

User Satisfaction Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services (2016)

Part I: Personal Information

Table 1 Respondents' Profile

Campus	Total
City Campus	10
Faculty Member	1
Graduate Student	9
Huamak	163
Faculty Member	38
Graduate Student	2
Staff	97
Undergraduate Student	26
Suvarnabhumi	442
Faculty Member	159
Graduate Student	10
Staff	116
Undergraduate Student	157
Grand Total	615

Nationality	Total
Non-Thai	72
Thai	543
Grand Total	615

Status	Total
Faculty Member	198
Albert Laurence of Communication Arts	27
Graduate School of eLearning (GSeL)	1
Institute for English Language Education	2
Martin de Tours School of Management and Economics	64
School of Biotechnology	5
School of Laws	17
School of Music	5
Theodore Maria School of Arts	37
Vincent Mary School of Engineering	7
Vincent Mary School of Science & Technology	2
Others	31

GPRS	2
Grad School Human Sciences	4
Graduate School of English	1
Graduate School of Human Sciences	1
GSPR	1
IELE	1
IRAS	3
OPPQA	1
Registrar	1
Student Affairs	9
Graduate Student	21
Albert Laurence of Communication Arts	3
Martin de Tours School of Management and Economics	3
Theodore Maria School of Arts	2
Vincent Mary School of Engineering	1
Others	12
Undergraduate Student	183
Albert Laurence of Communication Arts	7
Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	9
Martin de Tours School of Management and Economics	72
School of Biotechnology	11
School of Music	2
Theodore Maria School of Arts	25
Vincent Mary School of Engineering	44
Vincent Mary School of Science & Technology	1
Others	12

Staff	213
Graduate School	9
Human Resource Management	17
Library	22
Office of Financial Management	27
Office of Inventory Management	16
Office of Student Affairs	10
Office of the President	2
Office of The Registrar	24
The Vice President for Academic Affairs	7
The Vice President for Administrative Affairs	24
Others	55
ABAC STUDY ABROAD CENTER	2
Academic Document	1
Communication Arts	2
Digital Press	1
Faculty of Law	2
IELE	4
International Center	1
IRAS	13
Legal & General Business Department	3
Physical Plant Dept.	1
School of Arts	1
School of Music	1
เทคนิค	10
นิติการและอำนวยการ	3
ฝ่ายอาคาร	1
ศิลปกรรม	2
ศูนย์สารสนเทศ	1
เอกสารการสอนและการจัดสอบ	2
อื่นๆ (ไม่ได้กรอกข้อมูล)	4
Grand Total	615

Part II Evaluation on Quality of Services

Table 2 : The frequency for using Service per Week? / ความถี่ในการใช้บริการภายในหนึ่งสัปดาห์เป็นจำนวนกี่ครั้ง?

4 = More than 10 times/week. / มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 = 6-10 times/week. / 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์

2 = 1-5 times/week. / 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ 1 = Less than 1 time/week. / น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการภายในหนึ่งสัปดาห์เป็นจำนวนกี่ครั้ง?	Less than 1 time/week	1-5 times/week	6-10 times/week	More than 10 times	Number of Respondents
PC Support and Maintenance in classroom / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียน	193	121	118	47	479
PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	180	116	111	46	453
Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	183	117	115	44	459
Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	178	117	114	42	451
Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	174	114	106	44	438
Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	169	109	111	45	434
Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	170	108	110	44	432
Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	170	108	108	44	430
Learning Management System(LMS) / บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	171	109	107	44	431
Examination Checking Services / บริการด้านตรวจสอบ	174	111	110	45	440
AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	163	103	104	44	414
AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	173	112	114	45	444

Table 2 Show the frequency of the user to use the service of ITS in the week, **the user is always return to use in 1 time per week of all division of the ITS services.** The top frequency of user's usage is the service of the PC Support and Maintenance in classroom in more than 10 times per week by 47. The top of the usage of the service of the ITS is PC Support and Maintenance in classroom by 479.

