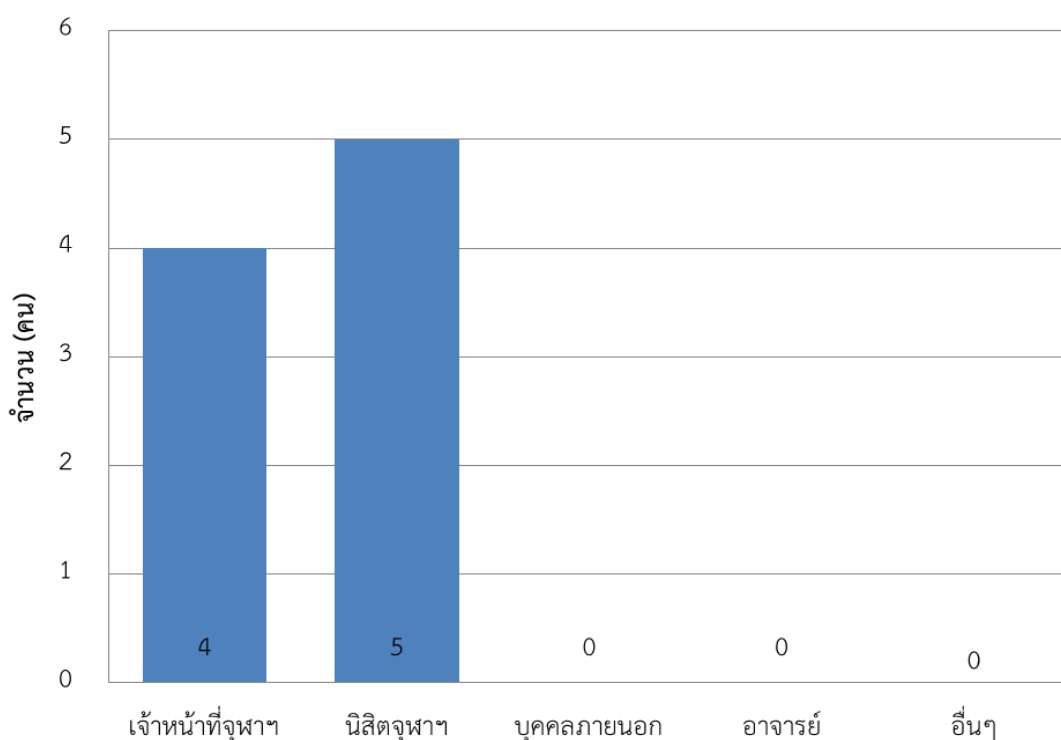


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
“การให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564

หมายเหตุ เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2564 ปิดบริการ เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

