

**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบครึ่งปีหลัง (เมษายน 2562– สิงหาคม 2562) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 61 คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 8

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1–7 โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.80**

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	22	36.07
2	หญิง	39	63.93
รวม		61	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะ/หน่วยงาน	26	42.62
2	สำนักงานอธิการบดี	25	40.98
3	ไม่ระบุ	10	16.40
รวม		61	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	2	3.28
2	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	6	9.84
3	อาจารย์	9	14.75
4	บุคลากรสายสนับสนุน	44	72.13
5	อื่น ๆ	0	0
รวม		61	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	3	4.92
2	ทุกวัน	2	3.28
3	ทุกสัปดาห์	6	9.83
4	นาน ๆ ครั้ง	47	77.05
5	ไม่เคยรับบริการ	3	4.92
6	อื่น ๆ	0	0.00
รวม		61	100

ตารางที่ 5 จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน
1	เชิญไปพบ	1
2	มาด้วยตนเอง	12
3	ทางโทรศัพท์	22
4	อื่น ๆ ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม 1. email 2. หนังสือราชการ 3. รับส่งเอกสาร/หนังสือ 4. ร่างหนังสือ mou 5. Line 6. ทางเอกสาร 7. ทางหนังสือตามระบบสารบรรณ 8. social Network	8

ตอนที่ 2 : ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 6 จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ

ลำดับ	เพศ	จำนวน
1	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย	34
2	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	12
3	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	7
4	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	8
5	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	2
6	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	11

ลำดับ	เพศ	จำนวน
7	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	19
8	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	15
9	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน	1
10	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	10
11	งานบริหารงานทั่วไป	11
12	อื่น ๆ (ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย)	1

ตอนที่ 3 : การให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							3.68		ดี
1.1 มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามต้องการ	10 (16.39)	31 (50.82)	13 (21.31)	0 (0.00)	7 (11.48)	61 (100)	3.61	1.13	ดี
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	11 (18.03)	26 (42.62)	18 (29.51)	0 (0.00)	6 (9.84)	61 (100)	3.59	1.10	ดี
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	16 (26.23)	26 (42.62)	16 (26.23)	0 (0.00)	3 (4.92)	61 (100)	3.85	0.98	ดี
1.4 สามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์,E-mail, Facebook ได้	19 (31.15)	20 (32.79)	13 (21.31)	0 (0.00)	9 (14.75)	61 (100)	3.66	1.33	ดี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							4.03		ดีมาก
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	17 (27.87)	33 (54.10)	9 (14.75)	0 (0.00)	2 (3.28)	61 (100)	4.03	0.86	ดีมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	21 (34.43)	30 (49.18)	9 (14.75)	0 (0.00)	1 (1.64)	61 (100)	4.15	0.79	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	18 (29.51)	26 (42.62)	14 (22.95)	0 (0.00)	3 (4.92)	61 (100)	3.92	0.99	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.65		ดี
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มา ติดต่อ	11 (18.03)	21 (34.43)	24 (39.34)	0 (0.00)	5 (8.20)	61 (100)	3.54	1.06	ดี
3.2 สถานที่/จุดให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	11 (18.03)	30 (49.18)	17 (27.87)	0 (0.00)	3 (4.92)	61 (100)	3.75	0.92	ดี
4. คุณภาพการให้บริการ							3.75		ดี
4.1 ให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	13 (21.31)	28 (45.90)	14 (22.95)	0 (0.00)	6 (9.84)	61 (100)	3.69	1.12	ดี
4.2 ให้บริการไม่มี ข้อบกพร่องหรือต้อง แก้ไขใหม่	15 (24.59)	29 (47.54)	12 (19.67)	0 (0.00)	5 (8.20)	61 (100)	3.80	1.08	ดี
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ							3.87		ดี
5.1 มีการประกาศแจ้ง ขั้นตอน หรือ กระบวนการ	11 (18.03)	30 (49.18)	16 (26.23)	0 (0.00)	4 (6.56)	61 (100)	3.72	0.99	ดี
5.2 ดำเนินงานโดยยึด ระเบียบของทางราชการ	20 (32.79)	33 (54.10)	7 (11.48)	0 (0.00)	1 (1.64)	61 (100)	4.16	0.76	ดีมาก
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสารอย่างเหมาะสม	10 (16.39)	32 (52.46)	15 (24.59)	0 (0.00)	4 (6.56)	61 (100)	3.72	0.97	ดี
รวม							3.80	1.00	ดี

