



แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ฝ่ายพัฒนาดิจิทัล Learning และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ ชาย หญิง
- 2. ประเภทผู้ใช้บริการ นิสิต บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3. หน่วยงาน/คณะ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด 0 = ไม่พึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย						
2	มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1	ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ						
2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน						
3	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1	ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน						
2	จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
3	จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ						
ด้านคุณภาพสื่อ							
1	ด้านข้อมูล/เนื้อหา						
	1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง						
	1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน						
	1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง						
	1.4 เนื้อหา มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้						
	1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับความต้องการ						
	1.6 มีความน่าสนใจ						
2	ด้านการใช้งาน						
	2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ						

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1	
	2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล						
3	<u>ด้านรูปแบบ</u>						
	3.1 สีและขนาดตัวอักษรตัวอักษร อ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง						
	3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม						
	3.3 การออกแบบหน้าจามีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ						
4	<u>ด้านการนำไปใช้ประโยชน์</u>						
	4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
5	<u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u>						
	5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

.....

.....

สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ฝ่ายพัฒนาดิจิทัลเลิร์นนิ่งและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทร. 043-754352 ภายใน 2426

