

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 2,263 คน โดยประกอบไปด้วย นักศึกษา จำนวน 2,176 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 บุคลากร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ประชาชน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และน้อยที่สุด คือ ส่วนราชการอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 1,375 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 เพศชาย จำนวน 888 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 1,464 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 578 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ส่วนใหญ่มารับบริการที่งานบริการและทะเบียนการศึกษา จำนวน 1,496 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา จำนวน 511 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.60 งานรับเข้าและการตลาด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และน้อยที่สุด คือ มาขอรับบริการงานบริหารและสารสนเทศ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ความพึงพอใจในระดับองค์กร ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ **คิดเป็นร้อยละ 80.30 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02** ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 82.05 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น จุดนั่งรอรับบริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์) คิดเป็นร้อยละ 78.62 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ความไม่พึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ด้าน และด้านที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ : ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ส่วนใหญ่พึงพอใจ) และส่วนที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมา คือ ด้านที่ 1 ด้านบุคลากร : ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการของบุคลากร (ส่วนใหญ่พึงพอใจ) และส่วนที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และด้านที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : ความเพียงพอ เหมาะสม และความทันสมัยของเทคโนโลยีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการและความทันสมัยของ IT (ส่วนใหญ่พึงพอใจ) และส่วนที่ไม่พึงพอใจ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านที่ 4 ท่านยินดีจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับบุคคลอื่นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 1,962 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมา คือ ด้านที่ 5 ท่านจะกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี จำนวน 1,955 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านที่ 2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดี จำนวน 1,882 คน คิดเป็นร้อยละ 83.20

ความพึงพอใจในระดับงาน ประกอบไปด้วย 4 งาน ดังนี้

(1) งานบริการและทะเบียนการศึกษา มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 1,496 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 81.11 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 82.97 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ คุณการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 82.47 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

(2) งานบริหารและสารสนเทศ มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 101 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.44 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา คือ มีความรู้และทักษะการให้บริการ (เช่น การตอบคำถามและการให้คำแนะนำ) คิดเป็นร้อยละ 79.01 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการมาขอรับบริการ(เช่น การเดินทางมารับบริการสะดวก/มีบริการผ่านออนไลน์) คิดเป็นร้อยละ 71.09 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

(3) งานรับเข้าและการตลาด มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 155 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 81.18 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.74 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 83.48 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.06 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

(4) งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 511 คน ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 78.43 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 79.92 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 79.57 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น จุดนั่งรอรับบริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์) คิดเป็นร้อยละ 76.67 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

(1) **กระบวนการ** ลดกระบวนการให้สั้นลงเพื่อลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เช่น การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษารวดเร็วมากขึ้น

(2) **บริการของเจ้าหน้าที่** การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมี service mind มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ มีความเมตตาต่อนักศึกษา

(3) **คุณภาพการให้บริการ** การรักษาคุณภาพการให้บริการ เช่น การบริการออนไลน์ อัปเดตข้อมูลอย่างรวดเร็ว การคาดหวังให้มีตัวอย่างหรือรูปแบบเอกสารที่ต้องใช้ในการรายงานตัว เว็บไซต์ที่ยื่นคำขอสำรองที่นั่งทำให้ออกมาให้ความสนใจง่ายมากยิ่งขึ้น การมีจุด One-stop services