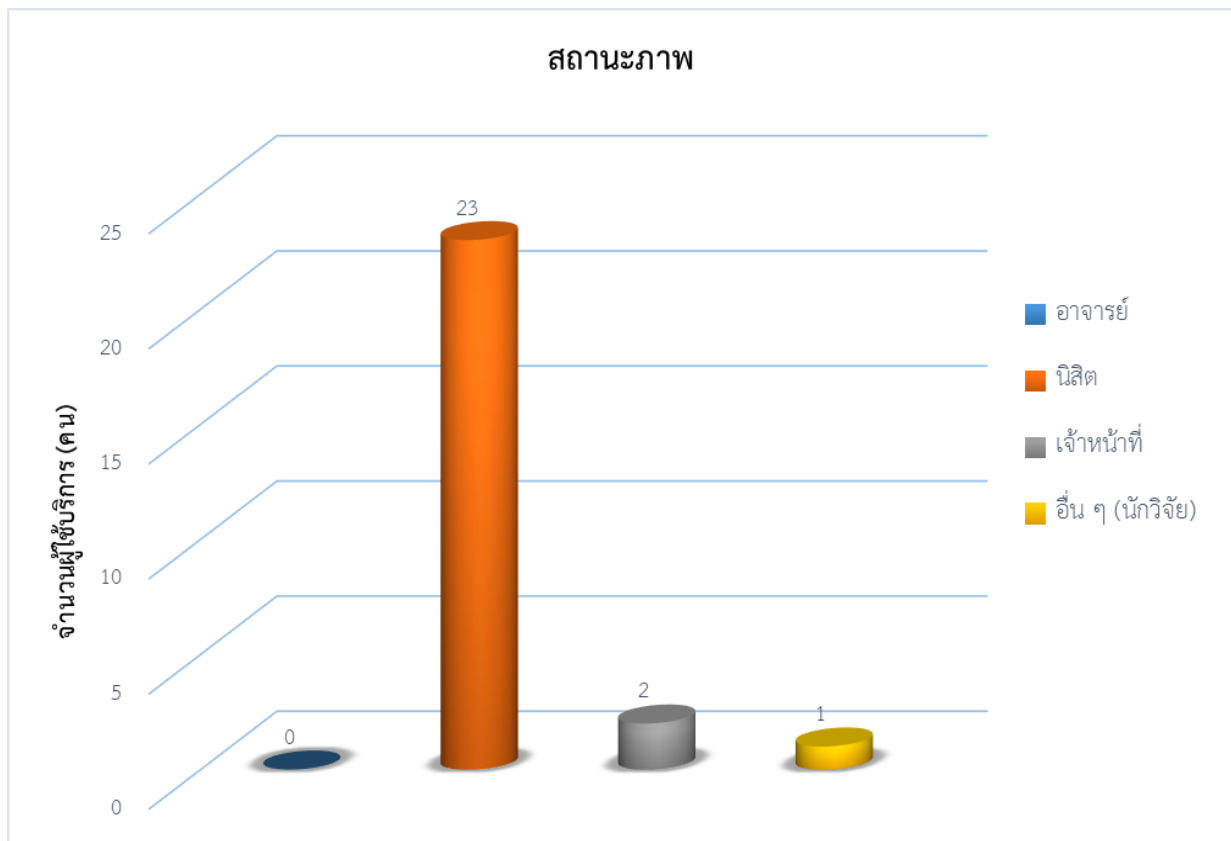


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
 “การให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
 ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 1 เมษายน – 30 กันยายน 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

