

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบที่ ๑)

สำนักงานกฎหมายและนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ประเมินความ
พึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบครึ่งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง
และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้
บริการสำนักงานกฎหมายและนิติการ จากการเก็บรวบรวมแบบสำรวจ ฯ จำนวนทั้งสิ้น ๕๒ คน โดยสรุปได้จากการ
รวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจ ฯ ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น ๔๔ คน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑ - ๙

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน
กฎหมายและนิติการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑ - ๘ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก**
ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๗	๓๒.๗๐
๒	หญิง	๓๕	๖๗.๓๐
รวม		๕๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละ คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
๑	คณะ/หน่วยงาน	๒๑	๔๐.๓๘
๒	สำนักงานอธิการบดี	๓๑	๕๙.๖๒
รวม		๕๒	๑๐๐

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

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

ลำดับ	สังกัด	จำนวน
๑๑	กองคลัง	๓
๑๒	กองบริการการศึกษา	๘
๑๓	กองกลาง	๖
๑๔	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๒
๑๕	สำนักงานตรวจสอบภายใน	๓
๑๖	สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	๓
๑๗	สำนักงานพัฒนานักศึกษา	๓
๑๘	สำนักงานรักษาความปลอดภัย ฯ	๑
๑๙	สำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม	๑
๒๐	สำนักงานงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ	๑
รวม		๕๒

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ผู้บริหาร	๒	๓.๘๕
๒	ผู้อำนวยการ/หัวหน้าหน่วยงาน	๒	๓.๘๕
๓	อาจารย์	๖	๑๑.๕๓
๔	บุคลากรสายสนับสนุน	๔๒	๘๐.๗๗
๕	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๕๒	๑๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละที่ทำนมาใช้บริการจากสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ลำดับ	จำนวนของผู้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เคย	๔๔	๘๔.๖๒
๒	ไม่เคย	๘	๑๕.๓๘
รวม		๕๒	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : ลักษณะของการมารับบริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เชิญไปพบ	๗	๑๕.๙๑
๒	มาด้วยตนเอง	๒๙	๖๕.๙๑
๓	ทางโทรศัพท์	๒๖	๕๙.๐๙
๔	อื่น ๆ <u>ช่องทางอื่น ๆ ที่รับบริการเพิ่มเติม</u> - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - กรรมการสอบสวน - ระบบหนังสือ - Facebook , Line , e-mail - งานสารบรรณ	๘	๑๘.๑๘

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละความถี่ในการรับบริการ

ลำดับ	ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มากกว่า ๑ ครั้งต่อวัน	๔	๙.๐๙
๒	ทุกวัน	๒	๔.๕๕
๓	ทุกสัปดาห์	๖	๑๓.๖๔
๔	นาน ๆ ครั้ง	๓๑	๗๐.๔๕
๕	อื่น ๆ	๑	๒.๒๗
รวม		๔๔	๑๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ลำดับ	ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การตรวจร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศมหาวิทยาลัย	๒๐	๔๕.๕๐
๒	การจัดทำนิติกรรม/สัญญา	๔	๙.๑๐
๓	การดำเนินการทางวินัย/ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	๒	๔.๕๐
๔	เรื่องอุทธรณ์/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๙.๑๐
๕	คดีแพ่ง/คดีอาญา/คดีปกครอง	๒	๔.๕๐
๖	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	๑๑	๒๕.๐๐
๗	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย	๑๗	๓๘.๖๐
๘	ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับประกาศ/คำสั่ง ของคณะฯ	๑๓	๒๙.๕๐
๙	ขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืนหรือประกันตัวในคดีอาญา	๒	๔.๕๐
๑๐	ขอหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองมอบอำนาจ	๓	๖.๘๐
๑๑	งานบริหารงานทั่วไป	๑๔	๓๑.๘๐
๑๒	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

