**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการบริการ**

**ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗**

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลการสนเทศ และการบริการ ของสถาบัน-ภาษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยการตอบแบบสอบถามผ่านหน้าเว็ปไซต์ของสถาบันภาษา หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ” มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น จำนวน ๗๑ รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น ๕ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจจากการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศของสถาบันภาษา   
 (Website: http://www.li.mcu.ac.th)

ตอนที่ ๓ ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสถาบันภาษา

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๕ สรุปจำนวนบุคลากรประจำสถาบันภาษาที่เข้าใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ

**สรุปผลการประเมิน**

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลการสนเทศ และการบริการ เป็นพระภิกษุมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๐ รองลงมาคือคฤหัสถ์ชาย ร้อยละ ๒๘.๑๗ และคฤหัสถ์หญิง ร้อยละ ๒๑.๑๓

ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๘ รองลงมาเป็นนิสิต ร้อยละ ๒๖.๗๖ ผู้บริหารตอบแบบประเมินน้อยที่สุด ร้อยละ ๙.๘๖

ด้านการประเมินการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสถาบันภาษา ได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๐๒**

ผลการดำเนินงานที่ได้รับความพึงพอใจมากสุด คือ ความทันสมัยของข้อมูล ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ รองลงมาคือ เนื้อหาและข้อมูลมีประโยชน์ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

ส่วนจุดที่ต้องพัฒนาคือ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ ด้านมีความหลากหลายในวิธีการการนำเสนอ และด้านระบบมีประสิทธิภาพเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔

ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสถาบันภาษาได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๐๒**

ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ โดยพึงพอใจต่อ “มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ มีความพึงพอใจต่อ “สามารถเข้าถึงการบริการหลายช่องทาง” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๙๖

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ โดยพึงพอใจต่อ “ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ มีความพึงพอใจต่อ “ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๐๑

สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยน ๔.๐๔ โดยพึงพอใจต่อ “มีระบบสารสนเทศ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ มีความพึงพอใจต่อ “มีการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๙๙

ผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ โดยพึงพอใจต่อ “ได้รับบริการที่ประทับใจ” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ มีความพึงพอใจต่อ “ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๙๒