**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ**

**งานเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ปีการศึกษา 2566**

**คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน**

แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจ

**ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 5** ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**จึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบประเมิน (ใช้เวลาประมาณ 3 - 5 นาที)**

**ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินครั้งนี้**

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. **สถานะ**

นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  นักศึกษาระดับปริญญาตรี

 นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี  อาจารย์  เจ้าหน้าที่

 ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก (ถ้าเลือกสถานะนี้จะไม่ขึ้นข้อที่ 2 สังกัด)

1. **สังกัด**

 คณะบริหารธุรกิจ

 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี

 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์

 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์

 คณะระบบรางและการขนส่ง

 สถาบันสหสรรพศาสตร์

 สำนักงานอธิการบดี

 กองกลาง

 กองคลัง

 กองบริหารงานบุคคล

 กองนโยบายแลแผน

 กองพัฒนานักศึกษา

 หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 สถาบันวิจัยและพัฒนา

 สถาบันบันชุณหะวัณเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน

 สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

 อื่น ๆ……………………………….

1. **ความถี่ในการใช้บริการ**

 มาใช้บริการทุกวัน

 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

 มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

 เดือนละ 1-2 ครั้ง

 มาใช้บริการครั้งแรก

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**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 ๆของสำนัก  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

**3.1 ประเภทที่ใช้บริการ**

 ด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (ข้อคำถามขึ้นด้านที่ 1 2 3 และ 4)

ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ข้อคำถามขึ้นด้านที่ 1 2 3 และ 5)

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ข้อคำถามขึ้นด้านที่ 1 2 3 และ 6)

 ใช้บริการสถานที่ (ข้อคำถามขึ้นด้านที่ 1 2 และ 3)

 ห้องประชุมมรกตอีสาน ชั้น 5  ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A ชั้น 3

 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ B ชั้น 3  ห้องสตูดิโอ ชั้น 3

 ห้องบันทึกเสียง ชั้น 3

**3.2 ระดับความพึงพอใจ**

| **หัวข้อประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก |  |  |  |  |  |
| 2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| 1) บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว |  |  |  |  |  |
| 3) บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 4) สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ให้เข้าใจและปฏิบัติตามได้ |  |  |  |  |  |
| 1. **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 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **ไม่เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **4. ด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน** | | | | | | |
| 1. Platform On-Demand Education (LMS, MOOC, SPOC) สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอนมีความเสถียรภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |  |
| 1. Platform On-Demand Education (LMS, MOOC, SPOC) เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบัน |  |  |  |  |  |  |
| 1. เครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์เพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน เช่น MS Teams, Google Classroom |  |  |  |  |  |  |
| 1. ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมการใช้งาน |  |  |  |  |  |  |
| **5. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร** |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ESS, ERP, e-Doc, OPT) สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารตรงตามความต้องการของผู้ใช้ |  |  |  |  |  |  |
| 1. มีกระบวนการในการกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้ระบบที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |
| 1. รูปแบบรายงานและวิธีการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |  |
| 1. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล |  |  |  |  |  |  |
| 1. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ |  |  |  |  |  |  |
| 1. ความง่ายในการใช้งานระบบ |  |  |  |  |  |  |
| **6.ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบมีความเร็วในการใช้งาน |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบมีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบสาย (LAN) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |  |
| 1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง |  |  |  |  |  |  |
| 1. ความเพียงพอของระบบโทรศัพท์ VoIP |  |  |  |  |  |  |
| 1. ความสะดวกในการเข้าใช้งาน VPN |  |  |  |  |  |  |

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ**

** พึงพอใจทุกด้าน** (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)

** ไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** **(แสดงข้อคำถามด้านนี้ทุกครั้ง)**

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

 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แสดงข้อคำถามด้านนี้ทุกครั้ง)**

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

 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (แสดงข้อคำถามด้านนี้ทุกครั้ง)**

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

 **ด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (แสดงเฉพาะระบุว่าใช้บริการด้านนี้)**

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

 **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (แสดงเฉพาะระบุว่าใช้บริการด้านนี้)**

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

**ด้านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (กรุณาระบุ สถานที่ เวลา เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ) (แสดงเฉพาะระบุว่าใช้บริการด้านนี้)**

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/คนคุ้นเคยมาใช้บริการของสำนักในระดับใด  หมายเหตุ  คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด  คะแนน 10 หมายถึง มากที่สุด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

**ISSUE: 5**

**ประกาศใช้วันที่ 12 มิถุนายน 2566**