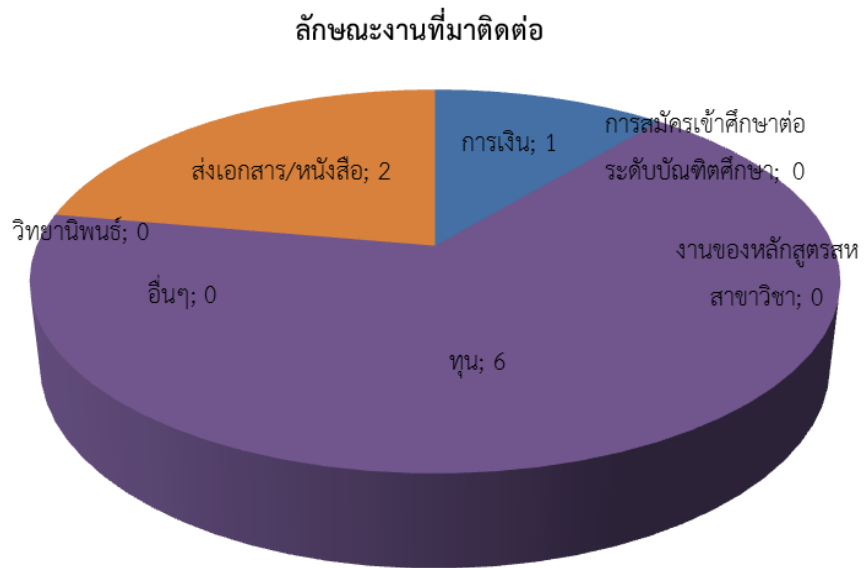
1. ประเภทผู้เข้าใช้บริการ



จำแนกตามจำนวนผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)
เจ้าหน้าที่จุฬาฯ	4
นิสิตจุฬาฯ	5
บุคคลภายนอก	0
อาจารย์	0
อื่นๆ	0
รวมทั้งหมด	9

2. ลักษณะงานที่มาติดต่อ



จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อในแต่ละหมวด ได้ดังนี้

เรื่องที่มาติดต่อ	จำนวน
การเงิน	1
การสมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา	0
งานของหลักสูตรสหสาขาวิชา	0
ทุน	6
วิทยานิพนธ์	0
ส่งเอกสาร/หนังสือ	2
อื่นๆ	0
รวมทั้งหมด	9

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก		
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ							4.74
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	0	0	1	1	7	9	4.67
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	0	0	0	0	9	9	5.00
1.3 มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีช่องทางรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	0	0	1	2	6	9	4.56
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร							4.84
2.1 มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	0	0	0	1	8	9	4.89
2.2 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	0	0	0	2	7	9	4.78
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	0	0	0	1	8	9	4.89
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	0	0	0	2	7	9	4.78
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	1	8	9	4.89
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก							4.41
3.1 มีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	0	0	3	3	3	9	4.00
3.2 สื่อในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจน และเพียงพอ	0	0	0	3	6	9	4.67
3.3 มีโทรทัศน์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิง	0	0	0	4	5	9	4.56
3.4 มีบริการให้สืบค้นข้อมูลได้	0	0	2	5	2	9	4.00
3.5 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งพักเพียงพอ มีความปลอดภัย	0	0	0	2	7	9	4.78
3.6 มีจุดบริการน้ำดื่ม	0	0	1	3	5	9	4.44
รวมทั้งหมด	0	0	8	30	88	126	

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 9 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บัณฑิตวิทยาลัย ในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับดีมาก
- 2) ความพึงพอใจด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับดีมาก
- 3) ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ท่านประทับใจในการมารับบริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดีมากเป็นกันเองช่วยเหลือทุกอย่าง
2. สถานที่สะอาด
3. รวดเร็ว
4. การบริการ
5. รวดเร็ว
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนค่ะ
7. Prompt service

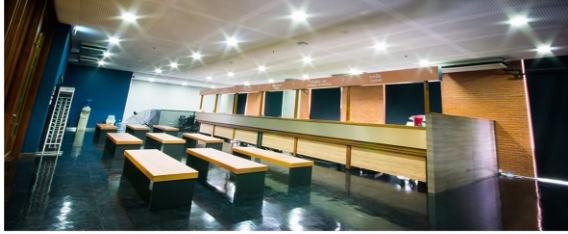
สิ่งที่ควรพัฒนา / ปรับปรุง

1. ควรเป็น one stop service จริงๆทุกขั้นตอน
2. ควรสลับเจ้าหน้าที่พักเที่ยง
3. ขยายเวลาเปิดปิด
4. อยากให้มีบริการส่งประกาศที่สำคัญเข้า email ของนิสิตที่เกี่ยวข้องค่ะ
เช่น การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการเบิกเงินทุนแบบ online / offline

ความคาดหวังในการให้บริการ

1. ดีมากอยู่แล้วค่ะ บริการทุกอย่างได้ในทีเดียว
2. ดี
3. มีขนมบริการ
4. รวดเร็ว
5. พอใจค่ะ
6. Good

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