



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

กองกฎหมาย

ประจำปีงบประมาณ 2565

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองกฎหมาย มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน/หน่วยงาน โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของกองกฎหมาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

กองกฎหมาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยพะเยาในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา

กองกฎหมาย
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1
1. กลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ระยะเวลาดำเนินการ	1
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	1
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	1
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	1
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
6. สรุปผลการประเมิน	5
7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	5

**รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ 2565
(1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 29 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองกฎหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

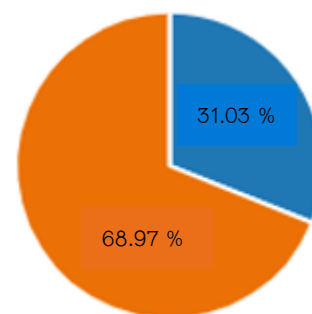
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

1. เพศ (0 คะแนน)

[รายงานยอดเพิ่มเติม](#)

[ข้อมูลเชิงลึก](#)

ชาย	9
หญิง	20

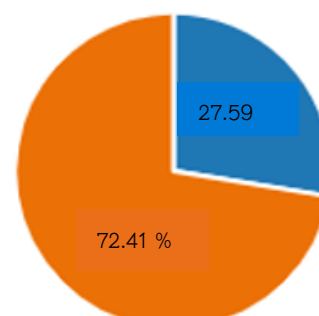


2. สังกัด (0 คะแนน)

[รายงานยอดเพิ่มเติม](#)

[ข้อมูลเชิงลึก](#)

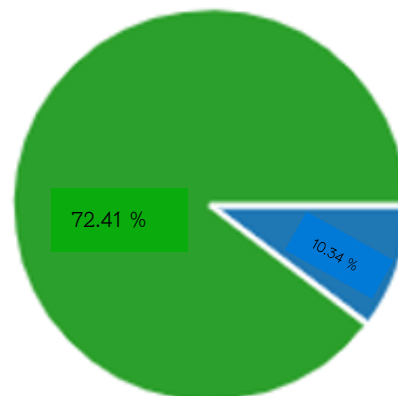
คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า	8
หน่วยงาน	21



3. ตำแหน่ง (0 คะแนน)

รายละเอียดเพิ่มเติม

● ผู้บริหาร	3
● บุคลากรสายวิชาการ	0
● บุคลากรสายสนับสนุน	26



4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (0 คะแนน)

รายละเอียดเพิ่มเติม

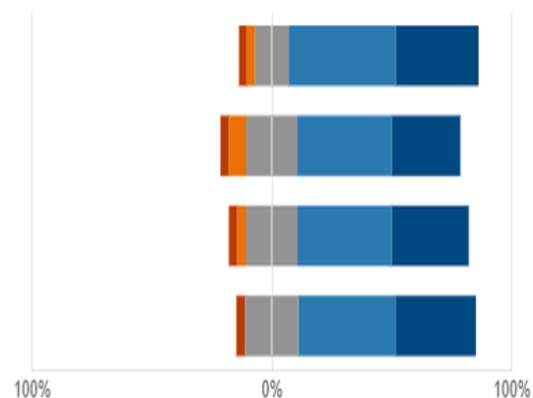
■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ ปานกลาง ■ มาก ■ มากที่สุด

ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน

ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน

สามารถติดต่อประสานงานโดยไม่มีอุปสรรค

การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ



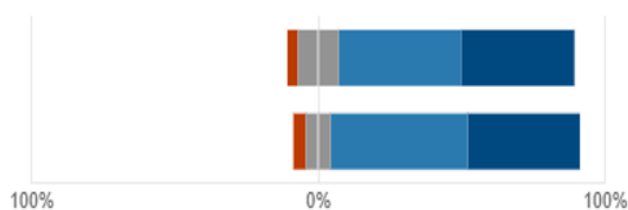
5. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (0 คะแนน)

รายละเอียดเพิ่มเติม

■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ ปานกลาง ■ มาก ■ มากที่สุด

ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ



6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (0 คะแนน)

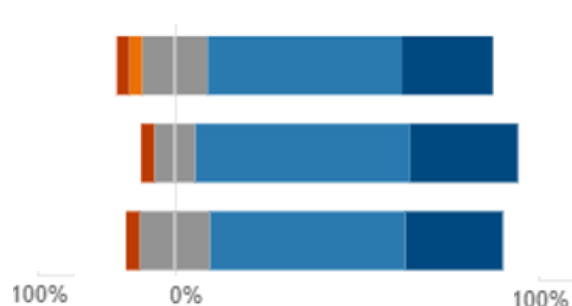
[รายละเอียดเพิ่มเติม](#)

■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ ปานกลาง ■ มาก ■ มากที่สุด

สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ

เอกสารและแบบฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม



7. คุณภาพการให้บริการ (0 คะแนน)

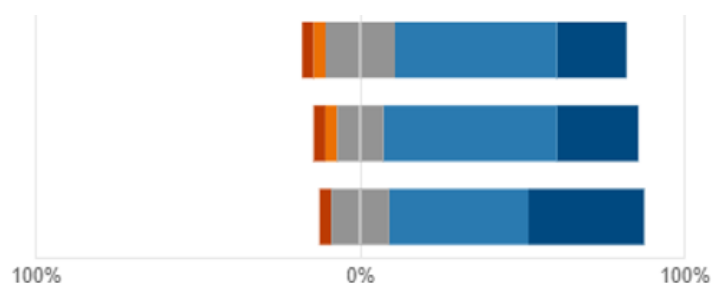
[รายละเอียดเพิ่มเติม](#)

■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ ปานกลาง ■ มาก ■ มากที่สุด

การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่

ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย

การบริการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค



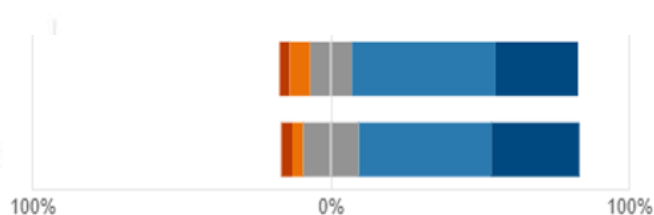
8. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (0 คะแนน)

[รายละเอียดเพิ่มเติม](#)

■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ ปานกลาง ■ มาก ■ มากที่สุด

มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน

มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง



9. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ) (0 คะแนน)

รายชื่อยึดเพิ่มเติม

4

การตอบกลับ

การตอบกลับล่าสุด

ID ↑	Responses
1	-
2	ส่วนมากจะติดต่อของเลขที่คำสั่ง จึงไม่ค่อยได้ติดต่องานกับกองกฎหมาย ในด้านอื่นๆ
3	มีจิตบริการที่ดี
4	มีความเอื้ออาทร และให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานมากๆค่ะ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน	10	13	4	1	1
2	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน	9	11	6	2	1
3	สามารถติดต่อประสานงานโดยไม่มีอุปสรรค	10	11	6	1	1
4	การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	11	11	6	-	1
5	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	12	12	4	-	1
6	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	15	11	2	-	1
7	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	7	15	5	1	1
8	สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	9	16	3	-	1
9	เอกสารและแบบฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม	9	14	5	-	1
10	การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	7	14	6	1	1
11	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย	8	15	4	1	1
12	การบริการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค	11	12	5	-	1
13	มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน	8	14	4	2	1
14	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง	10	12	5	1	1
รวม		136	181	65	10	14

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้มารับบริการของกองกฎหมาย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.08 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.01 และระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.91

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ราย ดังนี้

- 1) ส่วนมากจะติดต่อขอเลขที่คั่ง จึงไม่ค่อยได้ติดต่อกับกองกฎหมายในด้านอื่น ๆ
- 2) มีจิตบริการที่ดี
- 3) มีความเอื้ออาทร และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานมาก ๆ ค่ะ