



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้**

1. รายงานผลให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. รายงานผลการประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 1. รายงานผลให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

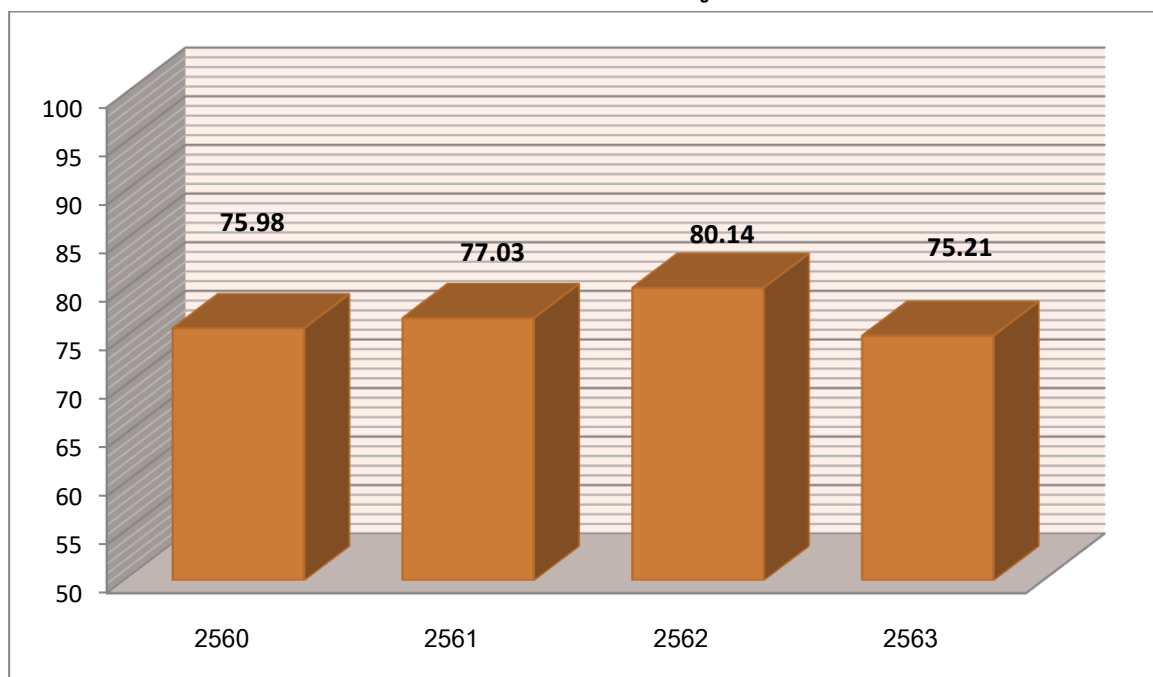
การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 1,180 คน โดยประกอบไปด้วย ศีกศึกษา จำนวน 1,118 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 น้อยที่สุด คือ บุคลากร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 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 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ส่วนใหญ่มาขอรับบริการที่งานบริการและทะเบียนการศึกษา จำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ งานหลักสูตรและสหกิจศึกษา จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.40 งานรับเข้า และการตลาด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และน้อยที่สุดมาขอรับบริการงานบริหารและสารสนเทศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ความพึงพอใจในระดับองค์กร ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 75.21 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ในด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง 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

Link ข้อมูล : [https://plan.kku.ac.th/pln2013/files/ITA\\_KKU/O14.pdf](https://plan.kku.ac.th/pln2013/files/ITA_KKU/O14.pdf)

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่าง ปี พ.ศ.2560 – ปี พ.ศ.2563

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ



2. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญามหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย โดยดำเนินการผ่านศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญา มีการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม มีรายละเอียดข้อมูลดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจการรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจ <https://kku.world/km1s5>

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
	2562	2563	2564
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96.0	96.0	95.28

2) การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจ

<https://kku.world/qgtbg>

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ		
	2562	2563	2564
ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	94.86	97.62	92.15

2. กิจกรรมโครงการ/การนำผลงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแสดงนิทรรศการ จำนวน 5 ครั้ง ดังนี้

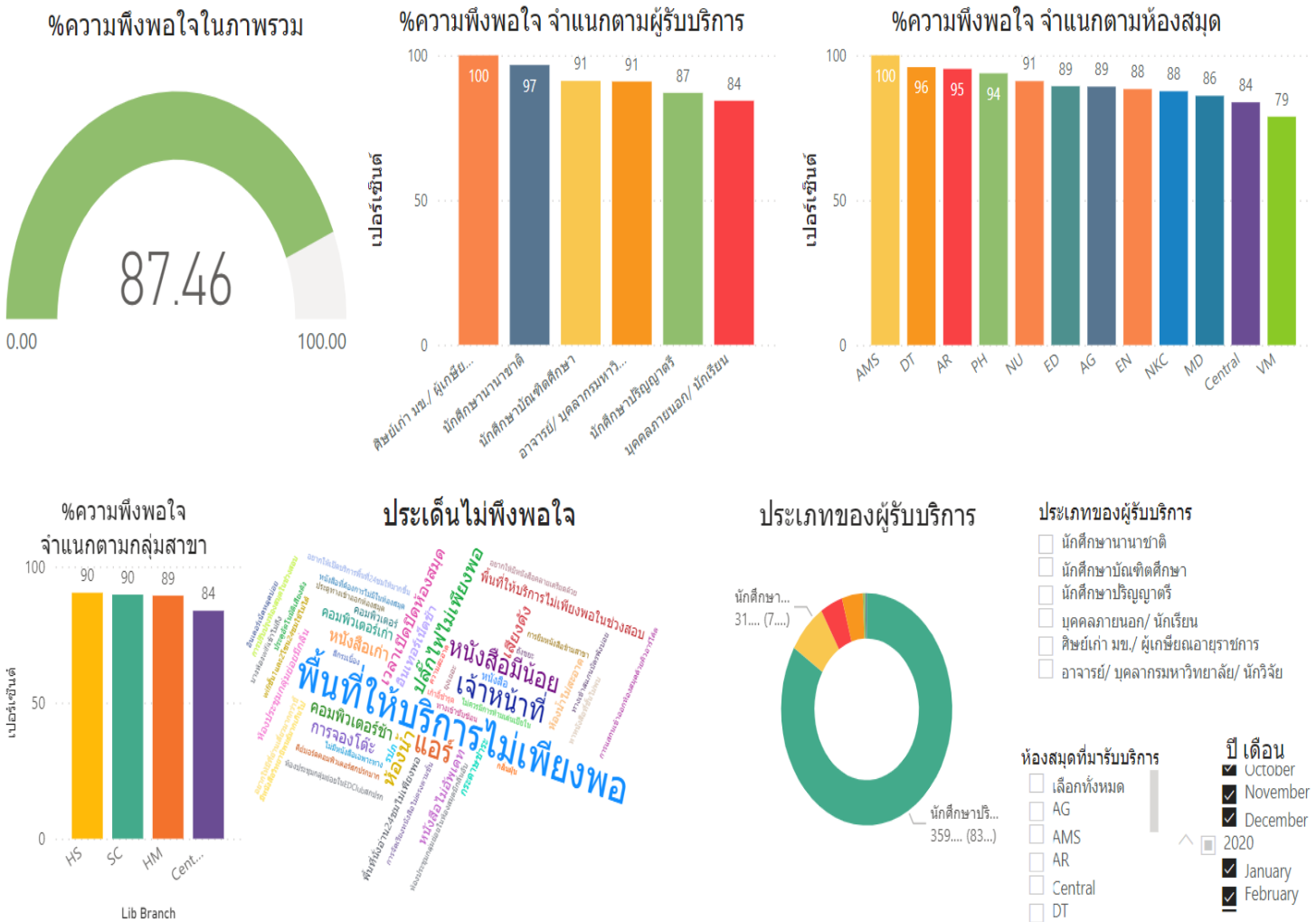
- 1) งาน Coffee And Bakery Fair 2020 วันที่ 20-22 พฤศจิกายน 2563 ณ หอประชุมกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) Thailand Tech Show 2020 (virtual) วันที่ 2-4 ธันวาคม 2563 ณ อุทยานวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย จังหวัดปทุมธานี
- 3) จัดบูทต้อนรับการศึกษาดูงาน วิทยาลัยการทัพเรือ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ วันที่ 16 ธันวาคม 2563 ณ หอประชุมกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) จัดบูทต้อนรับรองนายกรัฐมนตรี (นายดอน ปรมัตถ์วินัย) วันที่ 16 ธันวาคม 2563 ณ หอประชุมกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5) นำเสนอผลงานต่อ SCG แบบออนไลน์ วันที่ 29 มกราคม 2564 ณ ห้องประชุมศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 3. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อมูลในระยะเวลาอย่างน้อย 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2564

- Link ความพึงพอใจการให้บริการ <https://kku.world/hkrbn>
- ทรัพยากรสารสนเทศ
- กระบวนการให้บริการบุคลากรผู้ให้บริการ
- บุคลากรผู้ให้บริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- การสื่อสารกับผู้ใช้

#### ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



#### 4. รายงานผลการประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริการ ระหว่างปี พ.ศ.2560 – พ.ศ.2563 ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	2560	2561	2562	2563
โรงพยาบาลศรี นครินทร์	95.26	94	96.67	98.11

