

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบที่ 1)

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบครึ่งปีแรก (ตุลาคม 2562-มีนาคม 2563) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปได้จากการ รวบรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 34 คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 - 9

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1- 8 โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายชื่อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.07**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	13	38.24
2	หญิง	21	61.76
รวม		34	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะ/หน่วยงาน	17	50
2	สำนักงานอธิการบดี	17	50
รวม		34	100

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
1	คณะศิลปศาสตร์	2
2	คณะวิศวกรรมศาสตร์	2
3	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	3
4	คณะนิติศาสตร์	1
5	คณะเกษตรศาสตร์	1
6	คณะวิทยาศาสตร์	2
7	คณะพยาบาลศาสตร์	2
8	สำนักวิทยบริการ	1
9	โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	2
10	โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์	1

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
11	สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1
12	กองบริการการศึกษา	5
13	สำนักงานพัฒนานักศึกษา	1
14	สำนักงานตรวจสอบภายใน	2
15	สำนักงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา	2
16	กองการเจ้าหน้าที่	2
17	สำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม	2
18	กองแผนงาน	2
รวม		34

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	1	2.94
2	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	2	5.88
3	อาจารย์	4	11.76
4	บุคลากรสายสนับสนุน	27	79.42
5	อื่น ๆ	0	0.00
รวม		34	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละที่ทำนมาใช้บริการจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ลำดับ	จำนวนของผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคย	21	61.76
2	ไม่เคย	13	38.24

ส่วนที่ 2 : ลักษณะของการมารับบริการ

ตารางที่ 5 จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน
1	เชิญไปพบ	2
2	มาด้วยตนเอง	10
3	ทางโทรศัพท์	17
4	อื่น ๆ <u>ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม</u> 1. e - mail 2. ส่งเอกสาร 3. หนังสือหารือ	3

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	1	4.76
2	ทุกวัน	0	0.00
3	ทุกสัปดาห์	1	4.76
4	นาน ๆ ครั้ง	17	80.96
5	อื่น ๆ 1. ทุกเดือน เดือนละ 1-2 ครั้ง 2. เดือนละ 2 ครั้ง	2	9.52
รวม		21	100

ตารางที่ 7 จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ	จำนวน
1	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย	10
2	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	2
3	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	5
4	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	0
5	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	0
6	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	2
7	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	10
8	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	5
9	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน	0
10	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	2
11	งานบริหารงานทั่วไป	3
12	อื่น ๆ	0

ส่วนที่ 3 : การให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							3.98		ดี
1.1 มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามต้องการ	5 (23.81)	9 (42.86)	6 (28.57)	1 (4.76)	0 (0.00)	21 (100)	3.86	0.85	ดี
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	6 (28.57)	7 (33.33)	7 (33.33)	0 (0.00)	1 (4.76)	21 (100)	3.81	1.03	ดี
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	9 (42.86)	8 (38.10)	3 (14.29)	0 (0.00)	1 (4.76)	21 (100)	4.14	1.01	ดีมาก
1.4 สามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์,E-mail, Facebook ได้	9 (42.86)	9 (42.86)	1 (4.76)	0 (0.00)	2 (9.52)	21 (100)	4.10	1.18	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							4.35		ดีมาก
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	9 (42.86)	10 (47.62)	1 (4.76)	0 (0.00)	1 (4.76)	21 (100)	4.24	0.94	ดีมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	13 (61.90)	8 (38.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (100)	4.62	0.50	ดีมาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	9 (42.86)	9 (42.86)	2 (9.52)	0 (0.00)	1 (4.76)	21 (100)	4.19	0.98	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.98		ดี
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	6 (28.57)	8 (38.10)	7 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (100)	3.95	0.80	ดี
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	6 (28.57)	10 (47.62)	4 (19.05)	1 (4.76)	0 (0.00)	21 (100)	4.00	0.84	ดี

