

## User Satisfaction Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services (2015)

---

### Part I: Personal Information

**Table 1 Respondents' Profile**

Status	Total
Faculty Member	206
Graduate Student	46
Undergraduate Student	318
Staff	80
<b>Grand Total</b>	<b>650</b>

Nationality	Total
Thai	536
Others	114
<b>Grand Total</b>	<b>650</b>

Location (Work /Study)	Status	Total
City Campus	Graduate Student	1
	Staff	3
	Undergraduate Student	1
<b>City Campus Total</b>		<b>5</b>
Huamak	Faculty Member	47
	Graduate Student	30
	Staff	32
	Undergraduate Student	30
<b>Huamak Total</b>		<b>139</b>
Suvarnabhumi	Faculty Member	159
	Graduate Student	15
	Staff	45
	Undergraduate Student	287
<b>Suvarnabhumi Total</b>		<b>506</b>
<b>Grand Total</b>		<b>650</b>

<b>Faculty</b>	<b>Total</b>
Albert Laurence of Communication Arts	<b>30</b>
Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	<b>4</b>
Graduate School	<b>23</b>
Graduate School of E-Learning	<b>5</b>
Martin de Tours School of Management and Economics	<b>237</b>
Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	<b>6</b>
School of Arts	<b>112</b>
School of Biotechnology	<b>29</b>
School of Laws	<b>18</b>
School of Music	<b>4</b>
School of Nursing Science	<b>5</b>
Vincent Mary School of Engineering	<b>36</b>
Vincent Mary School of Science & Technology	<b>15</b>
Others	<b>46</b>
<b>Grand Total</b>	<b>570</b>

<b>Office</b>	<b>Total</b>
Center for Excellence	3
Graduate School	10
Human Resource Management	3
Library	15
Office of Financial Management	3
Office of Information Technology Services	1
Office of Inventory Management	5
Office of Student Affairs	3
Office of the President	2
Office of The Registrar	2
The Vice President for Academic Affairs	1
The Vice President for Administrative Affairs	1
Others	31
<b>Grand Total</b>	<b>80</b>

## Part II: Evaluation on Quality of Services

Level of satisfaction which is rating from 5 to 1 where:

5 = Very Satisfied      4 = Satisfied      3 = Moderate      2 = Dissatisfied      1 = Very Dissatisfied

**Table 2 Procedure and Steps of Services and Overall**

**Evaluation on Quality of Service. / การประเมินภาพรวมคุณภาพของกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

Question	Number of Respondents	Mean
<b>Procedure and Steps of Service. / ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>		
The procedure and step of service. / การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	650	3.91
The period of time service. / การให้บริการมีระยะเวลาที่มีความเหมาะสม	650	3.87
The neutrally and orderly of service. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	650	3.96
The convenience and speedily of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	650	3.86
<b>Mean</b>		<b>3.9</b>
<b>Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ</b>		
The staff service with good manner. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	650	3.87
The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย	650	4.14
The staff can solve the problems at hand immediately. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	650	3.93
The skills and abilities to answer and solve the problem./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	650	4.00
The benefit suggestion. / มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	650	3.98
<b>Mean</b>		<b>3.98</b>
<b>Overall</b> Do you satisfy with all services of Office of Information Technology Services. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการ	<b>650</b>	<b>3.87</b>

**Procedure and Steps of Service.**

Table show overall satisfaction mean score in procedure and steps of services in all ITS's department was **3.9** It was in **high level**.

**Service Mind.**

Table show overall satisfaction mean score in procedure and steps of services in all ITS's department was **3.98** It was in **high level**.

**Overall**

Satisfy with all services of Office of Information Technology Services mean score was **3.87**. It was in **high level**.

**Table 3 What is the frequency for using Service per Week? / ความถี่ในการรับบริการภายในหนึ่งสัปดาห์ เป็นจำนวนกี่ครั้ง**

Frequency for using Service per Week? / ความถี่ในการรับบริการภายในหนึ่งสัปดาห์	Client Services	Computer Lab	Network Engineering	System Engineering	Application Development	Web Development and Learning Management System (LMS)	Instructional Technology Services (Examination checking)
less than 1 time/week. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	13	16	27	2	5	16	2
1-5 times/week. /1-5 ครั้งต่อสัปดาห์	211	230	151	113	99	132	124
6-10 times/week. / 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	76	151	89	27	28	81	24
more than 10 times/week. /มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์	7	6	41	4	4	10	2
<b>Grand Total</b>	<b>307</b>	<b>403</b>	<b>308</b>	<b>146</b>	<b>136</b>	<b>239</b>	<b>152</b>

Table 3 Show the frequency of the user to use the service of ITS in the week, the user is always return to use in 1-5 time per week of all division of the ITS services. The top frequency of user's usage is the service of the network engineer in more than 10 times per week by 41. The top of the usage of the service of the ITS is Computer Lab by 403.