Table 3 : Level of overall satisfaction which is rated from 5 to 1 / ระดับของการบริการความพึงพอใจภาพรวมซึ่งมีการจัดอันดับ 5-1

5 = Very Satisfied / พึงพอใจมาก

4 = Satisfied / พึงพอใจ

3 = Moderate / ปานกลาง

2 = Dissatisfied / ไม่พอใจ

1 = Very Dissatisfied / ไม่พอใจมาก

ระดับของการบริการความพึงพอใจในภาพรวม	Mean	S.D.
PC Support and Maintenance in classroom / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียน	3.61	1.02
PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	3.76	1.00
Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.7	0.92
Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	3.62	1.01
Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.56	0.96
Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	3.54	0.97
Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	3.56	0.95
Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	3.59	0.95
Learning Management System(LMS) / บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	3.66	0.96
Examination Checking Services / บริการด้านตรวจสอบ	3.56	1.03
AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.68	0.95
AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	3.73	0.96

Table 3 Show overall satisfaction of office of Information Technology Services as perception in each services. The highest mean score was **3.76 (S.D. = 1.00)** in service of PC Support and Maintenance in office. It was very near satisfied level. For the other services all were in **high level**.

Table 4 Procedure and Steps of Services and Overall

Evaluation on Quality of Service. /การประเมินภาพรวมคุณภาพของกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		Mean	S.D.
Procedure and Steps of Service. / ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนในการ			
1	Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.84	0.86
2	The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย	3.83	0.86
3	The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.88	0.86
4	Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.8	0.93
Mean		3.83	0.87
Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ			
5	Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.08	0.88
6	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม	4.15	0.79
7	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน	4	0.90
8	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.98	0.87

9	Are you satisfied with all services of Office of Information Technology Services/โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด	3.97	0.85
Mean		4.03	0.85
IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ			
10	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม	3.74	0.92
11	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน	3.62	0.96
12	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.85	0.86
Mean		3.73	0.91
13	Are you satisfied with all services of Office of Information Technology Services/โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด	3.85	0.82

Table 4

- **Procedure and Steps of Service.**
Table show overall satisfaction mean score in procedure and steps of services in all ITS's department was **3.83 (S.D. = 0.87)** 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 **4.03 (S.D. = 0.85)** It was in **high level**.
- **IT Equipment and Environment of Services.**
Table show overall satisfaction mean score in procedure and steps of services in all ITS's department was **3.73 (S.D. = 0.91)** It was in **high level**.
- **Overall**
Satisfy with all services of Office of Information Technology Services mean score was **3.85 (S.D. = 0.82)** It was in **high level**.

Part III: Suggestion : The additional services that you need from ITS top 3 most wanted areas or services

Table 5 the additional services that user need from ITS / บริการที่ผู้ใช้ต้องการจาก สำนักงานบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการที่มีอยู่

What are the additional services that you need from ITS? / บริการด้านไหนที่ท่านต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น		Number of Respondents
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	174
2	Increase the Coverage Area for WIFI Service. / พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI	97
3	Provide Call Center for IT One Stop Service / มีระบบ Call Center ที่สามารถตอบปัญหา แก้ไข ปัญหา และประสานงานได้ทุกอย่างได้เกี่ยวกับ IT	69
Total		340

Table 5 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 174.

Table 6 the training topic the users need from ITS

No.	Training Topic	Respondents	Percentage
1.	Basic Computer	21	39.62 %
2.	Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	9	16.98 %
	Website	9	16.98 %
3.	Photoshop	6	11.32 %
4.	LMS and Could Computer	5	9.43 %
5.	Virus protect	2	3.77 %
6.	SPSS	1	1.88 %
Total		53	100 %

Table 6 Show the top of topic which the user need from the Information Technology and Services make the course for training. The top of topics are the Basic Computer (Anti-Virus, Basic IT Knowledge, New Program and Internet Account).

Table 7 Recommend and suggestion

Ranking	Topic	Respondents	Percentage
1.	Users complain about the computer's performance.	29	43.93 %
2.	User needs Effective internet	13	19.69 %
3.	User complains about the performance and service of ITS Staff.	10	15.15 %
4.	User complains about Application, System's Problem and Program.	8	12.12 %
5.	Service users appreciate the staff.	3	4.54 %
6.	User need Improve expand the area WIFI.	2	3.03 %
7.	Should be distributed in the instruction manual.	1	1.51 %
Total		66	100 %

Table 7 the most of recommend and suggestion of users need the ITS improve the performance of the computer's service by 43.93%. **Ranking No. 2**, it is about the internet service should increase the services by 19.69% **Ranking No.3**, it is the performance of the ITS Staff to answer the user's problem and response the user's need by 15.15%. And **Ranking No.4**, it is about the Program SPSS Antivirus and Develop Program by 12.12%. And **Ranking No. 5** users appreciate to ITS staff by 4.54 %. And **Ranking No.6** users need the ITS improve the area WIFI by 3.03% and the last **Ranking No 7**. ITS should be distributed in the instruction manual by 1.51%.