

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบน
ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานอธิการบดี สำนักงานกฎหมายและนิติการ

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อรับทราบความพึงพอใจและนำข้อมูลที่ได้มาไปปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนดังกล่าว ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการรับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๔๔ คน รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑ - ๔ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในแต่ละด้านแยกเป็นรายชื่อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๖	๓๖.๔๐
๒	หญิง	๒๘	๖๓.๖๐
รวม		๔๔	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ผู้บริหาร	๒	๔.๕๕
๒	บุคลากรสายวิชาการ	๖	๑๓.๖๔
๓	บุคลากรสายสนับสนุน	๒๑	๔๗.๗๓
๔	นักศึกษา	๑๕	๓๔.๐๙
๕	บุคลากรภายนอก	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๔๔	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑	คณะ	๒๔	๕๔.๕๕
๒	สำนัก	๔	๙.๐๙
๓	กอง	๒	๔.๕๕
๔	สำนักงาน	๑๔	๓๑.๘๒
๕	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๔๔	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : การให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในแต่ละด้านแยกเป็นรายชื่อ ๖ ข้อ

ตารางที่ ๔ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๑. ช่องทางที่เปิดรับข้อร้องเรียนและการรับสินบนมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการติดต่อ	๑๑ ๒๕	๒๐ ๔๕.๔๕	๗ ๑๕.๙๑	๔ ๙.๐๙	๒ ๔.๕๕	๔๔ ๑๐๐	๓.๗๗	๑.๐๘	ดี
๒. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๑๑ ๒๕	๒๔ ๕๔.๕๕	๗ ๑๕.๙๑	๑ ๒.๒๗	๑ ๒.๒๗	๔๔ ๑๐๐	๓.๙๘	๐.๘๕	ดี
๓. การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและการรับสินบน	๑๓ ๒๙.๕๕	๑๗ ๓๘.๖๔	๙ ๒๐.๔๕	๔ ๙.๐๙	๑ ๒.๒๗	๔๔ ๑๐๐	๓.๘๔	๑.๐๓	ดี
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความรวดเร็ว ความสุภาพ การให้ความช่วยเหลือ)	๑๗ ๓๘.๖๔	๑๙ ๔๓.๑๘	๕ ๑๑.๓๖	๒ ๔.๕๕	๑ ๒.๒๗	๔๔ ๑๐๐	๔.๑๑	๐.๙๕	ดีมาก
๕. การรายงานผลการดำเนินการและการจัดการต่อข้อร้องเรียน มีเหตุผลที่ชัดเจน ครบถ้วน ทุกประเด็น	๑๒ ๒๗.๒๗	๑๙ ๔๓.๑๘	๑๐ ๒๒.๗๓	๓ ๖.๘๒	๐ ๐.๐๐	๔๔ ๑๐๐	๓.๙๑	๐.๘๘	ดี
๖. ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม	๑๓ ๒๙.๕๕	๑๙ ๔๓.๑๘	๑๐ ๒๒.๗๓	๒ ๔.๕๕	๐ ๐.๐๐	๔๔ ๑๐๐	๓.๙๘	๐.๘๕	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๙๓	๐.๙๔	ดี

หมายเหตุ : การกำหนดค่าเฉลี่ยรวมของแบบสอบถามตามระดับคะแนน ดังนี้

๔.๐๑ - ๕ = ดีมาก

๓.๐๑ - ๔ = ดี

๒.๐๑ - ๓ = พอใช้

๑.๐๑ - ๒ = ควรปรับปรุง

๐ - ๑ = ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. หลังรับเรื่องร้องเรียนควรมีการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและกรณีผู้ร้องเรียนยังไม่ได้ความเป็นธรรมควรมีการให้คำแนะนำข้อมูลเพิ่มเติมโดยเน้นความเป็นธรรมแก่บุคลากรมากขึ้น

๒. เวลาร้องเรียนมักไม่เห็นผลตามเรียกร้องและใช้เวลาดำเนินการมากเกินไปและไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามที่ร้องขอไปแต่กลับถูกเจ้าหน้าที่โยยวายและใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมทั้งที่สิ่งที่ร้องเรียนไปไม่เคยได้ผลตอบรับและการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เลย

๓. ควรมองถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้มาก ไม่ควรเข้าข้างผู้รับเหมา ต้องเป็นกลาง

๔. ควรยกเลิกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับของรางวัลทุกประเภท เช่น ของขวัญปีใหม่

๕. ควรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการทุจริต ให้มากขึ้น