**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ**

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ปีการศึกษา 2564**

**คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน**

แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจ

**ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 5** ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. **เพศ**

 ชาย  หญิง

1. **อายุ**

 ต่ำกวา 18 ป    18 – 25 ป    26 – 40 ป

 41 – 60 ป    61 ปขึ้นไป

1. **สถานะ**

นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  นักศึกษาระดับปริญญาตรี

 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา  อาจารย์  เจ้าหน้าที่

 ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก  อื่นๆ โปรดระบุ..............................

1. **สังกัด**

 คณะบริหารธุรกิจ

 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

 สถาบันสหสรรพศาสตร์

 สำนักงานอธิการบดี

 กองกลาง

 กองคลัง

 กองบริหารงานบุคคล

 กองนโยบายแลแผน

 กองพัฒนานักศึกษา

 หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 สถาบันวิจัยและพัฒนา

 สถาบันบันชุณหะวัณเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน

 สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

 อื่น ๆ……………………………….

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**2.1 ท่านติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด**

**(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

 จดหมายข่าว สวส.

 บอร์ดประชาสัมพันธ์

 ป้ายไวนิลหน้าสำนัก

 โปสเตอร์กิจกรรม

 บุคลากรของสำนัก

 Facebook Fanpage มทร.อีสาน

 Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน

 OARIT RMUTI Line Official Account

**2.2 จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

บริการต่างๆของสำนัก  สาระน่ารู้

 ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก  อื่นๆ (โปรดระบุ)………………………………………

**2.3 ในช่วงภาคการศึกษานี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%ประกาศปิดให้บริการ

 ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักอื่น ๆ (โปรดระบุ)...............................

**2.4 ช่วงเวลาที่ท่านใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด**

 00.01 – 07.00 น.  07.01 – 12.00 น.

 12.01 – 16.00 น. 17.01 – 22.00 น.

 22.01 – 00.00 น.

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ**

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 =มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

**3.1 หน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

งานบริหารงานทั่วไป \*หากเลือกช่องนี้จะขึ้นข้อคำถามด้านที่ 1-3

 งานวิทยบริการ ให้บริการห้องสมุด ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ CL Park และพื้นที่บริการศูนย์การศึกษาหนองระเวียง \*หากเลือกช่องนี้จะขึ้นข้อคำถามด้านที่ 1-4

 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ \*หากเลือกช่องนี้จะขึ้นประเภทด้านการใช้บริการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

 ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

 ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**3.2 ระดับความพึงพอใจ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก |  |  |  |  |  |
| 2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 3) ช่วงเวลาเปิดให้บริการนอกเวลามีความเพียงพอและเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| 1) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว |  |  |  |  |  |
| 3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม** | | | | | |
| 1) พื้นที่ในการให้บริการมีความเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 2) พื้นที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย และทันสมัย |  |  |  |  |  |
| 3) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 4) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 5) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า |  |  |  |  |  |
| 6) มีความปลอดภัยภายในอาคาร |  |  |  |  |  |
| 7) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 8) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด |  |  |  |  |  |
| 9) มีแสงสว่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** | | | | | |
| 1) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2) รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายตรงความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย |  |  |  |  |  |
| 4) ทรัพยากรสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน** | | | | | |
| 1) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนมีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra  2) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบัน เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra |  |  |  |  |  |
| 3) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สอน / ผู้เรียน เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra |  |  |  |  |  |
| 4) เครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนเพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน เช่น MS Teams, Google Classroom |  |  |  |  |  |
| 5) ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| 6) ระบบให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มีความเสถียร และสะดวกต่อการใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร** | | | | | |
| 1) ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ |  |  |  |  |  |
| 2) ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ |  |  |  |  |  |
| 3) มีกระบวนการในการกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้ระบบที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 4) ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 5) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ |  |  |  |  |  |
| 6) รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 7) ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล |  |  |  |  |  |
| 8) ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ |  |  |  |  |  |
| 9) ความง่ายในการใช้งานระบบ |  |  |  |  |  |
| 10) เครื่องมือที่ใช้ในการประชุมบริหารจัดการเพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน เช่น MS Teams |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** | | | | | |
| 1) ระบบมีความเร็วในการใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 2) ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง |  |  |  |  |  |
| 3) ระบบมีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 4) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบสาย (LAN) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |
| 5) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |
| 6) ความเพียงพอของระบบโทรศัพท์ VoIP |  |  |  |  |  |
| 7) ความสะดวกในการเข้าใช้งาน VPN |  |  |  |  |  |

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ**

** พึงพอใจทุกด้าน** (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)

** ไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร**

โปรดระบุ................................................................................................................................

**ด้านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต**

โปรดระบุ................................................................................................................................

 **อื่นๆ (โปรดระบุ)**……………………………………………………………………………………............….

โปรดระบุ................................................................................................................................

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อ** | **ระดับคะแนน** | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| ท่านจะแนะนําสำนัก/บริการของสำนักให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5.2 สำนักควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น**

**(\*\*บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน 1-9 )**

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**5.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม**

**(\*\*ไม่บังคับตอบ จะขึ้นข้อคำถามนี้เมื่อผู้ตอบให้คะแนนความผูกพันระดับ 10 คะแนน)**

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ISSUE: 4**

**ประกาศใช้วันที่ 6 กันยายน 2564**