**Table 4 Evaluation on Quality of Services for Division. /การประเมินคุณภาพของอุปกรณ์**

Question	Computer Lab	Client Services	Network Engineering	System Engineering	Application Development	Web Development and Learning Management System (LMS)	Instructional Technology Services (Examination checking)	Mean	S.D.
The quantity.	3.80	3.87	3.77	3.84	3.93	3.89	3.93	3.86	0.06
The ease of use and modernity	3.79	3.71	3.64	3.69	3.89	3.82	3.86	3.77	0.09
Neat and clean	3.87	3.98	3.85	3.88	3.93	3.94	4.01	3.92	0.06
<b>Mean</b>	<b>3.82</b>	<b>3.85</b>	<b>3.75</b>	<b>3.80</b>	<b>3.92</b>	<b>3.88</b>	<b>3.94</b>	<b>3.85</b>	<b>0.07</b>

Table 4 show overall satisfaction mean score in service location, personal computer, hardware, software, projector, internet infrastructure, data storage and data Security of all ITS's department was **3.85 (S.D. = 0.07)**. It was in **high level**.

**Table 5 User Satisfaction Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services perception in each department.**

Department	Number of Respondents	Mean	S.D.
Client Services	307	3.82	0.04
Computer Lab	403	3.85	0.14
Network Engineering	308	3.75	0.11
System Engineering	146	3.8	0.10
Application Development	136	3.92	0.02
Web Development and Learning Management System (LMS)	239	3.88	0.06
Instructional Technology Services (Examination checking)	152	3.94	0.08

Table 5 Show overall satisfaction of office of Information Technology Services as perception in each department. The highest mean score was **3.94 (S.D. =0.08)** in Instructional Technology Services department. It was very near satisfied level. For the other department all were in **high level**.

### Part III: Suggestion

**Table 6 The additional services that user need from ITS / บริการที่ผู้ใช้ต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการที่มีอยู่**

No.	Service Topic	Total
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth. /ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	218
2	Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI	72
3	Upgrade the Computers on Laboratory. /ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ภาพในห้องปฏิบัติการ Lab	62
4	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU. /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอที ของมหาวิทยาลัย	47
5	Upgrade Performance and Reliability for IT Service. /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	40
6	Provide the Webhosting Server for Student, Instructor, and Staff/การให้บริการเว็บ Webhosting แก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ในนาม au.edu	36
7	Call Center for IT One Stop Service. /มีระบบ Call Center ที่สามารถตอบปัญหา แก้ไขปัญหา และประสานงานได้ ทุกอย่างได้เกี่ยวกับ IT	25
<b>Grand Total</b>		<b>500</b>

Table 6 show the ranking of the user need the ITS investment and implement in the first priority, the top is the Upgrade internet speed bandwidth by 218.

**Table 7 The training topic user need from ITS**

No.	Training Topic	Percentage
1.	Microsoft Office	8.30 %
	Website	8.30%
2.	Questionnaire Online	6.70 %
	Photoshop	6.70 %
	Microsoft Excel	6.70 %
	How to maintenance computer	6.70 %
3.	Microsoft Power Point	5.00 %
	Wifi	5.00 %
	LMS	5.00 %

Table 7 Show the top of topic which the user need the Information Technology and Services make the course for training. The top of topics are the Microsoft Office and Website Training Course.

**Table 8 Recommend and suggestion**

<b>Ranking</b>	<b>Topic</b>	<b>Percentage</b>
1.	Users complain about the computer's performance.	30.20%
2.	Users need the WIFI coverage and stability.	15.44%
3.	User need Improve the Bandwidth of the Internet and WIFI.	7.38%
4.	User complain about the performance and service of ITS Staff.	6.71%
5.	User complain about Application and System's Problem.	5.37%

Table 8 the most of recommend and suggestion of users need the ITS improve the performance of the computer's service by 30.20%. Ranking 2 and 3, it is about the internet and WIFI service should increase the services by 15.44% and 7.38%. Ranking No.4, it is the performance of the ITS Staff to answer the user's problem and response the user's need by 6.71%. And Ranking No.5, it is about the Pre-Registration's problem, Server's response and Application's complicated by 5.37%.