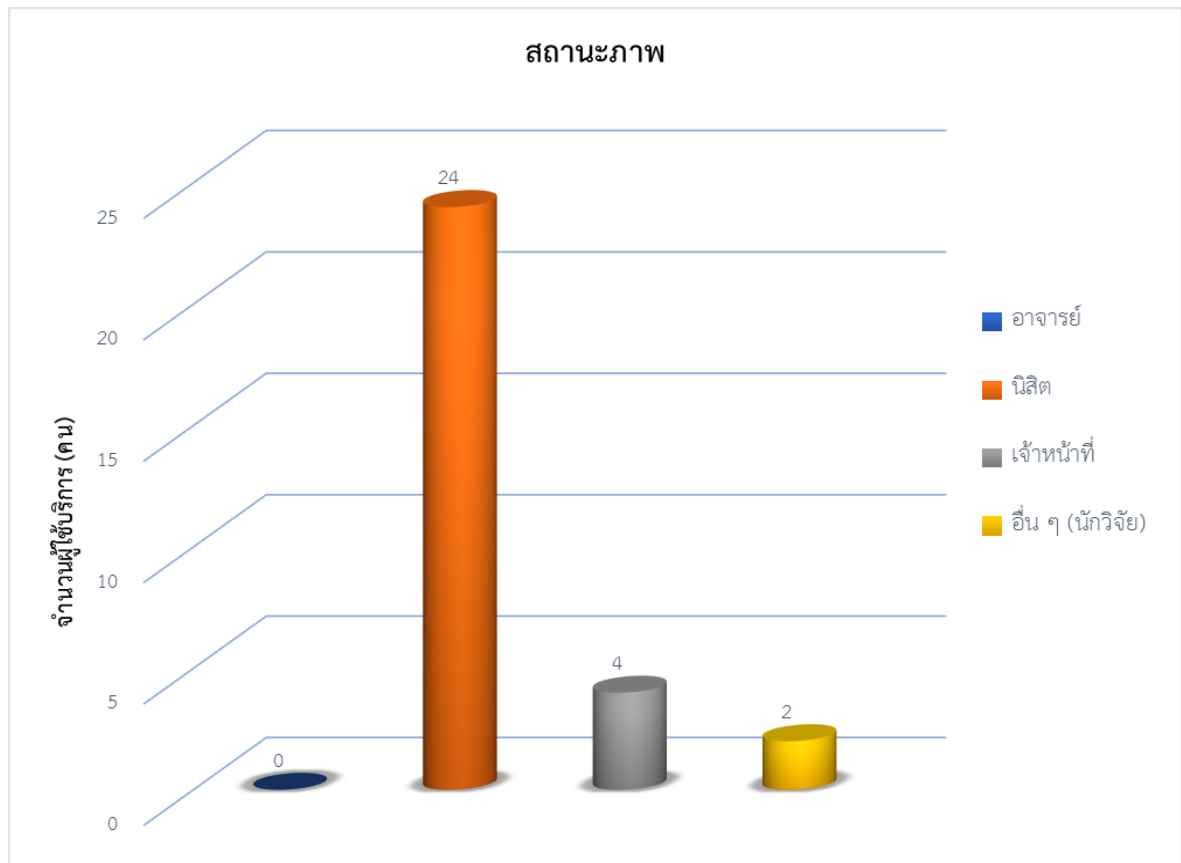


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
“การให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)  
ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

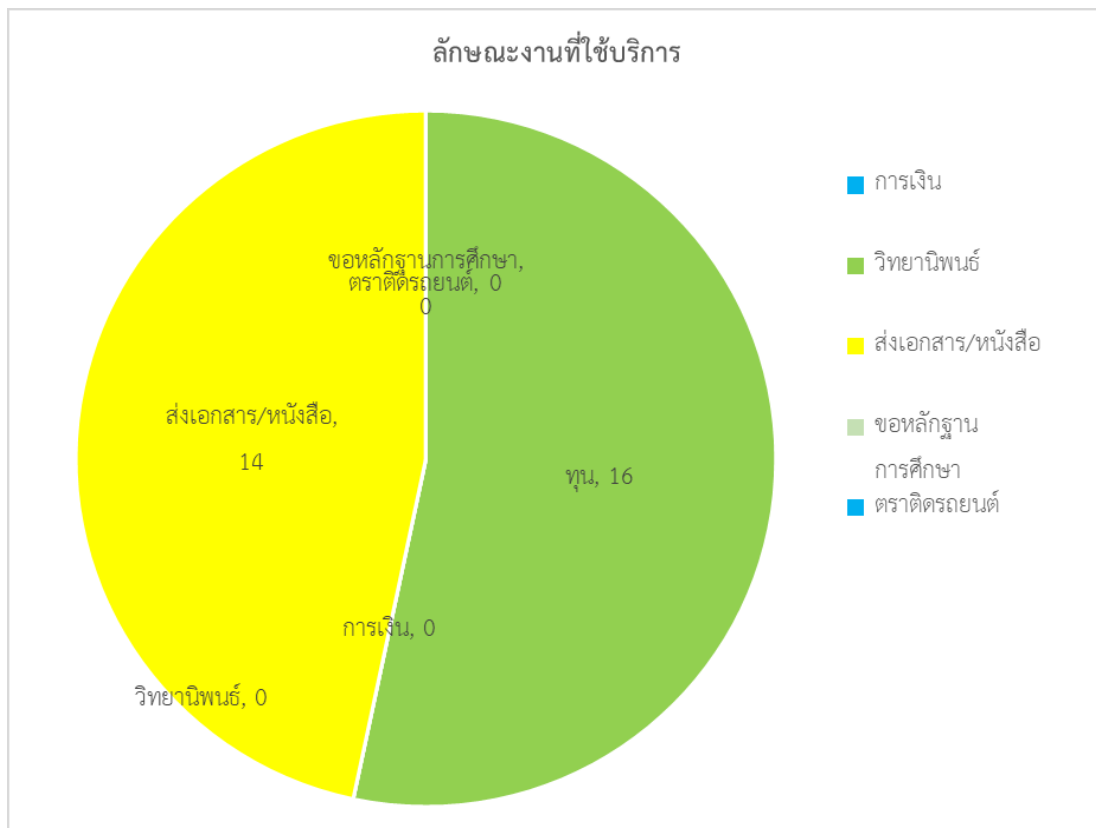
1. สถานภาพ



จำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

อาจารย์	0
นิสิต	24
เจ้าหน้าที่	4
อื่น ๆ (นักวิจัย)	2
รวม	30

## 2. ลักษณะงานที่ใช้บริการ



จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อในแต่ละหมวด ได้ดังนี้

หมวด	รวม
ทุน	16
ส่งเอกสาร/หนังสือ	14
รวม	30

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ ตอบ	รวม	ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	←→			มากที่สุด			
	1	2	3	4	5			
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>								<b>4.57</b>
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	0	0	2	6	22		30	4.67
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	0	0	2	12	16		30	4.47
<b>2. ด้านบุคลากร</b>								<b>4.56</b>
2.1 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	0	0	0	16	14		30	4.47
2.2 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	0	0	0	12	18		30	4.60
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	0	0	0	14	16		30	4.53
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	0	0	0	12	18		30	4.60
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	12	18		30	4.60
<b>3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>								<b>4.40</b>
3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อมในการใช้งาน	0	0	2	22	5	1	30	4.10
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเรียบร้อย	0	0	0	9	21		30	4.70
3.3 จำนวนที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	0	0	3	12	15		30	4.40
<b>4. ช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์</b>								<b>4.29</b>
4.1 ติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว	0	0	2	15	13		30	4.37
4.2 ให้บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย และน่าสนใจ	0	0	8	11	11		30	4.10
4.3 เอกสารแนะนำการใช้บริการครบถ้วนชัดเจน	0	0	2	14	14		30	4.40

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 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บัณฑิตวิทยาลัย ในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับดีมาก
- 2) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับดีมาก
- 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก
- 4) ด้านช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### สิ่งที่ประทับใจในการมารับบริการ

1. ให้บริการรวดเร็ว

#### สิ่งที่ควรปรับปรุง

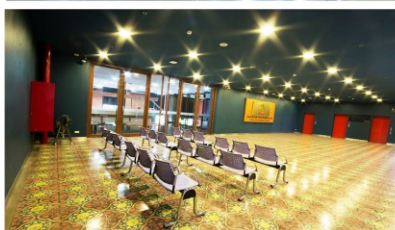
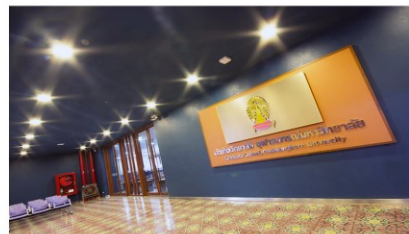
1. เพิ่งรู้การ shift time จ่ายเงิน

#### ความคาดหวัง



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Graduate School, Chulalongkorn University

## จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บัณฑิตวิทยาลัย



เปิดให้บริการ ทุกวันจันทร์ - ศุกร์  
ตั้งแต่ 08.00 - 17.00 น. (ไม่พักกลางวัน)  
ติดต่อสอบถาม โทร 02-218-3501  
02-218-3516  
02-218-3526