

Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2019

แบบสอบถามเรื่อง

การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2562

Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

No.	Campus	Total
1	City Campus	2
2	Huamak	64
3	Suvarnabhumi	211
Grand Total		277

No.	Status	Total
1	Faculty Member	138
2	Graduate Student	4
3	Staff	81
4	Undergraduate Student	54
Grand Total		277

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	60
2	Thai	217
Grand Total		277

No.	Faculty :	Total
1	Albert Laurence of Communication Arts	14
2	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	6
3	Graduate School of eLearning (GSeL)	2
4	Institute for English Language Education	4
5	Martin de Tours School of Management and Economics	79
6	Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	3
7	School of Biotechnology	1
8	School of Laws	5
9	Theodore Maria School of Arts	38
10	Vincent Mary School of Engineering	8
11	Vincent Mary School of Science & Technology	11
	Other	18
Grand Total		189

No.	Office (Staff)	Total
1	Library	9
2	Office of Financial Management	6
3	Office of Graduate School	7
4	Office of Human Resource Management	8
5	Office of Information Technology Services	15
6	Office of Inventory Management	3
7	Office of Student Affairs	4
8	Office of Thai Art and Culture	1
9	Office of the President	2
10	Office of the Registrar	3
11	Office of the University Internal Auditor	1
12	Office of the Vice President for Academic Affairs	3
13	Office of the Vice President for Administrative Affairs	3
14	Office of the Vice President for Policy, Planning and Quality Assurance (OPPQA)	3
15	อื่นๆ	3
	School of Biotechnology	1
	Martin de Tours School of Management and Economics	5
	Nrsing Faculty	1
	School of Laws	1
	Vincent Mary School of Science & Technology	1
	Grand Total	9
	นิเทศน์	2
Grand Total		80

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	84	42.86	40	20.41	34	17.35	38	19.39	196	3.81
2	PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	101	48.33	41	19.62	36	17.22	31	14.83	209	3.97
3	Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	60	28.04	31	14.49	49	22.90	74	34.58	214	3.68
4	Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	48	21.43	35	15.63	53	23.66	88	39.29	224	3.5

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		
5	Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	73	43.45	33	19.64	40	23.81	22	13.10	168	3.69
6	Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	61	36.75	34	20.48	42	25.30	29	17.47	166	3.7
7	Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	56	35.00	37	23.13	37	23.13	30	18.75	160	3.73
8	Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	56	36.13	38	24.52	36	23.23	25	16.13	155	3.72

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		
9	Learning Management System(LMS) / บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	38	21.84	38	21.84	40	22.99	58	33.33	174	3.91
10	Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ	68	41.72	32	19.63	30	18.40	33	20.25	163	4
11	AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	31	14.69	39	18.48	45	21.33	96	45.50	211	4.18
12	AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	61	32.62	25	13.37	35	18.72	66	35.29	187	3.97

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]	4.03
2	Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม]	3.94
3	Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง]	4.06
4	The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว]	3.97

ลำดับ	Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง]	4.26
2	The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย]	4.31
3	The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ]	4.18
4	Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น]	4.2
5	Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์]	4.17

ลำดับ	IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]	3.6
2	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน]	3.53
3	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]	3.75

	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด]	3.92

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	47
2	Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI	39
3	Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	32
4	Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ Lab	19
5	Provide the Webhosting Server for Students, Instructors, and Staff/การให้บริการเว็บ Webhosting แก่นักศึกษา อาจารย์เจ้าหน้าที่ ในนาม au.edu	10
6	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย	3

หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้งานต้องการให้ ITS จัดอบรม 5 อันดับแรก

1. อบรมโปรแกรมพื้นฐาน เช่น การใช้งาน Internet/Social Network Email Office 365 Google Apps ฯลฯ
2. อบรมโปรแกรมที่นำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
3. Basic programming เช่น Python, Java, MATLAB, SAS
4. อบรมโปรแกรมเกี่ยวกับการตกแต่งภาพ เช่น Adobe Photoshop
5. อบรมการสร้างเว็บไซต์
6. อบรมการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น/การลง Windows

Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

1. ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความสะอาดของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT เช่น โปรเจคเตอร์ สาย HDMI
2. ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการบริการของพนักงาน ITS
3. ความเสถียรของ internet/network
4. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
5. ขยาย/เพิ่มจุดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / wifi