

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบที่ ๑)

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบครึ่งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ จากการเก็บรวบรวมแบบสำรวจ ฯ จำนวนทั้งสิ้น ๖๐ คน โดยสรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจ ฯ ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น ๔๘ คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑ - ๘

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑- ๘ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายชื่อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕**

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๒๑	๓๕
๒	หญิง	๓๙	๖๕
รวม		๖๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑	คณะ/หน่วยงาน	๔๐	๖๖.๖๗
๒	สำนักงานอธิการบดี	๒๐	๓๓.๓๓
รวม		๖๐	๑๐๐

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
๑	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	๓
๒	คณะนิติศาสตร์	๗
๓	คณะเกษตรศาสตร์	๖
๔	คณะวิทยาศาสตร์	๔
๕	คณะเภสัชศาสตร์	๓
๖	คณะบริหารศาสตร์	๑
๗	คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	๕
๘	คณะรัฐศาสตร์	๕
๙	โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	๒
๑๐	โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์	๒

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
๑๑	สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	๒
๑๒	สำนักงานบริหารบัณฑิตศึกษา	๒
๑๓	สำนักงานพัฒนานักศึกษา	๒
๑๔	สำนักงานตรวจสอบภายใน	๒
๑๕	กองคลัง	๑
๑๖	กองการเจ้าหน้าที่	๒
๑๗	สำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม	๒
๑๘	กองแผนงาน	๒
๑๙	กองกลาง	๒
๒๐	สำนักงานงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ	๒
๒๑	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๑
๒๒	กองบริการการศึกษา	๒
รวม		๖๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ผู้บริหาร	๙	๑๕.๐๐
๒	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	๓	๕.๐๐
๓	อาจารย์	๒	๓.๓๓
๔	บุคลากรสายสนับสนุน	๔๖	๗๖.๖๗
๕	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๖๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละที่ท่านมาใช้บริการจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ลำดับ	จำนวนของผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เคย	๔๘	๘๐
๒	ไม่เคย	๑๒	๒๐
รวม		๖๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : ลักษณะของการมารับบริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน
๑	เชิญไปพบ	๕
๒	มาด้วยตนเอง	๑๘
๓	ทางโทรศัพท์	๓๘
๔	อื่น ๆ <u>ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม</u> - ส่งเอกสาร / Line (สอบถามข้อมูล) / สอบถามผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook , line , mail / ทำประกาศแต่งตั้งที่ผ่านสำนักงานกฎหมายและนิติการ	๕

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มากกว่า ๑ ครั้งต่อวัน	๓	๖.๒๕
๒	ทุกวัน	๐	๐.๐๐
๓	ทุกสัปดาห์	๓	๖.๒๕
๔	นาน ๆ ครั้ง	๔๒	๘๗.๕๐
๕	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ	จำนวน
๑	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย	๒๒
๒	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	๑๙
๓	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	๘
๔	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๕	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	๓
๖	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	๑๐
๗	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	๑๕
๘	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	๑๐
๙	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน	๒
๑๐	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	๙
๑๑	งานบริหารงานทั่วไป	๑๔
๑๒	อื่น ๆ	๐

ส่วนที่ ๓ : การให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ทั้ง ๕ ด้าน

ตารางที่ ๘ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							๔.๑๓		ดีมาก
๑.๑ มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามต้องการ	๑๓ (๒๗.๐๘)	๒๒ (๔๕.๘๓)	๑๒ (๒๕.๐๐)	๑ (๒.๐๘)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๓.๙๘	๐.๗๙	ดี
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔ (๒๙.๑๗)	๒๐ (๔๑.๖๗)	๑๔ (๒๙.๑๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๐๐	๐.๗๗	ดี
๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๖ (๓๓.๓๓)	๒๕ (๕๒.๐๘)	๗ (๑๔.๕๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๑๙	๐.๖๗	ดีมาก
๑.๔ สามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์,E-mail, Facebook ได้	๒๓ (๔๗.๙๒)	๑๘ (๓๗.๕๐)	๗ (๑๔.๕๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๓๓	๐.๗๒	ดีมาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							๔.๓๓		ดีมาก
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๒๐ (๔๑.๖๗)	๒๔ (๕๐.๐๐)	๔ (๘.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๓๓	๐.๖๓	ดีมาก
๒.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๒ (๔๕.๘๓)	๒๑ (๔๓.๗๕)	๕ (๑๐.๔๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๓๕	๐.๖๗	ดีมาก
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๒ (๔๕.๘๓)	๑๙ (๓๙.๕๘)	๗ (๑๔.๕๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๓๑	๐.๗๒	ดีมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๐๔		ดีมาก
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๑๔ (๒๙.๑๗)	๑๙ (๓๙.๕๘)	๑๕ (๓๑.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๓.๙๘	๐.๗๙	ดี
๓.๒ สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๖ (๓๓.๓๓)	๒๑ (๔๓.๗๕)	๑๑ (๒๒.๙๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๑๐	๐.๗๕	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๔. คุณภาพการให้บริการ							๔.๐๙		ดีมาก
๔.๑ ให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	๑๕ (๓๑.๒๕)	๑๘ (๓๗.๕๐)	๑๔ (๒๙.๑๗)	๑ (๒.๐๘)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๓.๙๘	๐.๘๔	ดี
๔.๒ ให้บริการไม่มี ข้อบกพร่องหรือต้อง แก้ไขใหม่	๑๙ (๓๙.๕๘)	๒๐ (๔๑.๖๗)	๙ (๑๘.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๒๑	๐.๗๔	ดีมาก
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ							๔.๑๑		ดีมาก
๕.๑ มีการประกาศแจ้ง ขั้นตอน หรือ กระบวนการ	๑๕ (๓๑.๒๕)	๒๓ (๔๗.๙๒)	๙ (๑๘.๗๕)	๑ (๒.๐๘)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๐๘	๐.๗๗	ดีมาก
๕.๒ ดำเนินงานโดยยึด ระเบียบของทาง ราชการ	๑๙ (๓๙.๕๘)	๒๓ (๔๗.๙๒)	๖ (๑๒.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๔.๒๗	๐.๖๘	ดีมาก
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสารอย่างเหมาะสม	๑๔ (๒๙.๑๗)	๒๐ (๔๑.๖๗)	๑๓ (๒๗.๐๘)	๑ (๒.๐๘)	๐ (๐.๐๐)	๔๘ (๑๐๐)	๓.๙๘	๐.๘๑	ดี
รวม							๔.๑๕	๐.๗๔	ดีมาก

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

๔.๐๑ - ๕ = ดีมาก

๓.๐๑ - ๔ = ดี

๒.๐๑ - ๓ = พอใช้

๑.๐๑ - ๒ = ควรปรับปรุง

๐ - ๑ = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตอนที่ ๒ การบริการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ ๙ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน

กฎหมายและนิติการ สรุปลได้จากกรรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน รายละเอียด
ดังแสดงในตาราง โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗**

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๑.	ด้านนิติกรรมสัญญา							๔.๑๕		ดีมาก
๑.๑	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	๑๑ (๓๒.๓๕)	๑๘ (๕๒.๙๔)	๕ (๑๔.๗๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๔ ๑๐๐	๔.๑๘	๐.๖๗	ดีมาก
๑.๒	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๐ (๒๙.๔๑)	๑๙ (๕๕.๘๘)	๕ (๑๔.๗๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๔ ๑๐๐	๔.๑๕	๐.๖๖	ดีมาก
๑.๓	ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๑ (๓๒.๓๕)	๑๗ (๕๐.๐๐)	๖ (๑๗.๖๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๔ ๑๐๐	๔.๑๕	๐.๗๐	ดีมาก
๑.๔	ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๑ (๒๘.๙๕)	๒๑ (๕๕.๒๖)	๖ (๑๕.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ ๑๐๐	๔.๑๓	๐.๖๖	ดีมาก
๑.๕	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๑ (๓๑.๔๓)	๑๙ (๕๔.๒๙)	๕ (๑๔.๒๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๕ ๑๐๐	๔.๑๗	๐.๖๖	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๒.	ด้านกฎหมาย							๔.๑๘		ดีมาก
๒.๑	ด้านการตรวจสอบร่างกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	๑๕ (๓๖.๕๙)	๑๘ (๔๓.๙๐)	๖ (๑๔.๖๓)	๒ (๔.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔๑ ๑๐๐	๔.๑๒	๐.๘๔	ดีมาก
๒.๒	ด้านการตอบข้อหารือหรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๖ (๔๐.๐๐)	๑๖ (๔๐.๐๐)	๖ (๑๕.๐๐)	๒ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๐ ๑๐๐	๔.๑๕	๐.๘๖	ดีมาก
๒.๓	ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๔ (๓๘.๘๙)	๑๘ (๕๐.๐๐)	๓ (๘.๓๓)	๑ (๒.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๓๖ ๑๐๐	๔.๒๕	๐.๗๓	ดีมาก
๒.๔	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจมีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๒ (๓๒.๔๓)	๒๐ (๕๔.๐๕)	๕ (๑๓.๕๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๗ ๑๐๐	๔.๑๙	๐.๖๖	ดีมาก
๒.๕	ด้านการขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๐ (๒๘.๕๗)	๒๒ (๖๒.๘๖)	๒ (๕.๗๑)	๑ (๒.๘๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๕ ๑๐๐	๔.๑๗	๐.๖๖	ดีมาก
รวม								๔.๑๗	๐.๗๑	ดีมาก

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

๔.๐๑ - ๕ = ดีมาก

๓.๐๑ - ๔ = ดี

๒.๐๑ - ๓ = พอใช้

๑.๐๑ - ๒ = ควรปรับปรุง

๐ - ๑ = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านนิติกรรมสัญญา

- สร้างแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย รวดเร็ว และออนไลน์

ด้านกฎหมาย

- เผยแพร่ผ่านสื่อโดยอาจทำเป็น หนังสือ ผ่าน website มหาวิทยาลัย facebook / Youtube ช่องข่าวมหาวิทยาลัย

ด้านคดี

- เผยแพร่คดีตัวอย่างที่เคยเกิดขึ้นและให้ข้อแนะนำเพื่อการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากรเพื่อไม่ให้เกิดคดีความในเรื่องนั้น ๆ ซ้ำ

ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

- APP Online
- ควรตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากผู้ถูกร้องเรียนไม่ผิดควรมีบทลงโทษผู้ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน เนื่องจากผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหายเสื่อมเสีย, ไม่มีการเยียวยาจิตใจ

ด้านอื่น ๆ

- อยากให้มีการจัดอบรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุน
- พัฒนาระบบออนไลน์ให้สอดคล้องกับการให้บริการได้รวดเร็ว ชัดเจน และครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย