื่อให้ตอบคำถามสมาชิกได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลการบริการได้อย่างถูกต้อง (1.1)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

สมาชิก

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

## ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 6

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2) : วิเคราะห์จุดบกพร่องของงานที่ปฏิบัติแบ่งเป็นประเภทงาน ว่ามีแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุผิดพลาดเหล่านั้น ได้อย่างไร และจัดทำในรูปแบบ S.Q.S.(Service Quality Analysis)

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (1.2)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ. จุฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 7

ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1) : ลดระยะเวลาส่งเอกสารของผู้ประเมินให้น้อยลง , เลื่อน โดยการวางวันประชุม  
 อนุกรรมการเงินกู้และวันประชุมดำเนินการเฉพาะของเงินกู้ให้เป็นวันเดียวกัน โดยในวันดำเนินการสัปดาห์ถัดไปให้แจ้งให้ทราบ  
 เท่านั้น , ทำนิติกรรมในช่วงก่อนปลายเดือนได้ เพราะร่นระยะเวลาขึ้นมา , ขึ้นเรื่องหลังวันที่ 5 ก็ได้แต่ฝ่ายเงินกู้จะจัดไปประเมิน  
 ราคาในเดือนนั้นได้เฉพาะกรณีที่มีจำนวนผู้ยื่นมากกว่า 9-10 รายในเขตพื้นที่เดียวกัน

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2.1)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ ง่าย ปานกลาง ยาก  
 เพราะ ไม่สะดวกไปได้อีก เพราะ ตรงลิ่งของกรมฯ หน่วยงาน กันกัน โดย นี้ อนุกรม ประกอบ  
อนุกรม ประกอบ ของ พื้นที่ อนุกรม ประกอบ ใน พื้นที่ ที่มี อนุกรม ประกอบ ที่ รวม กัน ใน พื้นที่ หนึ่ง หรือ สอง  
 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา แล้ว ไม่ ปรับ ยู่ ที่ ดำเนินการ โดย จะ จัด หลัก กรม แต่ นอก จาก หลัก  
อนุกรม ประกอบ มี ระดับ ต่างกัน และ มี เรื่อง ที่ เกี่ยวข้อง กัน ใน พื้นที่ บาง พื้นที่ อาจ ใช้ เวลา ไป ปรับ ทั้ง จาก หลัก กรม และ ไม่ ไป  
อ้าง ฉากร ที่ ได้ ระดับ กัน กับ พื้นที่ อื่น แล้ว เพราะ บาง พื้นที่ บาง พื้นที่ อนุกรม ประกอบ แล้ว ยู่ ที่ นอก จาก หลัก กรม หรือ มี ไป ปรับ แล้ว  
 2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ. จุฬาฯ มีมาก มี ไม่มี  
 เพราะ ถ้า ทำ ตาม วิธี นี้ ก็ สามารถ นำ ไป ปรับ ทั้ง จาก หลัก กรม และ ไม่ ไป อ้าง ฉากร ที่ ได้ ระดับ กัน กับ พื้นที่ อื่น แล้ว  
ดำเนินการ ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ ปฏิบัติได้ทันที ใช้ระยะเวลาพอสมควร  
 เพราะ .....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง คุ้มค่ามาก คุ้มค่า ไม่คุ้มค่า  
 เพราะ .....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 8

ความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2) : ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนจากฝ่ายประชาสัมพันธ์และสำนักงาน โดยเสนอให้มีขั้นตอนที่รับประกันได้ว่าคำร้องเรียนของสมาชิกได้ถูกนำไปพิจารณาอย่างแน่นอน เพราะมีการแจ้งผลมติที่ประชุมให้สมาชิกท่านนั้นรับทราบ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านความสามารถในการรับคำร้อง ความต้องการและแก้ปัญหา (2.2)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....





ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 10

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1) : รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์กรบริการชั้นนำ เพื่อสร้างเทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างสำนึกการบริการที่ดี ให้กับเจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์และตรวจสอบอยู่เสมอ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : คำน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเอาใจใส่ (3.1)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับค่านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 11

เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิษาศัยดี และให้เกียรติสมาชิก (3.2) : รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์กรบริการชั้นนำ เพื่อสร้างเทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างสำนึกการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์และตรวจสอบอยู่เสมอ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิษาศัยดี และให้เกียรติสมาชิก (3.2)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จุฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 12

เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3) : รวบรวมข้อมูลจากหนังสือและ Best Practices จากองค์กรบริการชั้นนำ เพื่อสร้าง  
 เทคนิคการต้อนรับ ให้บริการสมาชิกที่เป็นมิตร และอบรมเทคนิคการต้อนรับอย่างจริงจัง สร้างตำนานการบริการที่ดีให้กับ  
 เจ้าหน้าที่ วัตถุประสงค์และตรวจสอบอยู่เสมอ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้าน เจ้าหน้าที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.3)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ  ง่าย  ปานกลาง  ยาก  
 เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จุฬาฯ  มีมาก  มี  ไม่มี  
 เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ  ปฏิบัติได้ทันที  ใช้ระยะเวลาพอสมควร  
 เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง  คุ้มค่ามาก  คุ้มค่า  ไม่คุ้มค่า  
 เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 13

วันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1) : เสนอให้มีการเปิดบริการในช่วงเที่ยงถึงบ่ายโมงด้วย ใช้การสลับไปพัก หรืออาจมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสาขาให้เป็น 3 คน เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาย่อยด้วย

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านวันเวลาทำการมีความเหมาะสม (4.1)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ  
 เพราะ ง่าย ปานกลาง ยาก  
 ง่าย ปานกลาง ยาก

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพต่อ.จุฬาฯ มีมาก มี ไม่มี  
 เพราะ .....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ ปฏิบัติได้ทันที ใช้ระยะเวลาพอสมควร  
 เพราะ .....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง คุ้มค่ามาก คุ้มค่า ไม่คุ้มค่า  
 เพราะ .....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 14

ระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4) : เสนอให้มีการจัดคิวทุกช่องแบบ one stop service ทุกช่องให้บริการเหมือนกันได้ ส่วนเรื่องระบบคิวแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้ แบบที่ 1 สำหรับวันปกติที่จำนวนคิวไม่มาก แบบใช้แบบที่ปฏิบัติกันอยู่, แบบที่ 2 สำหรับวันที่มีจำนวนคิวมากเป็นพิเศษ วันสิ้นเดือน วันก่อนหยุดยาว จะใช้แบบ 2 คิว ดังนี้ คือ แบบที่ใช้ปฏิบัติอยู่ แบบนี้จะต้องมีความชำนาญเป็นพิเศษ และมีการจัดกลุ่มงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จเร็วที่สุดและอีกคิวสำหรับผู้ที่มีรายการเดียว ไม่ต้องรอเป็นเวลานาน

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านระบบคิวมีความเหมาะสม (4.4)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ.จพท

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....



ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 16

แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7) : วิเคราะห์ความยากของแบบฟอร์มที่ใช้ โดยปริกษานิติกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงว่ามีผลทางกฎหมายหรือไม่ เพื่อความสมบูรณ์ควรมีรายละเอียดของเอกสารที่ต้องใช้ไว้ครบในทุกแบบฟอร์ม

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านแบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย (4.7)

ไปตรวจกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ. จุฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่ามาก

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางที่นำเสนอ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

ชุดที่ :

หน้าที่ 17

บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8) : กำหนดมาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทั้งชายและหญิงเพื่อให้มีความเป็นระเบียบในสภกรณ์ รวมทั้งให้มีการฝึกอบรมบุคลิกภาพจากหน่วยงานเอกชนอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการวัดผลและตรวจสอบอยู่เสมอ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพที่จัดทำขึ้น : ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (4.8)

โปรดวงกลมล้อมรอบความคิดเห็นที่ตรงใจท่านมากที่สุด :

1 มีความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ง่าย

ปานกลาง

ยาก

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

2 ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพสอ. จุฬาฯ

มีมาก

มี

ไม่มี

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

3 การนำแนวทางที่จัดทำไปปฏิบัติ

ปฏิบัติได้ทันที

ใช้ระยะเวลาพอสมควร

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

4 ความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง

คุ้มค่าน่า

คุ้มค่า

ไม่คุ้มค่า

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง / พัฒนา .....

5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับด้านแผนผังขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....





## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายภาสกร จันทมงคลเลิศ เกิดเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ.2524 เข้ารับการศึกษาระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนลาดพร้าวพิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2530 ถึง 2536 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา 2 มีนบุรี ปีการศึกษา 2536 ถึง 2539 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่โรงเรียนสตรีวิทยา 2 ปีการศึกษา 2539 ถึง 2541 ระดับปริญญาตรีที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2541 ถึง 2545 วุฒิการศึกษาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในปีการศึกษา 2545 ที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย