

**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบครึ่งปีแรก (ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 76 คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 8

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-7 โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.02**

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	27	35.53
2	หญิง	49	64.47
รวม		76	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะ/หน่วยงาน	38	50
2	สำนักงานอธิการบดี	38	50
รวม		76	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	4	5.26
2	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	7	9.21
3	อาจารย์	3	3.95
4	บุคลากรสายสนับสนุน	62	81.58
5	อื่น ๆ	0	0.00
รวม		76	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	4	5.26
2	ทุกวัน	3	3.95
3	ทุกสัปดาห์	5	6.58
4	นาน ๆ ครั้ง	63	82.89
5	ไม่เคยรับบริการ	0	0.00
6	อื่น ๆ	1	1.32
รวม		76	100

ตารางที่ 5 จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน
1	เชิญไปพบ	3
2	มาด้วยตนเอง	32
3	ทางโทรศัพท์	55
4	อื่น ๆ ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม 1. ผ่านธุรการภาควิชาฯ 2. ผ่านเจ้าหน้าที่คณะ 3. ด้วยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ) 4. ส่งเอกสารประกาศข้อบังคับ 5. inbox facebook 6. Line 7. พูดคุย 8. ส่งเอกสาร	8

ตอนที่ 2 : ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 6 จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ

ลำดับ	เพศ	จำนวน
1	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย	31
2	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	18
3	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	4
4	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	6
5	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	2
6	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	27

ลำดับ	เพศ	จำนวน
7	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	25
8	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	12
9	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน	0
10	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	8
11	งานบริหารงานทั่วไป	22
12	อื่น ๆ (การให้คำปรึกษาในการรับสมัครในแต่ละปีการศึกษา)	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							3.95		มาก
1.1 มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามต้องการ	14 (18.42)	38 (50.00)	22 (28.95)	2 (2.63)	0 (0.00)	76 (100)	3.84	0.75	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	16 (21.05)	40 (52.63)	14 (18.42)	6 (7.89)	0 (0.00)	76 (100)	3.87	0.84	มาก
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	22 (28.95)	35 (46.05)	17 (22.37)	2 (2.63)	0 (0.00)	76 (100)	4.01	0.79	มากที่สุด
1.4 สามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์,E-mail, Facebook ได้	24 (31.58)	36 (47.37)	14 (18.42)	1 (1.32)	1 (1.32)	76 (100)	4.07	0.82	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							4.21		มากที่สุด
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	24 (31.58)	41 (53.95)	8 (10.53)	3 (3.95)	0 (0.00)	76 (100)	4.13	0.75	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	30 (39.47)	40 (52.63)	6 (7.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	76 (100)	4.32	0.62	มากที่สุด

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	25 (32.89)	40 (52.63)	11 (14.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	76 (100)	4.18	0.67	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.01		มากที่สุด
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มา ติดต่อ	16 (21.05)	39 (51.32)	21 (27.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	76 (100)	3.93	0.70	มาก
3.2 สถานที่/จุดให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	19 (25.00)	44 (57.89)	13 (17.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	76 (100)	4.08	0.65	มากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการ							3.87		มาก
4.1 ให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	13 (17.11)	39 (51.32)	22 (28.95)	1 (1.32)	1 (1.32)	76 (100)	3.82	0.78	มาก
4.2 ให้บริการไม่มี ข้อบกพร่องหรือต้อง แก้ไขใหม่	15 (19.74)	42 (55.26)	18 (23.68)	0 (0.00)	1 (1.32)	76 (100)	3.92	0.74	มาก
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ							4.04		มากที่สุด
5.1 มีการประกาศแจ้ง ขั้นตอน หรือ กระบวนการ	18 (23.63)	40 (52.63)	16 (21.05)	2 (2.63)	0 (0.00)	76 (100)	3.97	0.75	มาก
5.2 ดำเนินงานโดยยึด ระเบียบของทางราชการ	25 (32.89)	45 (59.21)	6 (7.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	76 (100)	4.25	0.59	มากที่สุด
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสารอย่างเหมาะสม	14 (18.42)	41 (53.95)	20 (26.32)	1 (1.32)	0 (0.00)	76 (100)	3.89	0.77	มาก
รวม							4.02	0.73	มากที่สุด

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 3.93**

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1.	ด้านนิติกรรมสัญญา							3.88		มาก
1.1	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	8 (14.04)	34 (59.65)	13 (22.81)	1 (1.75)	1 (1.75)	57 100	3.82	0.76	มาก
1.2	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	11 (20.00)	29 (52.73)	13 (23.64)	1 (1.82)	1 (1.82)	55 100	3.87	0.82	มาก
1.3	ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	10 (18.52)	30 (55.56)	12 (22.22)	1 (1.85)	1 (1.85)	54 100	3.87	0.80	มาก
1.4	ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	14 (22.58)	34 (54.84)	12 (19.35)	0 (0.00)	2 (3.23)	62 100	3.94	0.85	มาก
2.	ด้านกฎหมาย							3.89		มาก
2.1	ด้านการตรวจสอบร่างกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	14 (21.21)	36 (54.55)	12 (18.18)	2 (3.03)	2 (3.03)	66 100	3.88	0.89	มาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
2.2 ด้านการตอบข้อหาหรือหรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	17 (24.64)	35 (50.72)	11 (15.94)	4 (5.80)	2 (2.90)	69 100	3.88	0.95	มาก
2.3 ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	14 (23.33)	28 (46.67)	16 (26.67)	0 (0.00)	2 (3.33)	60 100	3.87	0.89	มาก
2.4 ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจมีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	16 (25.81)	32 (51.61)	11 (17.74)	1 (1.61)	2 (3.23)	62 100	3.95	0.89	มาก
2.5 ด้านการขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	10 (18.52)	30 (55.56)	12 (22.22)	0 (0.00)	2 (3.70)	54 100	3.85	0.86	มาก
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ							3.89		มาก
3.1 สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง	15 (20.55)	37 (50.68)	18 (24.66)	3 (4.11)	0 (0.00)	73 100	3.88	0.78	มาก

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
3.2	แบบฟอร์มในการขอใช้ บริการมีความชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจ ง่าย	16 (22.22)	35 (48.61)	19 (26.39)	1 (1.39)	1 (1.39)	72 (100)	3.89	0.81	มาก
4.	ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก							4.19		มากที่สุด
4.1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต่าง ๆ แต่งกายดี วางตัวเรียบร้อย พุดจา สุภาพ อธิบายดี และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	23 (31.94)	40 (55.56)	9 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	72 (100)	4.19	0.64	มากที่สุด
4.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตาม ความคาดหวังและ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	23 (31.94)	40 (55.56)	8 (11.11)	1 (1.39)	0 (0.00)	72 (100)	4.18	0.68	มากที่สุด
รวม								3.93	0.82	มาก

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

1. ควรจัดให้มีแบบฟอร์มตัวอย่าง คลิปตัวอย่างขั้นตอนกระบวนการเพื่อสร้างความเข้าใจ

ด้านกฎหมาย

1. อยากให้จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของคณะให้มีความรู้ด้านกฎหมายมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีสารสนเทศด้านกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล ให้สามารถสืบค้นได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน
3. ดีมากครับ

ด้านคดี

-

ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

-

ด้านอื่น ๆ

1. กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงเวลา และอยากได้รับคำแนะนำในกรณีที่จะส่งต่อว่าผู้ขอรับบริการสามารถขอความช่วยเหลือจากที่ใดได้อีก เพราะหน่วยงานของท่านเป็นที่พึ่งของเรา เมื่อท่านไม่สามารถช่วยเหลือได้ อยากให้อย่างน้อยช่วยแนะนำหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยได้
2. การให้บริการดีมาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร ควรคิดระบบให้เป็นปัจจุบัน
4. บุคลากร "นิติกร" ยิ้มแย้ม เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานไม่ถือตัวกับหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะคุณประเสริฐ โสณะจิตร ขอขอบคุณมากครับ