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							๔.๑๓		ดีมาก
๑.๑ การเข้าถึงบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๗ (๓๘.๖๔)	๑๙ (๔๓.๑๘)	๖ (๑๓.๖๔)	๒ (๔.๕๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๑๖	๐.๘๓	ดีมาก
๑.๒ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการ ขั้นตอน/และระยะเวลาในการให้บริการ	๑๖ (๓๖.๓๖)	๑๕ (๓๔.๐๙)	๑๑ (๒๕.๐๐)	๑ (๒.๒๗)	๑ (๒.๒๗)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๐๐	๐.๙๖	ดี
๑.๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘ (๔๐.๙๑)	๑๗ (๓๘.๖๔)	๗ (๑๕.๙๑)	๒ (๔.๕๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๑๖	๐.๘๖	ดีมาก
๑.๔ การให้บริการ/การรายงานผลทันตามกำหนดระยะเวลา	๑๘ (๔๐.๙๑)	๑๗ (๓๘.๖๔)	๘ (๑๘.๑๘)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๑๘	๐.๘๑	ดีมาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							๔.๔๘		ดีมาก
๒.๑ มีความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	๒๓ (๕๒.๒๗)	๑๙ (๔๓.๑๘)	๑ (๒.๒๗)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๔๕	๐.๖๖	ดีมาก
๒.๒ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๔ (๕๔.๕๕)	๑๗ (๓๘.๖๔)	๓ (๖.๘๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๔๘	๐.๖๓	ดีมาก
๒.๓ รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่	๒๔ (๕๔.๕๕)	๑๗ (๓๘.๖๔)	๓ (๖.๘๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๔๘	๐.๖๓	ดีมาก
๒.๔ ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๒๓ (๕๒.๒๗)	๑๘ (๔๐.๙๑)	๓ (๖.๘๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๔๕	๐.๖๓	ดีมาก
๒.๕ บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗ (๖๑.๓๖)	๑๕ (๓๔.๐๙)	๑ (๒.๒๗)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๕๕	๐.๖๖	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ	ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๒๕		ดีมาก
๓.๑ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ	๒๑ (๔๗.๗๓)	๑๙ (๔๓.๑๘)	๒ (๔.๕๕)	๒ (๔.๕๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๓๔	๐.๗๘	ดีมาก
๓.๒ ความเหมาะสม/ความทันสมัยของอุปกรณ์	๑๗ (๓๘.๖๔)	๒๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖.๘๒)	๒ (๔.๕๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๒๓	๐.๗๗	ดีมาก
๓.๓ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ	๑๘ (๔๑.๘๖)	๑๘ (๔๑.๘๖)	๕ (๑๑.๖๓)	๒ (๔.๖๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๓ (๑๐๐)	๔.๒๑	๐.๘๓	ดีมาก
๓.๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง	๒๐ (๔๖.๕๑)	๑๓ (๓๐.๒๓)	๙ (๒๐.๙๓)	๑ (๒.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๔๓ (๑๐๐)	๔.๒๑	๐.๘๖	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ							๔.๓๒		ดีมาก
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและครบถ้วน	๑๘ (๔๐.๙๑)	๒๑ (๔๗.๗๓)	๔ (๙.๐๙)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๒๗	๐.๗๓	ดีมาก
๔.๒ การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๘ (๔๐.๙๑)	๒๓ (๕๒.๒๗)	๒ (๔.๕๕)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๓๒	๐.๖๗	ดีมาก
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	๒๑ (๔๗.๗๓)	๒๐ (๔๕.๔๕)	๑ (๒.๒๗)	๒ (๔.๕๕)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๓๖	๐.๗๕	ดีมาก
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							๔.๓๐		ดีมาก
๕.๑ มีการประกาศแจ้งขั้นตอนหรือกระบวนการ	๒๐ (๔๕.๔๕)	๑๖ (๓๖.๓๖)	๗ (๑๕.๙๑)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๒๕	๐.๘๑	ดีมาก
๕.๒ ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	๑๙ (๔๓.๑๘)	๒๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖.๘๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๓๖	๐.๖๑	ดีมาก
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	๒๐ (๔๕.๔๕)	๑๘ (๔๐.๙๑)	๕ (๑๑.๓๖)	๑ (๒.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๔๔ (๑๐๐)	๔.๓๐	๐.๗๖	ดีมาก
รวม							๔.๓๐	๐.๗๕	ดีมาก

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตอนที่ ๒ การบริการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ ๙ ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน

กฎหมายและนิติการ สรุปลได้จากกรรวมตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสำรวจที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน รายละเอียด
ดังแสดงในตาราง โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านแยกเป็นรายข้อ และพบว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑**

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๑.	ด้านนิติกรรมสัญญา							๔.๔๗		ดีมาก
๑.๑	ด้านการตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุ	๑๓ (๔๖.๔๓)	๑๕ (๕๓.๕๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๘ ๑๐๐	๔.๔๖	๐.๕๑	ดีมาก
๑.๒	ด้านการตรวจสอบสัญญาการเป็นนักศึกษา มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๕ (๕๑.๗๒)	๑๔ (๔๘.๒๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๙ ๑๐๐	๔.๕๒	๐.๕๑	ดีมาก
๑.๓	ด้านการจัดทำหนังสือมอบอำนาจและหนังสือรับรองการมอบอำนาจ มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๓ (๔๔.๘๓)	๑๖ (๕๕.๑๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๙ ๑๐๐	๔.๔๕	๐.๕๑	ดีมาก
๑.๔	ด้านการขอหนังสือรับรองความประพฤติสำหรับมีอาวุธปืนหรือประกันตัวในคดีอาญา มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง	๑๓ (๔๘.๑๕)	๑๓ (๔๘.๑๕)	๑ (๓.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ ๑๐๐	๔.๔๔	๐.๕๘	ดีมาก

รายการความพึงพอใจ		ความถี่ (ร้อยละ)					รวม	ระดับความคิดเห็น		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
๒.	ด้านกฎหมาย							๔.๓๕		ดีมาก
๒.๑	ด้านการตรวจสอบร่างระเบียบข้อบังคับ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบ	๑๖ (๔๕.๗๑)	๑๖ (๔๕.๗๑)	๒ (๕.๗๑)	๑ (๒.๘๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๕ ๑๐๐	๔.๓๔	๐.๗๓	ดีมาก
๒.๒	ด้านการตอบข้อหารือหรือให้ความเห็น ข้อกฎหมาย มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๘ (๔๖.๑๕)	๑๘ (๔๖.๑๕)	๓ (๗.๖๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๙ ๑๐๐	๔.๓๘	๐.๖๓	ดีมาก
๒.๓	ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๕ (๔๘.๓๙)	๑๒ (๓๘.๗๑)	๔ (๑๒.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๑ ๑๐๐	๔.๓๕	๐.๗๑	ดีมาก
๒.๔	ด้านการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง	๑๔ (๔๖.๖๗)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๔ (๑๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๐ ๑๐๐	๔.๓๓	๐.๗๑	ดีมาก
รวม								๔.๔๑	๐.๖๑	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

๑. ด้านนิติกรรมสัญญา

-

๒. ด้านกฎหมาย

- กรณีที่เป็นข้อกำหนด ระเบียบมหาวิทยาลัย ที่เป็นผลประโยชน์ขององค์กร ที่เกี่ยวกับการเงินต่าง ๆ ควรเร่งให้เร็วที่สุด ควรเร่งดำเนินการให้เร็ว

๓. ด้านคดี

-

๔. ด้านวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

-

๕. ด้านอื่น ๆ

- ควรมีการระบุระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนที่ประกาศไว้ให้ชัดเจนเพื่อหน่วยงานผู้รับบริการจะได้ทราบระยะเวลาในการติดตามความคืบหน้าของการบริการ