

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 1,180 คน โดยประกอบไปด้วย นักศึกษา จำนวน 1,118 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 น้อยที่สุด คือ บุคลากร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 767 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 892 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 6.80 ส่วนใหญ่มาขอรับบริการที่งานบริการและทะเบียนการศึกษา จำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.40 งานรับเข้าและการตลาด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และน้อยที่สุด มาขอรับบริการงานบริหารและสารสนเทศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ความพึงพอใจในระดับองค์กร ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ **คิดเป็นร้อยละ 75.21 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76** ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 77.41 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.10 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และน้อยที่สุด คือ ด้านให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.11 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบุคลากร : ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการของบุคลากร มีความพึงพอใจ จำนวน 1,021 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 ไม่พึงพอใจ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 (2) ด้านกระบวนการ : ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความพึงพอใจ จำนวน 1,007 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 ไม่พึงพอใจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : ความเพียงพอ เหมาะสม และความทันสมัยของเทคโนโลยีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ มีความพึงพอใจ จำนวน 1,046 คน คิดเป็นร้อยละ 88.60 ไม่พึงพอใจ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความประทับใจและเชื่อมั่นในการให้บริการ จำนวน 907 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 (2) บอกต่อหรือแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดี จำนวน 865 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 (3) ถ้าหากมีโอกาสท่านจะมารับบริการอีกครั้งแน่นอน จำนวน 940 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70 (4) ยินดีจะให้ข้อมูลที่ต้องการกับบุคคลอื่นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 965 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 และ (5) ท่านจะกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี คิดเป็นร้อยละ 941 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70

ความพึงพอใจในระดับงาน ประกอบไปด้วย 4 งาน ดังนี้

(1) งานบริการและทะเบียนการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.30 และ 77.16 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ด้านให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 76.55 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ และความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 73.10 และ 73.09 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

(2) งานบริหารและสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 67.23 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 69.67 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมา คือ มีความรู้และทักษะการให้บริการ (เช่น การตอบคำถามและการให้คำแนะนำ) และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 69 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของการบอกจุดบริการหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 62.67 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

(3) งานรับเข้าและการตลาด ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 82.62 และ 82.58 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 82.37 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น จุดนั่งรอรับบริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์) คิดเป็นร้อยละ 77.10 และ 77.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

(4) งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.95 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 78.56 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.95 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.03 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และควรจัดให้มีจุด one-stop service (2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการควรมียิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการ และเอาใจใส่ในการให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์การสื่อสารให้ทันสมัยสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มการให้ข้อมูลที่ตรงกับความ ต้องการ และความชัดเจน ให้ข้อมูลเสริมที่เป็นประโยชน์เพิ่มคุณภาพการให้บริการ