

Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2018

แบบสอบถามเรื่อง

การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2561

Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

No.	Campus	Total
1	ACC Campus	6
2	City Campus	10
3	Huamak	135
4	Suvarnabhumi	446
Grand Total		597

Campus	Status	Total
ACC Campus		6
	Faculty Member	4
	Undergraduate Student	2
City Campus		10
	Faculty Member	1
	Graduate Student	3
	Staff	6
Huamak		135
	Faculty Member	39
	Graduate Student	17
	Staff	47
	Undergraduate Student	32
Suvarnabhumi		446
	Faculty Member	169
	Graduate Student	16
	Staff	63
	Undergraduate Student	198
Grand Total		597

No.	Status	Total
1	Faculty Member	213
2	Graduate Student	36
3	Staff	116
4	Undergraduate Student	232
Grand Total		597

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	133
2	Thai	464
Grand Total		597

No.	Faculty	Total
1	Albert Laurence of Communication Arts	22
2	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	19
3	Graduate School of eLearning (GSeL)	5
4	Institute for English Language Education	24
5	Martin de Tours School of Management and Economics	183
6	Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	11
7	School of Biotechnology	14
8	School of Laws	8
9	Theodore Maria School of Arts	30
10	Vincent Mary School of Engineering	64
11	Vincent Mary School of Science & Technology	11
12	Others	75
	admin	1
	AUSO	1
	Counseling Psychology	1
	Graduate School of Business	15
	Graduate School of Human Sciences	6
	ITS	1
	Student Affairs	12
	ไม่ระบุ	31
Grand Total		459

No.	Office Staff	Total
1	Office of the Vice President for Policy, Planning and Quality Assurance(OPPQA)	3
2	Graduate School	12
3	Human Resource Management	12
4	Library	13
5	Office of Financial Management	14
6	Office of Information Technology Services	11
7	Office of Inventory Management	14
8	Office of Student Affairs	6
9	Office of the President	1
10	Office of The Registrar	7
11	The Vice President for Academic Affairs	1
12	The Vice President for Administrative Affairs	6

No.	Office Staff		Total	
13	Others		16	
	Theodore Maria School of Arts	2		
	CiSSLe	1		
	Vincent Mary School of Engineering	1		
	Graduate School of Human Sciences	1		
	School of Laws	1		
	Martin de Tours School of Management and Economics	1		
	Institute for Research and Academic Services	1		
	School of Biotechnology	2		
	ໄຟຣະນຸ	6		
	Grand Total			111

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	142	34.38	122	29.54	90	21.79	59	14.29	413	3.65
2	PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	114	50.67	43	19.11	38	16.89	30	13.33	225	3.88
3	Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	135	26.89	117	23.31	108	21.51	142	28.29	502	3.65
4	Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	98	19.41	99	19.6	122	24.16	186	36.83	505	3.47
5	Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	145	34.69	118	28.23	88	21.05	67	16.03	418	3.63

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	78	34.67	52	23.11	53	23.56	42	18.67	225	3.5
7	Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	122	29.61	107	25.97	109	26.46	74	17.96	412	3.55
8	Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	134	33.33	109	27.11	96	23.88	63	15.67	402	3.54
9	Learning Management System(LMS) / บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	93	21.93	94	22.17	114	26.89	123	29.01	424	3.8
10	Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ	66	62.26	18	16.98	14	13.21	8	7.55	106	3.94
11	AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	109	22.8	119	24.9	113	23.64	137	28.66	478	3.82
12	AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	103	22.94	95	21.16	121	26.95	130	28.95	449	3.81

Evaluation on Quality of Service. /การประเมินภาพรวมคุณภาพของกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	Procedure and Steps of Service. / ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนในการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Active service provided with no complexity. / การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน]	3.88
2	Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม]	3.85
3	Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง]	3.92
4	The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว]	3.81

ลำดับ	Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง]	4.04
2	The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย]	4.17
3	The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ]	4.02
4	Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น]	4.01
5	Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์]	3.98

ลำดับ	IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]	3.72
2	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน]	3.62
3	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]	3.84

	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด]	3.85

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้อย่างต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	367
2	Provide the Webhosting Server for Students, Instructors, and Staff/การให้บริการเว็บ Webhosting แก่นักศึกษา อาจารย์เจ้าหน้าที่ ในนาม au.edu	350
3	Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ Lab	324
4	Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	80
5	Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI	72
6	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย	71

หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้ต้องการให้ ITS จัดอบรม 5 อันดับแรก

1. อบรมโปรแกรมพื้นฐาน เช่น การใช้งาน Internet/Social Network Email Office 365 ฯลฯ
2. อบรมโปรแกรมที่นำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
3. Basic programming เช่น Python, Java, Video Rendering, C++, Autocad
4. อบรมโปรแกรมเกี่ยวกับการตกแต่งภาพ เช่น Adobe Photoshop
5. อบรมการสร้างเว็บไซต์
6. อบรมการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น/การลง Windows

Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

1. ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT เช่น โปรเจคเตอร์ สาย HDMI
2. ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการบริการของพนักงาน ITS
3. ความเสถียรของ internet/network
4. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
5. ขยาย/เพิ่มจุดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / wifi
6. ขยายเวลาทำการ /เพิ่มบริการเช่น Scanner