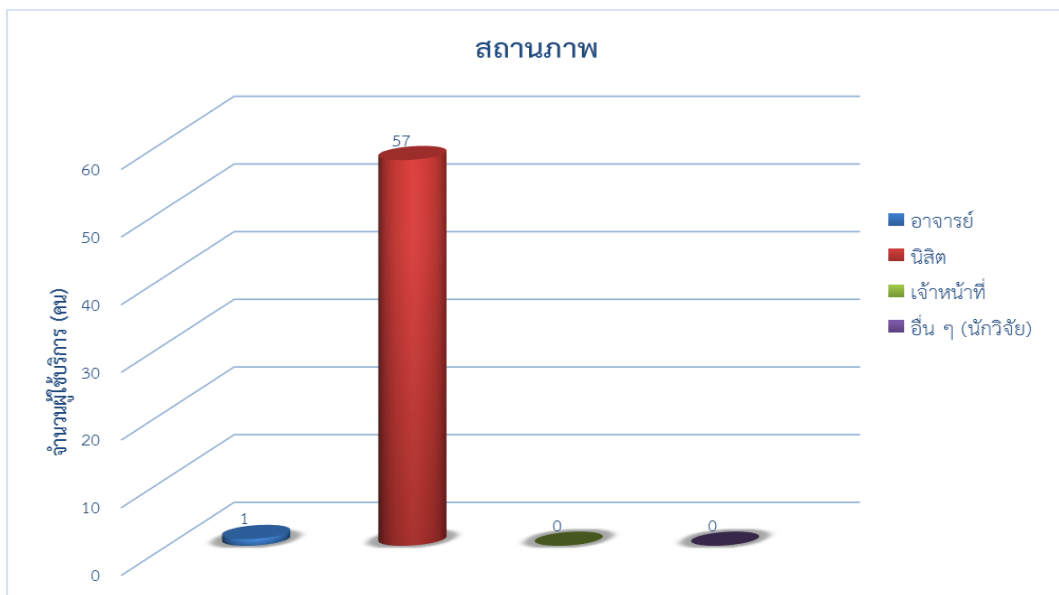


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
“การให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
1 ตุลาคม 2562 - 31 มีนาคม 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

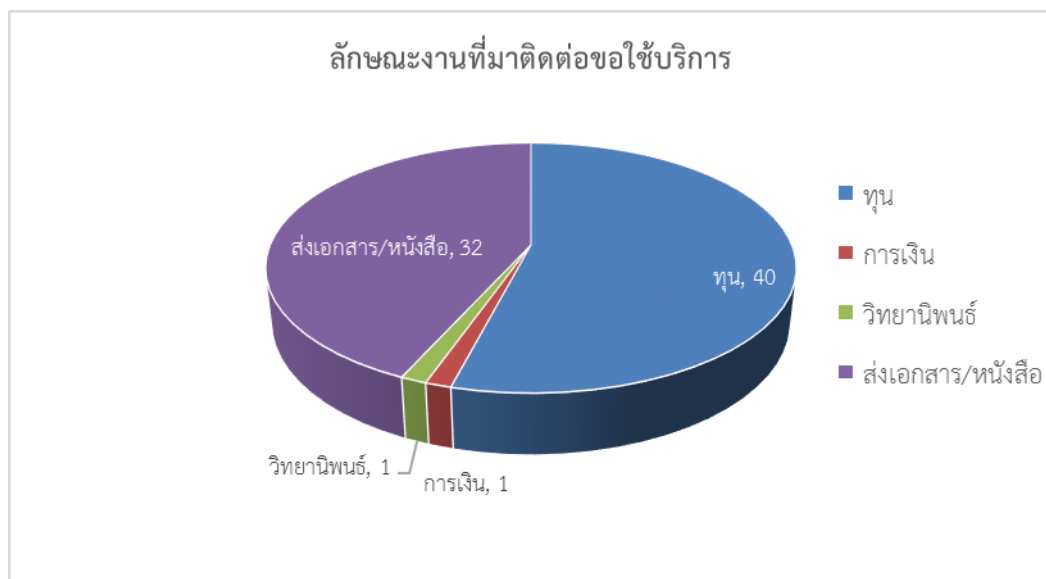
1. สถานภาพ

จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 58 คน จำแนกสถานภาพ ได้ดังนี้ อาจารย์ 1 คน นิสิต 57 คน



2. ลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อ ประกอบด้วย งานทุน งานส่งเอกสาร/หนังสือ การเงิน และ วิทยานิพนธ์



ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)”
บัณฑิตวิทยาลัย เป็นดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	←→			มากที่สุด		
	1	2	3	4	5		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ							4.52
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	1	1	3	19	35	4.46	
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	2	14	41	4.58	
2. ด้านบุคลากร							4.65
2.1 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	0	1	2	17	38	4.59	
2.2 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	0	1	0	16	41	4.67	
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	0	1	3	14	40	4.60	
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	0	1	1	13	43	4.69	
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	0	1	0	15	42	4.69	
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก							4.50
3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อมในการใช้งาน	1	3	6	22	25	4.18	
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเรียบร้อย	0	1	2	13	42	4.66	
3.3 จำนวนที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	0	1	1	14	42	4.67	
4. ด้านช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์							4.45
4.1 ติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว	0	1	2	20	35	4.53	
4.2 ให้บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยและน่าสนใจ	0	3	5	20	30	4.33	
4.3 เอกสารแนะนำการใช้บริการครบถ้วนชัดเจน	0	1	2	23	32	4.48	
ความพึงพอใจภาพรวม							4.56

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	ระดับดีมาก
3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
น้อยกว่า 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวม 4.56 อยู่ในระดับดีมาก และความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับดีมาก
- 2) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับดีมาก
- 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับดีมาก
- 4) ด้านช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับดี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ประทับใจในการมารับบริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ตรงประเด็น (3)
2. บริการดีมาก
3. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร บริการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ (3)
4. เจ้าหน้าที่พร้อมให้ข้อมูล
5. สะดวก รวดเร็ว ทันใจ (6)
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย ทำให้สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว
7. บริการดีมาก (2)
8. เปิดให้บริการช่วงพักกลางวัน สะดวกในการส่งเอกสาร
9. ติดต่อง่าย รวดเร็ว และมีขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ซับซ้อน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ระบบเว็บไซต์
2. อยากให้มีระบบออนไลน์ ลดการใช้เอกสาร
3. การสื่อสารข้อมูลผ่านเอกสารสำหรับผู้ที่มาติดต่อ เนื่องจากเข้าใจว่าบางประเด็นจำเป็นต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนทั้งสองฝ่าย

ความคาดหวัง

1. ควรมีโต๊ะสำหรับให้ผู้ใช้บริการใช้สำหรับกรอกเอกสาร และเพียงพอ เคยสอบถามแต่ให้มาที่โต๊ะคอมพิวเตอร์ แทน แบบนี้เกรงว่าผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ก็จะได้ใช้คอมพิวเตอร์ ถ้ามีคนกรอกเอกสารจริงๆ มีพื้นที่ว่างหรือเพียงพอที่จะจัดสรรได้ เสียหายพื้นที่เปล่า (ตรงโต๊ะที่จัดไว้เปล่า เคยสอบถามก็ได้รับแจ้งว่า ไม่ใช่สำหรับนิติตะ (หรือพื้นที่โถงข้างล่าง ที่มีที่นั่งต่ำๆ และมีพื้นที่ว่างพอสมควรจริงๆ ถ้าสามารถจัดโต๊ะไว้บ้าง ก็จะสามารถเตรียมเอกสารข้างล่างก่อนขึ้นมาชั้นลอย กรณีที่มีคนมาพร้อมกันมากๆ น่าจะช่วยให้ที่นั่งระดับต่ำๆ นิสิตที่ใส่กระโปรง นั่งไม่สะดวก
2. บริการดีอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ
