**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ**

**งานวิทยบริการ**

**งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ปีการศึกษา 2566**

**คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน**

แบบประเมินนี้จัดทำขึ้น เพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

 **ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

 **ส่วนที่ 2** การรับรู้ข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 **ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจ

 **ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 5** ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบประเมิน (ใช้เวลาประมาณ 3-5 นาที) และขอขอบพระคุณอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินครั้งนี้**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

**1. สถานะ**

นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง นักศึกษาระดับปริญญาตรี

นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก (ถ้าเลือกสถานะนี้จะไม่ขึ้นข้อที่ 2 สังกัด)

**2. สังกัด**

 คณะบริหารธุรกิจ

 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี

 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์

 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์

 คณะระบบรางและการขนส่ง

 สถาบันสหสรรพศาสตร์

 สำนักงานอธิการบดี

 กองกลาง

 กองคลัง

 กองบริหารงานบุคคล

 กองนโยบายแลแผน

 กองพัฒนานักศึกษา

 หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 สถาบันวิจัยและพัฒนา

 สถาบันชุณหะวัณเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน

 สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

 อื่น ๆ ……………………………….

**3. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ**

 เวลา 08.30 - 13.00 น.  เวลา 13.00 - 16.30 น.  เวลา 16.30 - 20.00 น.

**4. ความถี่ในการใช้บริการ**

 มาใช้บริการทุกวัน

 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

 มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

 เดือนละ 1-2 ครั้ง

 มาใช้บริการครั้งแรก

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

**2.1 ท่านติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด**

**(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

 จดหมายข่าว สวส.

 บอร์ดประชาสัมพันธ์

 โปสเตอร์กิจกรรม

 บุคลากรของสำนัก

 Facebook Fanpage มทร.อีสาน

 Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน

 Facebook Fanpage แผนกงานห้องสมุด งานวิทยบริการ มทร.อีสาน

 Facebook Fanpage งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน

**2.2 จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

บริการต่าง ๆ ของสำนัก  สาระน่ารู้

 ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก  อื่น ๆ (โปรดระบุ)………………………………………

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

ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%ประกาศปิดให้บริการ

 ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักประกาศกิจกรรมอบรมของสำนัก

อื่น ๆ (โปรดระบุ)...............................

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ**

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

**3.1 สถานที่ใช้บริการ**

 ห้องสมุด (ขึ้นด้านที่ 1 2 3 และ 4) \*เลือกได้ 1 ชั้น เท่านั้น

 ห้องสมุด ชั้น 1  ห้องสมุด ชั้น 2  ห้องสมุด ชั้น 3  ห้องสมุด ชั้น 4

 ห้องสมุด ชั้น 5 (หากใช้ห้องกรุณาเลือกห้องที่ใช้บริการ)

 ห้องเรียนอัจฉริยะ 1  ห้องกิจกรรมกลุ่ม (ด้านที่ 1 2 และ 3)

 ห้องสมุด ชั้น 6 (หากใช้ห้องกรุณาเลือกห้องที่ใช้บริการ)

 ห้องเรียนอัจฉริยะ 2  ห้องมัลติมีเดีย  ห้องมินิเธียเตอร์ (ด้านที่ 1 2 และ 3)

 อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ (CL-Park) ชั้น 2 (ขึ้นด้านที่ 1 และ 3) (หากใช้ห้องกรุณาเลือกห้องที่ใช้บริการ)

 ห้องประชุมกัณหาภรณ์อีสาน (ห้องม่วง)  ห้องปิตาภรณ์อีสาน (ห้องส้ม) (ด้านที่ 1 2 และ 3)

 ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง (ขึ้นด้านที่ 1 2 3 และ 4)

**3.2 ระดับความพึงพอใจ**

| **หัวข้อประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก |  |  |  |  |  |
| 2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 3) ช่วงเวลาเปิดให้บริการนอกเวลามีความเพียงพอและเหมาะสม เวลาให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 20.00 น. วันเสาร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น. |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
| 1) บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว |  |  |  |  |  |
| 3) บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 4) สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ให้เข้าใจและปฏิบัติตามได้  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม**  |
| 1) พื้นที่ให้บริการมีความเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 2) พื้นที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย และทันสมัย |  |  |  |  |  |
| 3) พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 3) โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 4) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 5) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า |  |  |  |  |  |
| 6) มีความปลอดภัยภายในอาคาร |  |  |  |  |  |
| 7) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** | **ไม่เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. หนังสือ วารสาร/นิตยสาร ตรงกับความต้องการ ทันสมัย และพร้อมให้บริการ
 |  |  |  |  |  |  |
| 2) การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว |  |  |  |  |  |  |
| 3) ฐานข้อมูลค้นคว้าวิจัยตรงตามความต้องการ เช่น E-book ฐานข้อมูล EBSCO Emerald มติชนออนไลน์ Turnitin เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |
| 4) ฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน และคลังสารสนเทศท้องถิ่น เข้าถึงได้รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน  |  |  |  |  |  |  |
| 5) สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ตรงความต้องการและมีความทันสมัย เช่น สื่อโสตทัศนวัสดุเพื่อความบันเทิง Netflix เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |
| 6) คอมพิวเตอร์, Notebook, iPad, surface เพียงพอและมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

** พึงพอใจทุกด้าน** (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)

 ** ไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

  **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (แสดงข้อคำถามด้านนี้ทุกครั้ง)**

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

  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉพาะที่เลือกห้องสมุดชั้นที่ 1-6 หนองระเวียง และห้อง)**

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

 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (แสดงข้อคำถามด้านนี้ทุกครั้ง)**

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

 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (เฉพาะที่เลือกห้องสมุดชั้นที่ 1-6 และศูนย์การศึกษาหนองระเวียง)**

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

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

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

**ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการ หรือแนะนำให้เพื่อน/คนคุ้นเคยมาใช้บริการของสำนัก หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ ในระดับใด

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **ระดับคะแนน** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| ท่านจะกลับมาใช้บริการ หรือแนะนําให้เพื่อน/คนคุ้นเคยมาใช้บริการของสำนักในระดับใดหมายเหตุ คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด คะแนน 10 หมายถึง มากที่สุด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5.1 จากคะแนนที่ท่านให้ สำนักควรดำเนินการปรับปรุงอย่างไรเพื่อให้มีคะแนนความผูกพันเพิ่มมากขึ้น \*ไม่บังคับตอบที่ระดับคะแนนข้อที่ 5 เท่ากับ 9 และ 10**

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

ISSUE : 5 ประกาศใช้วันที่ 12 มิถุนายน 2566