

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2565 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 2,308 คน โดยประกอบไปด้วย นักศึกษา จำนวน 2,243 คน คิดเป็นร้อยละ 97.18 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 1.64 บุคลากร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35 อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 และน้อยที่สุด คือ ส่วนราชการอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 1,461 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 เพศชาย จำนวน 847 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 1,675 คน คิดเป็นร้อยละ 72.57 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 441 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 ส่วนใหญ่มาขอรับบริการที่งานบริการและทะเบียนการศึกษา จำนวน 1,489 คน คิดเป็นร้อยละ 64.51 รองลงมา คือ งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 24.61 งานรับเข้าและการตลาด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 และน้อยที่สุด คือ มาขอรับบริการงานบริหารและสารสนเทศ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94

ความพึงพอใจในระดับองค์กร ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 79.82 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ตามลำดับก่อนหลัง มีความรู้และทักษะการให้บริการ (เช่น การตอบคำถามและการให้คำแนะนำ) คิดเป็นร้อยละ 81.29 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คุณการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.88 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และน้อยที่สุด คือ ด้านความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 77.54 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบุคลากร : ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการของบุคลากร มีความพึงพอใจ จำนวน 2,100 คน คิดเป็นร้อยละ 90.99 ไม่พึงพอใจ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 9.01 (2) ด้านกระบวนการ : ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความพึงพอใจ จำนวน 2,054 คน คิดเป็นร้อยละ 88.99 ไม่พึงพอใจ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : ความเพียงพอ เหมาะสม และความทันสมัยของเทคโนโลยีอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและความทันสมัยของ IT มีความพึงพอใจ จำนวน 2,117 คน คิดเป็นร้อยละ 91.72 ไม่พึงพอใจ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28

ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด คือ ท่านยินดีจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับบุคคลอื่นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 1,981 คน คิดเป็นร้อยละ 85.83 รองลงมาคือ ท่านจะกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี จำนวน 1,919 คน คิดเป็นร้อยละ 83.15 และด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดี จำนวน 1,829 คน คิดเป็นร้อยละ 79.28

ความพึงพอใจในระดับงาน ประกอบไปด้วย 4 งาน ดังนี้

(1) **งานบริการและทะเบียนการศึกษา** มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 1,489 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.97 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 81.65 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 81.38 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.07 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 77.69 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

(2) **งานบริหารและสารสนเทศ** มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 114 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความรู้และทักษะการให้บริการ (เช่น การตอบคำถามและการให้คำแนะนำ) คิดเป็นร้อยละ 80.18 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 79.47 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 75.26 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

(3) **งานรับเข้าและการตลาด** มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 137 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.69 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.21 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 82.63 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 76.93 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

(4) **งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา** มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 568 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.55 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 81.02 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 80.77 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 77.32 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

(1) **ด้านกระบวนการ** การบริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีการประสานงานกันภายในหน่วยงานที่ส่งต่องาน หรือมีบริการแบบเบ็ดเสร็จ (one-stop service)

(2) **ด้านบุคลากร** การให้บริการถาม-ตอบ แบบออนไลน์รวดเร็วยิ่งขึ้น การบริการแบบเคาร์เตอร์ บุคลากรควรให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการ และเอาใจใส่ในการให้บริการ

(3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีระบบรับเงินผ่านการสแกน QR-Codes มากกว่ารับเงินสด

(4) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ควรปรับระบบให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น