**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการบริการ**

**ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐**

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลการสนเทศ และการบริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยการตอบแบบสอบถามผ่านหน้าเว็ปไซต์ของสถาบันภาษา หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ” มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น จำนวน ๘๒ รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น ๕ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจจากการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศของสถาบันภาษา   
 (Website: <http://www.li.mcu.ac.th> และ <http://wizpark.weebly.com>)

ตอนที่ ๓ ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสถาบันภาษา

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๕ สรุปจำนวนบุคลากรประจำสถาบันภาษาที่เข้าใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ

**สรุปผลการประเมิน**

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลการสนเทศ และการบริการ เป็นพระภิกษุมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘ รองลงมาคือคฤหัสถ์ชาย ร้อยละ ๒๙.๒๗ และคฤหัสถ์หญิง ร้อยละ ๒๑.๙๕

ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๙ รองลงมาเป็นนิสิต ร้อยละ ๒๔.๓๙ คณาจารย์และผู้บริหาร ตอบแบบประเมินน้อยที่สุด ร้อยละ ๘.๕๔

ด้านการประเมินการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสถาบันภาษา ได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๐๐**

ผลการดำเนินงานที่ได้รับความพึงพอใจมากสุด คือ ความทันสมัยของข้อมูล ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ รองลงมาคือ เนื้อหาและข้อมูลมีประโยชน์ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖

ส่วนจุดที่ต้องพัฒนาคือ ด้านมีความหลากหลายในวิธีการการนำเสนอ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกันอย่างเป็นระบบ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙

ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสถาบันภาษาได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๑**

ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ โดยพึงพอใจต่อ “สามารถเข้าถึงการบริการหลายช่องทาง” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ มีความพึงพอใจต่อ “มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๖

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ โดยพึงพอใจต่อ “ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ” และ“ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกัลยาณมิตร” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ มีความพึงพอใจต่อ “ให้บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๔

สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ โดยพึงพอใจต่อ “มีการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นอยู่เสมอ” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ มีความพึงพอใจต่อ “มีการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๔๔

ผลการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ โดยพึงพอใจต่อ “ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ” มากสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ มีความพึงพอใจต่อ “ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์” และ “ได้รับบริการที่ประทับใจ” น้อยสุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐

-------------------------------------------------------------