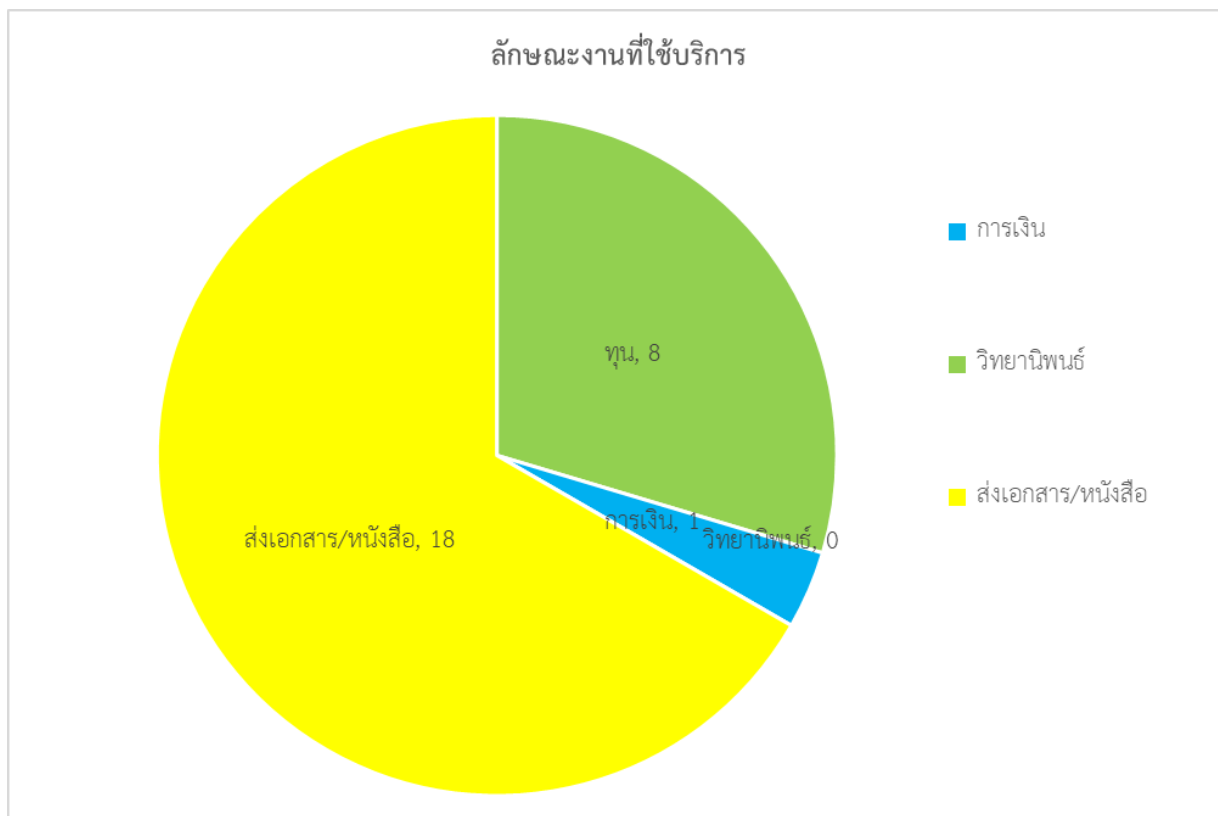
1. สถานภาพ



จำแนกตามจำนวนผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

อาจารย์	0
นิสิต	23
เจ้าหน้าที่	2
อื่น ๆ (นักวิจัย)	1
รวม	26

2. ลักษณะงานที่ใช้บริการ



จำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อในแต่ละหมวด ได้ดังนี้

หมวด	รวม
ทุน	8
ส่งเอกสาร/หนังสือ	18
รวม	26

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด ← → มากที่สุด					รวม	ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ							4.90
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	0	0	0	3	12	15	4.80
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	0	0	0	0	12	12	5.00
2. ด้านบุคลากร							4.85
2.1 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	0	0	0	3	12	15	4.80
2.2 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	0	0	0	2	13	15	4.87
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	0	0	0	2	13	15	4.87
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	0	0	0	2	13	15	4.87
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	2	13	15	4.87
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก							4.73
3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความพร้อมในการใช้งาน	0	0	2	4	9	15	4.47
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเรียบร้อย	0	0	0	2	13	15	4.87
3.3 จำนวนที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	0	0	0	2	13	15	4.87
4. ด้านช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์							4.64
4.1 ติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว	0	0	1	2	12	15	4.73
4.2 ให้บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยและน่าสนใจ	0	0	2	2	11	15	4.60
4.3 เอกสารแนะนำการใช้บริการครบถ้วนชัดเจน	0	0	1	4	10	15	4.60

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 15 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บัณฑิตวิทยาลัย ในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.90 อยู่ในระดับดีมาก
- 2) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.85 อยู่ในระดับดีมาก
- 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับดีมาก
- 4) ด้านช่องทางติดต่อ/การประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับดีมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ประทับใจในการมารับบริการ

1. ประทับใจเจ้าหน้าที่แคนเตอร์ทูน ณ จุด one stop service ค่ะ มีความใส่ใจในการบริการและช่วยเหลือ นิสิตเป็นอย่างดี
2. รวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. อยากให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเอกสารไม่แสดงกิริยาในรูปแบบการเสียดสีผ่านข้อความบนเอกสารค่ะ รู้สึกทำให้ ผู้อ่านรู้สึกได้ถึงความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งข้อความเหล่านั้นดิฉันได้ทำการถ่ายภาพไว้แล้ว แต่ด้วยความเป็นนิสิตจุฬา จึงไม่ตัดสินใจลงเผยแพร่เพราะตระหนักถึงหน้าตามหาวิทยาลัยแห่งนี้ เลยอยากเสนอข้อคิดเห็นผ่านตัวอักษรนี้แทนค่ะ

ความคาดหวัง

1. หวังว่าเจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า "ค่ะ" หรือ "คะ" เป็นน่ะคะ เพราะที่ได้รับข้อความมานั้นใช้คำว่า "คะ" ในประโยคคำถาม ดิฉันคิดว่ามันไม่น่าจะถูกต้อนะคะ และขอบคุณที่ช่วยดูแลและอดทนกับการทำงานค่ะ



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