

Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2017

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2560

No.	Campus	Total
1	City Campus	15
2	Huamak	227
3	Suvarnabhumi	404
Grand Total		646

Campus	Status	Total
City Campus	Faculty Member	1
	Graduate Student	12
	Undergraduate Student	1
	Staff	1
City Campus Total		15
Huamak	Faculty Member	73
	Graduate Student	34
	Undergraduate Student	33
	Staff	87
Huamak Total		227
Suvarnabhumi	Faculty Member	132
	Graduate Student	9
	Undergraduate Student	177
	Staff	86
Suvarnabhumi Total		404
Grand Total		646

Status	Total
Faculty Member	206
Graduate Student	55
Undergraduate Student	211
Staff	174
Grand Total	646

No.	Faculty	Total
1	Albert Laurence of Communication Arts	21
2	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	52
3	Graduate School of eLearning (GSeL)	7
4	Institute for English Language Education	14
5	Martin de Tours School of Management and Economics	66
6	Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	13
7	School of Biotechnology	17
8	School of Laws	10
9	School of Music	9
10	Theodore Maria School of Arts	33
11	Vincent Mary School of Engineering	78
12	Vincent Mary School of Science & Technology	9
13	Graduate School of Business	25
14	Graduate School of Human Sciences	4
15	IRAS	1
16	Office of the Vice Rector for Policy, Planning and Quality Assurance	3
17	Student Affairs	7
18	อื่น ๆ	103
Grand Total		464

No.	Office Staff	Total
1	Office of the Vice Rector for Policy, Planning and Quality Assurance	4
2	Graduate School	3
3	Human Resource Management	16
4	Institute for Research and Academic Service (IRAS)	5
5	Library	19
6	Office of Financial Management	15
7	Office of Information Technology Services	7
8	Office of Inventory Management	7
9	Office of Student Affairs	2
10	Office of the President	1

No.	Office Staff	Total
11	Office of The Registrar	16
12	The Vice President for Academic Affairs	3
13	The Vice President for Administrative Affairs	15
14	Arts	4
15	BIO	2
16	Communication Arts	3
17	Confucius Institute	1
18	Graduate School of Human Sciences	1
19	GSEL	4
20	IELE	2
21	Law	1
22	MSME	1
23	Nursing	1
24	Office of International Affairs	1
25	OGS	2
26	อื่นๆ	38
Grand Total		174

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	129
2	Thai	517
Grand Total		646

Part II: Evaluation on Quality of Services / ประเมินคุณภาพการบริการ

ลำดับ	หัวข้องานบริการ	Less than 1 time/week / น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์		1-5 times/week /1-5 ครั้งต่อสัปดาห์		6-10 times/week / 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์		More than 10 times/week /มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์		ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
		ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ		
1	PC Support and Maintenance in classroom / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียน	206	45.08	98	21.44	94	20.57	59	12.91	457	3.59
2	PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	220	47.21	117	25.11	82	17.60	47	10.09	466	3.75
3	Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	161	30.26	102	19.17	124	23.31	145	27.26	532	3.74
4	Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	118	21.42	2	113	3	122	198	35.93	551	3.66
5	Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	196	41.35	123	25.95	96	20.25	59	12.45	474	3.60

ลำดับ	หัวข้องานบริการ	Less than 1 time/week / น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์		1-5 times/week /1-5 ครั้งต่อสัปดาห์		6-10 times/week / 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์		More than 10 times/week /มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์		ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
		ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ		
6	Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	183	41.78	109	24.89	91	20.78	55	12.56	438	3.56
7	Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	157	36.26	116	26.79	99	22.86	61	14.09	433	3.55
8	Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	169	39.86	105	24.76	98	23.11	52	12.26	424	3.54
9	[Learning Management System(LMS) / บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	151	32.33	119	25.48	118	25.27	79	16.92	467	3.57
10	Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ	140	47.46	67	22.71	55	18.64	33	11.19	295	3.48
11	AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	155	30.51	121	23.82	111	21.85	121	23.82	508	3.74
12	AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	168	33.07	101	19.88	114	22.44	125	24.61	508	3.77

Evaluation on Quality of Service. /การประเมินภาพรวมคุณภาพของกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	Procedure and Steps of Service. / ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนในการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Average of [Active service provided with no complexity. / การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน]	3.74
2	Average of Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม]	3.73
3	Average of Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง]	3.77
4	Average of The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว]	3.74

ลำดับ	Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Average of service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง]	3.94
2	Average of The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย]	4.06
3	Average of The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ]	3.84
4	Average of Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น]	3.86
5	Average of Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์]	3.85

ลำดับ	IT Equipment and Environment of Services / อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Average of Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]	3.63
2	Average of the ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยต่อการใช้งาน]	3.58
3	Average of Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]	3.73

		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
Average of โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด]		3.80

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้งานต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	454
2	Provide the Webhosting Server for Students, Instructors, and Staff/การให้บริการเว็บ Webhosting แก่นักศึกษา อาจารย์เจ้าหน้าที่ ในนาม au.edu	442
3	Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ Lab	423
4	Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	43
5	Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI	37
6	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย	36

หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้ต้องการให้ ITS จัดอบรม 5 อันดับแรก

1. อบรมโปรแกรมพื้นฐาน เช่น การใช้งาน Internet/Social Network / Email / Office 365 ฯลฯ
2. อบรมโปรแกรมที่นำเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
3. Basic programming
4. อบรมโปรแกรมเกี่ยวกับการประชุม
5. อบรมการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น/การลง Windows

Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

1. ผู้ใช้บ่นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์
2. ผู้ใช้บ่นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการบริการของพนักงาน ITS
3. ความเสถียรของ internet/network
4. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
5. ขยาย/เพิ่มจุดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / WiFi
6. ขยายเวลาทำการ / เพิ่มบริการเช่น Printer
7. คู่มือเบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์/การแก้ปัญหาเบื้องต้น ติดไว้ที่คอมพิวเตอร์