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
4. คุณภาพการให้บริการ							3.79		ดี
4.1 ให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	4 (19.05)	10 (47.62)	4 (19.05)	2 (9.25)	1 (4.76)	21 (100)	3.67	1.06	ดี
4.2 ให้บริการไม่มี ข้อบกพร่องหรือต้อง แก้ไขใหม่	5 (23.81)	12 (57.14)	2 (9.52)	1 (4.76)	1 (4.76)	21 (100)	3.90	1.00	ดี
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ							4.17		ดีมาก
5.1 มีการประกาศแจ้ง ขั้นตอน หรือ กระบวนการ	6 (28.57)	9 (42.86)	5 (23.81)	0 (0.00)	1 (4.76)	21 (100)	3.90	1.00	ดี
5.2 ดำเนินงานโดยยึด ระเบียบของทางราชการ	12 (57.14)	8 (38.10)	0 (0.00)	1 (4.76)	0 (0.00)	21 (100)	4.48	0.75	ดีมาก
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสารอย่างเหมาะสม	7 (33.33)	11 (52.38)	2 (9.52)	1 (4.76)	0 (0.00)	21 (100)	4.14	0.79	ดีมาก
รวม							4.07	0.91	ดีมาก

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

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

1.01 – 2 = ควรปรับปรุง 0 – 1 = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตอนที่ 2 การบริการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ 9 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน

กฎหมายและนิติการ สรุปลได้จากกรรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน รายละเอียดดังแสดงในตาราง โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.35

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1.	ด้านนิติกรรมสัญญา							4.47		ดีมาก
1.1	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	3 (23.08)	6 (46.15)	4 (30.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 100	4.20	1.01	ดีมาก
1.2	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	4 (36.36)	5 (45.45)	2 (18.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 100	4.57	1.02	ดีมาก
1.3	ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	4 (33.33)	6 (50.00)	2 (16.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 100	4.53	0.99	ดีมาก
1.4	ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	3 (25.00)	8 (66.67)	1 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 100	4.53	0.92	ดีมาก
1.5	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	3 (25.00)	8 (66.67)	1 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 100	4.53	0.92	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
2. ด้านกฎหมาย							4.23		ดีมาก
2.1 ด้านการตรวจสอบ ร่าง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	6 (33.33)	8 (44.44)	3 (16.67)	0 (0.00)	1 (5.56)	18 100	4.11	1.10	ดีมาก
2.2 ด้านการตอบข้อหาหรือ หรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	4 (23.53)	10 (58.82)	2 (11.76)	0 (0.00)	1 (5.88)	17 100	4.06	1.06	ดีมาก
2.3 ด้านการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน มีความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 100	4.24	0.90	ดีมาก
2.4 ด้านการจัดทำหนังสือ มอบอำนาจและ หนังสือรับรองการมอบ อำนาจมีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	3 (21.43)	8 (57.14)	3 (21.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 100	4.25	0.93	ดีมาก
2.5 ด้านการขอหนังสือ รับรองความประพฤติ สำหรับมีอาวุธปืน มี ความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	3 (27.27)	6 (54.55)	2 (18.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 100	4.50	1.02	ดีมาก
รวม							4.35	0.99	ดีมาก

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

ด้านนิติกรรมสัญญา

-

ด้านกฎหมาย

1. ขั้นตอนยุ่งยากวุ่นวาย ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก เอกสารบางอย่างต้องล่าช้ากว่ากำหนด
2. ให้รวดเร็ว ทันเวลา

ด้านคดี

-

ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เอกสารด้านการสอบวินัย ขอแล้วขออีก ขอกับคนหนึ่งแล้วยังมาขออีกคนหนึ่ง ขอทุกคน ทั้ง ๆ ที่เป็นเอกสารฉบับเดียวกัน สับสนวุ่นวายซ้ำซ้อน
2. ต้องรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

ด้านอื่น ๆ

-