



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการนักศึกษา [ชาย : 25 คน , หญิง : 42 คน]

ลำดับ	รายการ	ผลประเมิน
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มอัธยาศัยดี/เป็นมิตร/	มากที่สุด (44.44%)
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี/	มาก (40.74%)
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	มากที่สุด (44.44%)
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1	การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	มาก (40.74%)
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	มาก (40.74%)
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	มากที่สุด (33.33%)
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ/เพียงพอ	มากที่สุด (40.74%)
2	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	มาก (40.74%)
3	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	มาก (48.15%)
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>		
1	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	มากที่สุด (37.04%)
2	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	มากที่สุด (48.15%)
3	มีความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	มาก (40.74%)
4	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	มากที่สุด (59.29%)
5	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด (48.15%)
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>มากที่สุด (37.04%)</b>

ข้อเสนอแนะ : -

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
งานบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. รายงานความพึงพอใจการให้บริการวารสารด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ลำดับ	รายการ	ผลประเมิน
<b>การประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	4.50
2	ความเหมาะสมของช่องทางการส่งผลประเมินบทความ	4.50
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินบทความ	4.50
4	การประสานงานและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.50
<b>การประสานงานกับผู้เขียน</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	5.00
2	ความเหมาะสมของเอกสารแนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความ	5.00
3	ความสะดวกในการใช้ระบบการจัดการวารสารออนไลน์	5.00
4	ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	5.00
5	การให้คำแนะนำ / ประสานงาน ของเจ้าหน้าที่	5.00
<b>การประสานงานกับกองบรรณาธิการ</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	5.00
2	การประสานงานและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	5.00
<b>รูปแบบ/เนื้อหา</b>		
1	ขนาดรูปเล่ม (B5)	4.38
2	การออกแบบปก สี) แบบตัวอักษร การจัดวางข้อความ ฯ(	4.63
3	การจัดรูปแบบบทความ (ขนาดและรูปแบบตัวอักษร การจัดวางองค์ประกอบ การจัดเรียงหน้า ความคมชัดของตัวอักษรและรูปภาพ ฯ(	4.63
4	ข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์วารสารมีความครบถ้วน ทันสมัย	4.88
5	การจัดวางองค์ประกอบของหน้าเว็บไซต์	4.75
6	เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.63
7	สามารถนำไปใช้อ้างอิงทางวิชาการ หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.63
8	เนื้อหามีความหลากหลาย และเป็นไปตามขอบเขตวารสาร	4.63
9	เนื้อหามีความน่าสนใจ	4.63
10	เนื้อหามีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.75
11	บทความนำเสนอองค์ความรู้ / ข้อค้นพบใหม่	4.63
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.75</b>

- ปัญหา/อุปสรรค :**
- เนื่องจากมีผู้ส่งบทความตีพิมพ์จำนวนมาก ทำให้ต้องทำการพิจารณาคัดกรองบทความอย่างละเอียดรอบคอบโดยบรรณาธิการจึงทำให้ต้องใช้เวลาในการพิจารณามากขึ้น
  - ผู้เขียนบางท่านไม่มีการติดต่อกลับหลังจากทางวารสารส่งข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคุณภาพ

3. รายงานความพึงพอใจการให้บริการวารสารบัณฑิตพิจารณาณ์ด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ลำดับ	รายการ	ผลประเมิน
<b>การประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	5.00
2	ความเหมาะสมของช่องทางการส่งผลประเมินบทความ	5.00
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินบทความ	5.00
4	การประสานงานและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	5.00
<b>การประสานงานกับผู้เขียน</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	4.50
2	ความเหมาะสมของเอกสารแนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความ	4.50
3	ความสะดวกในการใช้ระบบการจัดการวารสารออนไลน์	4.50
4	ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	4.83
5	การให้คำแนะนำ / ประสานงาน ของเจ้าหน้าที่	4.50
<b>การประสานงานกับกองบรรณาธิการ</b>		
1	ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับวารสาร	5.00
2	การประสานงานและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	5.00
<b>รูปเล่ม/เนื้อหา</b>		
1	ขนาดรูปเล่ม (B5)	3.78
2	การออกแบบปก สี) แบบตัวอักษร การจัดวางข้อความ ฯ(	4.23
3	การจัดรูปแบบบทความ (ขนาดและรูปแบบตัวอักษร การจัดวางองค์ประกอบ การจัดเรียงหน้า ความคมชัดของตัวอักษรและรูปภาพ ฯ(	4.68
4	ข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์วารสารมีความครบถ้วน ทันสมัย	4.23
5	การจัดวางองค์ประกอบของหน้าเว็บไซต์	4.00
6	เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.23
7	สามารถนำไปใช้อ้างอิงทางวิชาการ หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.45
8	เนื้อหา มีความหลากหลาย และเป็นไปตามขอบเขตวารสาร	4.23
9	เนื้อหา มีความน่าสนใจ	4.23
10	เนื้อหา มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.23
11	บทความนำเสนอองค์ความรู้ / ข้อค้นพบใหม่	3.78
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>3.75</b>

**ปัญหา/อุปสรรค :** เนื่องจากวารสารบัณฑิตพิจารณาณ์ฯ เป็นวารสารใหม่ ทำให้มีผู้ส่งบทความตีพิมพ์จำนวนน้อย และไม่ได้อยู่ในฐานข้อมูล TCI จึงยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้วิจัย ซึ่งส่งผลทำให้มีจำนวนการถูกอ้างอิงน้อย

**ข้อเสนอแนะ :** ควรมีการประชาสัมพันธ์วารสารในช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น และต่อเนื่อง เน้นกลุ่มเป้าหมาย