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

4.01 – 5 = ดีมาก 3.01 - 4 = ดี 2.01 - 3 = พอใช้

1.01 – 2 = ควรปรับปรุง 0 – 1 = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตอนที่ 4 การบริการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ 8 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน รายละเอียดดังแสดงในตาราง โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ย 3.82**

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1.	ด้านนิติกรรมสัญญา							3.80		ดี
1.1	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	6 (12.77)	25 (53.19)	14 (29.79)	0 (0.00)	2 (4.26)	47 (100)	3.70	0.86	ดี
1.2	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	8 (17.78)	23 (51.11)	13 (28.89)	0 (0.00)	1 (2.22)	45 (100)	3.82	0.81	ดี
1.3	ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	8 (18.60)	18 (41.86)	16 (37.21)	0 (0.00)	1 (2.33)	43 (100)	3.74	0.85	ดี
1.4	ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	9 (19.57)	23 (50.00)	13 (28.26)	0 (0.00)	1 (2.17)	46 (100)	3.85	0.82	ดี
1.5	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	8 (16.33)	27 (55.10)	13 (26.53)	0 (0.00)	1 (2.04)	49 (100)	3.84	0.77	ดี

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
2. ด้านกฎหมาย							3.84		ดี
2.1 ด้านการตรวจสอบ ร่าง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	10 (18.52)	29 (53.70)	13 (24.07)	0 (0.00)	2 (3.70)	54 (100)	3.83	0.86	ดี
2.2 ด้านการตอบข้อหาหรือ หรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	11 (21.15)	27 (51.92)	12 (23.08)	0 (0.00)	2 (3.85)	52 (100)	3.87	0.89	ดี
2.3 ด้านการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	8 (17.02)	24 (51.06)	14 (29.79)	0 (0.00)	1 (2.13)	47 (100)	3.81	0.80	ดี
2.4 ด้านการจัดทำหนังสือ มอบอำนาจและ หนังสือรับรองการมอบ อำนาจ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	9 (19.15)	24 (51.06)	13 (27.66)	0 (0.00)	1 (2.13)	47 (100)	3.85	0.81	ดี
2.5 ด้านการขอหนังสือ รับรองความประพฤติ สำหรับมีอาวุธปืน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	9 (20.00)	22 (48.89)	13 (28.89)	0 (0.00)	1 (2.22)	45 (100)	3.84	0.82	ดี
รวม							3.82	0.80	ดี

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

4.01 - 5 = ดีมาก 3.01 - 4 = ดี 2.01 - 3 = พอใช้

1.01 - 2 = ควรปรับปรุง 0 - 1 = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านนิติกรรมสัญญา

-

2. ด้านกฎหมาย

1. กระบวนการเสนอลงนามในประกาศล่าช้า ไม่ติดตามงาน ไม่ประสานงานเจ้าของเรื่อง หลายมาตรฐาน (บางคน ไม่ใช่ทั้งองค์กร)
2. ขอให้รวดเร็วขึ้นอีกนิดครับ

3. ด้านคดี

-

4. ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. รวดเร็ว และสะดวก

5. ด้านอื่น ๆ

1. ควรมีกิจกรรมบริการและประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของนิติกรมมหาวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากรทราบและใช้บริการ
2. เสนอให้มีการเพิ่มระดับการประเมินจากเดิม 5 ระดับ เป็น 6 ระดับ คือ เพิ่ม "ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้" เพื่อให้ผลการประเมินตรงกับการใช้บริการมากขึ้น
3. อยากให้เพิ่มคำตอบ "ไม่ทราบ" ไม่สามารถแสดงความเห็นได้ เนื่องจาก บางส่วนงานไม่เคยใช้บริการ
4. ส่วนรวมดีมากครับ
5. การให้บริการดีมาก
6. การจัดระบบเอกสารสำนวนคดีที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว