

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบที่ ๑)

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบครึ่งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ จากการเก็บรวบรวมแบบสำรวจ ฯ จำนวนทั้งสิ้น ๔๘ คน โดยสรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจ ฯ ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น ๔๐ คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑ - ๘

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

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๘	๓๗.๕๐
๒	หญิง	๓๐	๖๒.๕๐
รวม		๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑	คณะ/หน่วยงาน	๒๖	๕๔.๑๗
๒	สำนักงานอธิการบดี	๒๒	๔๕.๘๓
รวม		๔๘	๑๐๐

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
๑	คณะเกษตรศาสตร์	๒
๒	คณะวิทยาศาสตร์	๑
๓	คณะวิศวกรรมศาสตร์	๑
๔	คณะเภสัชศาสตร์	๓
๕	คณะบริหารศาสตร์	๓
๖	คณะนิติศาสตร์	๑
๗	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	๓
๘	คณะศิลปศาสตร์	๑
๙	สำนักวิทยบริการ	๓
๑๐	สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	๒

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
๑๑	โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์	๒
๑๒	โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	๒
๑๓	สถานปฏิบัติการโรงแรม ฯ (U-Place)	๒
๑๔	กองคลัง	๑
๑๕	กองแผนงาน	๒
๑๖	กองการเจ้าหน้าที่	๒
๑๗	กองบริการการศึกษา	๔
๑๘	กองกลาง	๑
๑๙	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๒
๒๐	สำนักงานตรวจสอบภายใน	๔
๒๑	สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	๑
๒๒	สำนักงานพัฒนานักศึกษา	๑
๒๓	สำนักงานรักษาความปลอดภัย ฯ	๒
๒๔	สำนักงานงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ	๒
รวม		๔๘

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ผู้บริหาร	๓	๖.๒๕
๒	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	๕	๑๐.๔๒
๓	อาจารย์	๕	๑๐.๔๒
๔	บุคลากรสายสนับสนุน	๓๔	๗๐.๘๓
๕	อื่น ๆ	๑	๒.๐๘
รวม		๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละที่ท่านมาใช้บริการจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ลำดับ	จำนวนของผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เคย	๔๐	๘๓.๓๓
๒	ไม่เคย	๘	๑๖.๖๗
รวม		๔๘	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : ลักษณะของการมารับบริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เชิญไปพบ	๑๑	๒๗.๕๐
๒	มาด้วยตนเอง	๒๓	๕๗.๕๐
๓	ทางโทรศัพท์	๒๘	๗๐.๐๐
๔	อื่น ๆ ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม - Line , Facebook - ผ่านระบบคณะ - เป็นพยาน	๔	๑๐.๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มากกว่า ๑ ครั้งต่อวัน	๓	๗.๕๐
๒	ทุกวัน	๐	๐.๐๐
๓	ทุกสัปดาห์	๔	๑๐.๐๐
๔	นาน ๆ ครั้ง	๓๑	๗๗.๕๐
๕	อื่น ๆ	๒	๕.๐๐
รวม		๔๐	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งของมหาวิทยาลัย	๑๘	๔๕.๐๐
๒	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ	๑๕	๓๗.๕๐
๓	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	๒	๕.๐๐
๔	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒.๕๐
๕	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	๔	๑๐.๐๐
๖	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	๗	๑๗.๕๐
๗	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	๑๓	๓๒.๕๐
๘	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	๑๑	๒๗.๕๐
๙	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน	๑	๒.๕๐
๑๐	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	๔	๑๐.๐๐
๑๑	งานบริหารงานทั่วไป	๖	๑๕.๐๐
๑๒	อื่น ๆ	๕	๑๒.๕๐

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. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๑		ดีมาก
๑.๑ การเข้าถึงบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๕ (๓๙.๔๗)	๑๘ (๔๗.๓๗)	๔ (๑๐.๕๓)	๑ (๒.๖๓)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๒๔	๐.๗๕	ดีมาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อมูลด้าน กระบวนการ ขั้นตอน/ และระยะเวลาในการ ให้บริการ	๙ (๒๓.๖๘)	๑๕ (๓๙.๔๗)	๑๑ (๒๘.๙๕)	๑ (๒.๖๓)	๒ (๕.๒๖)	๓๘ (๑๐๐)	๓.๗๔	๑.๐๓	ดี
๑.๓ ความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ	๑๒ (๓๑.๕๘)	๒๑ (๕๕.๒๖)	๒ (๕.๒๖)	๒ (๕.๒๖)	๑ (๒.๖๓)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๐๘	๐.๙๑	ดีมาก
๑.๔ การให้บริการ/การ รายงานผลทันตาม กำหนดระยะเวลา	๑๑ (๒๘.๒๑)	๑๙ (๔๘.๗๒)	๘ (๒๐.๕๑)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๕๖)	๓๙ (๑๐๐)	๔.๐๐	๐.๘๖	ดี
๒. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่							๔.๓๙		ดีมาก
๒.๑ มีความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นมิตร	๑๘ (๔๗.๓๗)	๑๘ (๔๗.๓๗)	๒ (๕.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๔๒	๐.๖๐	ดีมาก
๒.๒ เอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	๑๕ (๓๙.๔๗)	๒๐ (๕๒.๖๓)	๒ (๕.๒๖)	๑ (๒.๖๓)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๒๙	๐.๖๙	ดีมาก
๒.๓ รับฟังปัญหาและข้อ ซักถามอย่างเต็มที่	๑๘ (๔๗.๓๗)	๑๗ (๔๔.๗๔)	๒ (๕.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๖๓)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๓๔	๐.๘๑	ดีมาก
๒.๔ ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	๑๔ (๓๘.๘๙)	๒๐ (๕๕.๕๖)	๒ (๕.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๖ (๑๐๐)	๔.๓๓	๐.๕๙	ดีมาก
๒.๕ บริการด้วยความไม่ เสมอภาค โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๒๐ (๕๔.๐๕)	๑๗ (๔๕.๙๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๗ (๑๐๐)	๔.๕๔	๐.๕๙	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๐๖		ดีมาก
๓.๑ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ	๑๒ (๓๑.๕๘)	๑๘ (๔๗.๓๗)	๖ (๑๕.๗๙)	๒ (๕.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๐๕	๐.๘๔	ดีมาก
๓.๒ ความเหมาะสม/ความทันสมัยของอุปกรณ์	๑๐ (๒๗.๐๓)	๑๘ (๔๘.๖๕)	๘ (๒๑.๖๒)	๑ (๒.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๗ (๑๐๐)	๔.๐๐	๐.๗๘	ดี
๓.๓ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ	๑๒ (๓๒.๔๓)	๑๗ (๔๕.๙๕)	๕ (๑๓.๕๑)	๒ (๕.๔๑)	๑ (๒.๗๐)	๓๗ (๑๐๐)	๔.๐๐	๐.๙๗	ดี
๓.๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง	๑๒ (๓๔.๒๙)	๑๙ (๕๔.๒๙)	๓ (๘.๕๗)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๘๖)	๓๕ (๑๐๐)	๔.๑๗	๐.๘๒	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ							๔.๑๙		ดีมาก
๔.๑ ได้รับความบริการที่ตรงกับความต้องการและครบถ้วน	๑๓ (๓๔.๒๑)	๒๐ (๕๒.๖๓)	๓ (๗.๘๙)	๑ (๒.๖๓)	๑ (๒.๖๓)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๑๓	๐.๘๘	ดีมาก
๔.๒ การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๔ (๓๖.๘๔)	๒๑ (๕๕.๒๖)	๑ (๒.๖๓)	๒ (๕.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๑๐๐)	๔.๒๔	๐.๗๕	ดีมาก
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	๑๒ (๓๓.๓๓)	๒๑ (๕๘.๓๓)	๑ (๒.๗๘)	๒ (๕.๕๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๖ (๑๐๐)	๔.๑๙	๐.๗๕	ดีมาก
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							๔.๐๓		
๕.๑ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนหรือกระบวนการ	๙ (๒๔.๓๒)	๑๙ (๕๑.๓๕)	๖ (๑๖.๒๒)	๒ (๕.๔๑)	๑ (๒.๗๐)	๓๗ (๑๐๐)	๓.๘๙	๐.๙๔	ดี
๕.๒ ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	๑๖ (๔๑.๐๓)	๒๑ (๕๓.๘๕)	๒ (๕.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๙ (๑๐๐)	๔.๓๖	๐.๕๘	ดีมาก
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	๘ (๒๑.๖๒)	๑๘ (๔๘.๖๕)	๙ (๒๔.๓๒)	๑ (๒.๗๐)	๑ (๒.๗๐)	๓๗ (๑๐๐)	๓.๘๔	๐.๙๐	ดี
รวม							๔.๑๕	๐.๗๙	ดีมาก

ค่าความถี่ ร้อยละ ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

รายการความไม่พึงพอใจ	จำนวนบุคคลที่ไม่พึงพอใจ	ค่าความถี่ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ การเข้าถึงบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑	๒.๕๐
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการ ขั้นตอน/และระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๒.๕๐
๑.๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๕.๐๐
๑.๔ การให้บริการ/การรายงานผลทันตามกำหนดระยะเวลา	๑	๒.๕๐
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๒.๑ มีความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นมิตร	๑	๒.๕๐
๒.๒ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๑	๒.๕๐
๒.๓ รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	๑	๒.๕๐
๒.๔ ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓	๗.๕๐
๒.๕ บริการด้วยความไม่เสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๕.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ	๑	๒.๕๐
๓.๒ ความเหมาะสม/ความทันสมัยของอุปกรณ์	๑	๒.๕๐
๓.๓ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ	๑	๒.๕๐
๓.๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง	๒	๕.๐๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและครบถ้วน	๒	๕.๐๐
๔.๒ การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒	๕.๐๐
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	๑	๒.๕๐
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
๕.๑ มีการประกาศแจ้งขั้นตอน หรือกระบวนการ	๒	๕.๐๐
๕.๒ ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	๑	๒.๕๐
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	๒	๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตอนที่ ๒ การบริการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ ๙ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน

กฎหมายและนิติการ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน 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							๔.๒๑		ดีมาก
๑.๑	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	๗ (๓๘.๘๘)	๗ (๓๘.๘๘)	๔ (๒๒.๒๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๘ ๑๐๐	๔.๑๗	๐.๗๙	ดีมาก
๑.๒	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๖ (๓๕.๒๙)	๗ (๔๑.๑๘)	๔ (๒๓.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๗ ๑๐๐	๔.๑๒	๐.๗๘	ดีมาก
๑.๓	ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๖ (๓๕.๒๙)	๙ (๕๒.๙๔)	๒ (๑๑.๗๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๗ ๑๐๐	๔.๒๔	๐.๖๖	ดีมาก
๑.๔	ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๘ (๓๘.๑๐)	๙ (๔๒.๘๖)	๓ (๑๔.๒๙)	๑ (๔.๗๖)	๐ (๐.๐๐)	๒๑ ๑๐๐	๔.๑๔	๐.๘๕	ดีมาก
๑.๕	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๗ (๓๘.๘๘)	๙ (๕๐.๐๐)	๒ (๑๑.๑๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๘ ๑๐๐	๔.๒๘	๐.๖๗	ดีมาก
๑.๖	ด้านการขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๖ (๓๕.๒๙)	๑๐ (๕๘.๘๒)	๑ (๕.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๗ ๑๐๐	๔.๒๙	๐.๕๙	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๒.	ด้านกฎหมาย							๔.๑๑		
๒.๑	ด้านการตรวจสอบร่างกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	๘ (๓๐.๗๗)	๑๕ (๕๗.๖๙)	๒ (๗.๖๙)	๑ (๓.๘๕)	๐ (๐.๐๐)	๒๖ ๑๐๐	๔.๑๕	๐.๗๓	ดีมาก
๒.๒	ด้านการตอบข้อหารือหรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๙ (๒๗.๒๗)	๑๘ (๕๔.๕๕)	๕ (๑๕.๑๕)	๑ (๓.๐๓)	๐ (๐.๐๐)	๓๓ ๑๐๐	๔.๐๖	๐.๗๕	ดีมาก
๒.๓	ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๕ (๒๕.๐๐)	๑๓ (๖๕.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๐ ๑๐๐	๔.๑๕	๐.๕๙	ดีมาก
๒.๔	ด้านการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๕ (๒๓.๘๑)	๑๓ (๖๑.๙๐)	๓ (๑๔.๒๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๑ ๑๐๐	๔.๑๐	๐.๖๒	ดีมาก
รวม								๔.๑๗	๐.๗๐	ดีมาก

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

๔.๐๑ - ๕ = ดีมาก

๓.๐๑ - ๔ = ดี

๒.๐๑ - ๓ = พอใช้

๑.๐๑ - ๒ = ควรปรับปรุง

๐ - ๑ = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ค่าความถี่ ร้อยละ ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

รายการความไม่พึงพอใจ	จำนวนบุคคล ที่ไม่พึงพอใจ	ค่าความถี่ ร้อยละ
๑. ด้านนิติกรรมสัญญา		
๑.๑ ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ตาม ระเบียบพัสดุ	๓	๗.๕๐
๑.๒ ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษาที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑	๒.๕๐
๑.๓ ด้านการตรวจสอบสัญญาการใช้พื้นที่ที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑	๒.๕๐
๑.๔ ด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือมีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๒	๕.๐๐
๑.๕ ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจ มีความรวดเร็วทันเวลาถูกต้อง	๓	๗.๕๐
๑.๖ ด้านการขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑	๒.๕๐
๒. ด้านกฎหมาย		
๒.๑ ด้านการตรวจสอบ ร่าง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	๓	๗.๕๐
๒.๒ ด้านการตอบข้อหารือหรือให้ความเห็นข้อกฎหมาย มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๒	๕.๐๐
๒.๓ ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑	๒.๕๐
๒.๔ ด้านการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑	๒.๕๐

ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

๑. จุดเด่นของการให้บริการ/ประเด็นที่พึงพอใจ

๑. มีความสุภาพ เรียบร้อย เป็นมิตร เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่มาทำงานแต่เช้า
๓. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นไปอย่างรวดเร็ว
๔. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา
๕. ความสุภาพ เป็นมิตร ยึดมั่นใจกฎระเบียบของทางราชการ
๖. นิติกรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น น่ารัก เป็นมิตร อภัยด้วยดี ทุกคน
๗. เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำ
๘. ให้ความเห็น/คำแนะนำ/คำปรึกษาทางข้อกฎหมายได้อย่างเหมาะสม และตรงไปตรงมา
๙. ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร/สอบถามให้ความกระจ่าง
๑๐. มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาที่ต้องการ
๑๑. บุคลากรเป็นกันเอง น่าเชื่อถือ
๑๒. รวดเร็ว
๑๓. ให้ความเป็นกันเอง
๑๔. ไม่มี

๒. จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๑. การไม่ค่อยมี feedback ตอบกลับเท่าที่ควร ทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานช้า
๒. กระบวนการที่ล่าช้า ไม่พิจารณาให้รอบคอบและแล้วเสร็จในคราวเดียว การตีกลับเอกสารไปมา รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานที่นาน ทำให้เสียเวลาดำเนินการตามสัญญาทุนกับหน่วยงานภายนอก ทำให้ลดความเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อการทำงานร่วมกับแหล่งทุนภายนอก นอกจากนี้ การพยายามรักษาสีทิมหาวิทยาลัยมากเกินไปจนเป็นการเพิ่มภาระงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกินกว่าผู้ให้ทุนหน่วยงานภายนอกกำหนด เป็นการเพิ่มภาระมากกว่าเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
๓. บางเรื่องใช้ระยะเวลาในการให้บริการไม่ทันต่อการนำไปใช้
๔. ตอบข้อหารือที่เป็นหนังสือค่อนข้างล่าช้า
๕. ไม่รู้ ไม่ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน
๖. ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไว้ การดำเนินการบางอย่างค่อนข้างล่าช้า บางกรณีเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก อาจส่งผลกระทบต่อด้านระยะเวลาดำเนินการ
๗. บุคลากรยิ้มน้อยไปนิด
๘. ไม่มี

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

๑. ควรจะมีการ feedback ปัญหา หรือกรณีต่าง ๆ ที่ขอรับบริการให้เป็นระยะ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ process ว่าไปถึงไหนแล้ว
๒. ปรับปรุงระบบในการทำงานให้รวดเร็ว ทำระบบติดตามได้ว่าถึงขั้นตอนไหน รวมทั้งมีการประสานงานภายในร่วมกับฝ่ายอื่น เช่น ฝ่ายวิจัย ก่อนส่งเรื่องกลับมายังคณะและตัวบุคคล เพื่อลดระยะเวลาและการทำงานที่ซ้ำซ้อน และให้การทำงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการตอบข้อหารือ
๔. ในการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการควรมีระยะเวลากำกับให้ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการตรวจสอบ (ร่าง) สัญญา (ร่าง) ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับ
๕. เพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณา
๖. ดีเยี่ยมแล้ว

๔. ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ

๑. ดีมาก
๒. รวบรวมข้อหารือที่สำคัญและเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๓. ให้คำปรึกษา บุคลากรทุกระดับชั้น ไม่เลือกปฏิบัติ
๔. มาก
๕. การทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไว้ให้ชัดเจน ติดตามได้

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ด้านนิติกรรมสัญญา

๑. เสนอให้มีการอ่านข้อสัญญาตั้งแต่แรกและท้วงติงก่อนให้ผู้มีอำนาจลงนาม การตีความที่ล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานอื่น ๆ ได้
๒. ปรับปรุง

๒. ด้านกฎหมาย

-

๓. ด้านคดี

๑. ดี
๒. ให้คำปรึกษาได้ดีเข้าใจง่าย สร้างความมั่นใจให้กับเจ้าทุกข์

๔. ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. พอใช้

๕. ด้านอื่น ๆ

-