

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบน
ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักงานอธิการบดี สำนักงานกฎหมายและนิติการ

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อรับทราบความพึงพอใจและนำข้อมูลที่ได้มาไปปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนดังกล่าว ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการรับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ สรุปได้จากการรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๔ คน รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑ – ๔ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนและการรับสินบนต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในแต่ละด้านแยกเป็นรายชื่อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๓.๗๒

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๔	๔๑.๒๐
๒	หญิง	๒๐	๕๘.๘๐
รวม		๓๔	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ผู้บริหาร	๒	๕.๘๘
๒	บุคลากรสายวิชาการ	๑๐	๒๙.๔๑
๓	บุคลากรสายสนับสนุน	๑๕	๔๔.๑๒
๔	นักศึกษา	๗	๒๐.๕๙
๕	บุคลากรภายนอก	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๓๔	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑	คณะ	๑๙	๕๕.๘๘
๒	สำนัก	๗	๒๐.๕๙
๓	กอง	๕	๑๔.๗๑
๔	สำนักงาน	๒	๕.๘๘
๕	อื่น ๆ (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)	๑	๒.๙๔
รวม		๓๔	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	๙ ๒๖.๔๗	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๐ ๐.๐๐	๓ ๘.๘๒	๓๔ ๑๐๐	๓.๖๕	๑.๑๕	ดี
๒. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๙ ๒๖.๕๐	๑๑ ๓๒.๔๐	๑๒ ๓๕.๓๐	๐ ๐.๐๐	๒ ๕.๙๐	๓๔ ๑๐๐	๓.๗๔	๑.๐๕	ดี
๓. การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและการรับสินบน	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๑ ๓๒.๓๕	๑ ๒.๙๔	๒ ๕.๘๘	๓๔ ๑๐๐	๓.๗๔	๑.๑๑	ดี
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความรวดเร็ว ความสุภาพ การให้ความช่วยเหลือ)	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๘ ๒๓.๕๓	๒ ๕.๘๘	๒ ๕.๘๘	๓๔ ๑๐๐	๓.๗๖	๑.๑๓	ดี
๕. การแจ้งผลเรื่องร้องเรียนและการจัดการต่อข้อร้องเรียน มีเหตุผลที่ชัดเจน ครบคลุมทุกประเด็น	๙ ๒๖.๔๗	๑๓ ๓๘.๒๔	๘ ๒๓.๕๓	๑ ๒.๙๔	๓ ๘.๘๒	๓๔ ๑๐๐	๓.๗๑	๑.๑๗	ดี
๖. ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม	๙ ๒๖.๔๗	๑๔ ๔๑.๑๘	๗ ๒๐.๕๙	๑ ๒.๙๔	๓ ๘.๘๒	๓๔ ๑๐๐	๓.๗๔	๑.๑๖	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๗๒	๑.๑๓	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. เคยร้องเรียนเรื่องความผิดปกติของการใช้หอพักบุคลากร ทั้งเรื่อง การเลี้ยงสุนัข การนำนักศึกษาเข้ามาพักในหอพักบุคลากร การให้สิทธิแก่บุคคลที่ไม่ได้อยู่อาศัยจริง แต่ไม่เคยได้รับการแก้ไขใด ๆ
๒. หากร้องเรียนหรือแจ้งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน ผลกระทบต่อผู้บริหารหรือไม่
๓. ควรแก้ไขปัญหา อย่างจริงจังกว่านี้ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน