**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ**

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ปีการศึกษา 2563**

**คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน**

แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 6 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**

 นศ.ปวส.  นศ.ป.ตรี  นศ.บัณฑิตศึกษา

 อาจารย์  เจ้าหน้าที่  ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก

 อื่นๆ โปรดระบุ..............................

1. **สังกัด**

  คณะบริหารธุรกิจ (หากตอบข้อนี้ให้ตอบข้อที่ 4.1 และ 4.2 ด้วย)

  คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (หากตอบข้อนี้ให้ตอบข้อที่ 4.3 และ 4.4 ด้วย)

  คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม (หากตอบข้อนี้ให้ตอบข้อที่ 4.5 และ 4.6 ด้วย)

  คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ (หากตอบข้อนี้ให้ตอบข้อที่ 4.7 และ 4.8 ด้วย)

 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

  สถาบันวิจัยและพัฒนา

  สถาบันบันชุณหะวัณเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน

  วิทยาลัยนวัตกรรมวิชาชีพ

  สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

  อื่น ๆ……………………………….

4.1  สาขาวิชาการบัญชี  สาขาวิชาการเงิน

  สาขาวิชาการตลาด  สาขาวิชาการการจัดการ

  สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม  สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

  สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์  สาขาวิชาอื่นๆ (โปรดระบุ)..................

4.2  หลักสูตรบัญชีบัณฑิต  หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

  หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

4.3  สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา  สาขาวิชาวิศวกรรมสำรวจ

  สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า  สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม

  สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ  สาขาวิชาวิศวกรรมวัสดุ วิชาเอกโลหการ

 สาขาวิชาวิศวกรรมวัสดุ วิชาเอกพอลิเมอร์  สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล

สาขาวิชาวิศวกรรมจักรกลเกษตร  สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

 สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องจักรกลหนัก  สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต

 สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องมือและแม่พิมพ์  สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์

 สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์

 สาขาวิชาวิศวกรรมหลังการเก็บเกี่ยวและแปรสภาพ

 สาขาวิชาวิศวกรรมการทำความเย็นและการปรับอากาศ

 สาขาวิชาอื่น ๆ (โปรดระบุ)......................

4.4  หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต  หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

4.5 สาขาวิชาทัศนศิลป์  สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

  สาขาวิชาออกแบบบรรจุภัณฑ์  สาขาวิชาเทคโนโลยีออกแบบนิเทศศิลป์

  สาขาวิชาการจัดการผังเมือง  สาขาวิชาออกแบบเซรามิก

  สาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย  สาขาวิชาสถาปัตยกรรม

  สาขาสถาปัตยกรรมภายใน  สาขาวิชาอื่น ๆ (โปรดระบุ)......................

4.6  หลักสูตรเทคโนโลยีบัณทิต  หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต

  หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต

4.7  สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล  สาขาวิชาเคมีประยุกต์

  สาขาวิชาเคมีประยุกต์  สาขาวิชาฟิสิกส์ประยุกต์

  สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์  สาขาวิชาการท่องเที่ยว

  สาขาวิชาเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน  สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวผลิตภัณฑ์

  สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตนม  สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ

  สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์  สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร

  สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์

  สาขาวิชาชีววิทยาประยุกต์ในการผลิตสัตว์  สาขาวิชาอื่น (โปรดระบุ).........................

4.8  หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต  หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต

  หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต  หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

  หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

**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 ุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (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 \*หากเลือกช่องนี้จะขึ้นข้อคำถามด้านที่ 1-4 (ห้องสมุดและศูนย์การเรียนด้วยตนเอง)

 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 |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**
 |
| 1) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว |  |  |  |  |  |
| 3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม**
 |
| 1) จำนวนที่นั่งเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 2) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 3) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 4) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า |  |  |  |  |  |
| 5) มีความปลอดภัยภายในอาคาร |  |  |  |  |  |
| 6) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 7) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด |  |  |  |  |  |
| 8) มีแสงสว่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**
 |
| 1) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2) ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย |  |  |  |  |  |
| 4) ทรัพยากรสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน**
 |
| 1) ปริมาณสื่อการเรียนรู้ในระบบ RMUTI LMS และสื่ออีคอร์สแวร์ เพียงพอต่อความต้องการ  |  |  |  |  |  |
| 2) สื่อการเรียนรู้ในระบบ RMUTI LMS และสื่ออีคอร์สแวร์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน  |  |  |  |  |  |
| 3) สื่อการเรียนรู้ในระบบ RMUTI LMS และสื่ออีคอร์สแวร์ มีความทันสมัย |  |  |  |  |  |
| 4) เนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ในระบบ RMUTI LMS และสื่ออีคอร์สแวร์ มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |
| 5) รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลของระบบมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 6) ความรวดเร็ว ความสะดวก และความง่ายในการเข้าถึงระบบ RMUTI LMS และสื่ออีคอร์สแวร์ |  |  |  |  |  |
| 7) ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| 8) ระบบให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มีความเสถียร และสะดวกต่อการใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร**
 |
| 1) ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ |  |  |  |  |  |
| 2) ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ |  |  |  |  |  |
| 3) มีกระบวนการในการกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้ระบบที่เหมาะสม  |  |  |  |  |  |
| 4) ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน  |  |  |  |  |  |
| 5) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้  |  |  |  |  |  |
| 6) รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม  |  |  |  |  |  |
| 7) ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล  |  |  |  |  |  |
| 8) ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ |  |  |  |  |  |
| 9) ความง่ายในการใช้งานระบบ |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**
 |
| 1) ระบบมีความเร็วในการใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 2) ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง |  |  |  |  |  |
| 3) ระบบมีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง  |  |  |  |  |  |
| 4) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบสาย (LAN) สามารถให้บริการ ได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |
| 5) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |
| 6) ความเพียงพอของระบบโทรศัพท์ VoIP |  |  |  |  |  |

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ**

 ** พึงพอใจทุกด้าน** (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)

 ** ไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

  **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

**ด้านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต**

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

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

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

**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/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**สำนักควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น \*\*บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน 1-9**

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

 **ข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม \*\*ไม่บังคับตอบ**

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

**ISSUE: 2**

**ประกาศใช้วันที่ 13 กรกฎาคม 2563**