

## Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2020

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2563

### Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

| No.                | Campus       | Total      |
|--------------------|--------------|------------|
| 1                  | Huamak       | 107        |
| 2                  | Suvarnabhumi | 246        |
| <b>Grand Total</b> |              | <b>353</b> |

| No.                | Status                | Total      |
|--------------------|-----------------------|------------|
| 1                  | Faculty Member        | 167        |
| 2                  | Graduate Student      | 7          |
| 3                  | Staff                 | 116        |
| 4                  | Undergraduate Student | 63         |
| <b>Grand Total</b> |                       | <b>353</b> |

| No.                | Nationality | Total      |
|--------------------|-------------|------------|
| 1                  | Non-Thai    | 73         |
| 2                  | Thai        | 280        |
| <b>Grand Total</b> |             | <b>353</b> |

| No.                | Faculty :   | Total      |
|--------------------|---|------------|
| 1                  | Albert Laurence School of Communication Arts          | 13         |
| 2                  | Bernadette de Lourdes School of Nursing Science       | 9          |
| 3                  | Graduate School of Business                           | 12         |
| 4                  | Graduate School of Human Sciences                     | 12         |
| 5                  | Institute for English Language Education              | 10         |
| 6                  | Martin de Tours School of Management and Economics    | 75         |
| 7                  | Monfort Del Rosario School of Architecture and Design | 7          |
| 8                  | School of Biotechnology                               | 7          |
| 9                  | School of Law   | 4          |
| 10                 | School of Music                                       | 1          |
| 11                 | Theodore Maria School of Arts                         | 59         |
| 12                 | Vincent Mary School of Engineering                    | 7          |
| 13                 | Vincent Mary School of Science & Technology           | 10         |
| 14                 | Other   | 11         |
| <b>Grand Total</b> |   | <b>237</b> |

| No.                | Office (Staff)  | Total      |
|--------------------|---|------------|
| 1                  | Central Library   | 20         |
| 2                  | Office of Financial Management  | 5          |
| 3                  | Office of Graduate School   | 13         |
| 4                  | Office of Human Resource Management   | 7          |
| 5                  | Office of Information Technology Services                                       | 18         |
| 6                  | Office of International Affairs   | 2          |
| 7                  | Office of Inventory Management  | 4          |
| 8                  | Office of Student Affairs   | 7          |
| 9                  | Office of the President   | 2          |
| 10                 | Office of The Registrar   | 5          |
| 11                 | Office of the Vice President for Policy, Planning and Quality Assurance (OPPQA) | 8          |
| 12                 | The Vice President for Academic Affairs   | 4          |
| 13                 | The Vice President for Administrative Affairs                                   | 7          |
| 14                 | Other   | 14         |
| <b>Grand Total</b> |   | <b>116</b> |

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 | 87   | 34.94  | 63                                   | 25.30  | 58                                     | 23.29  | 41   | 16.47  | 249                    | 3.79                 |
| 2     | PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน     | 121  | 44.98  | 56                                   | 20.82  | 52                                     | 19.33  | 40   | 14.87  | 269                    | 3.99                 |
| 3     | Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต                                       | 70   | 25.55  | 53                                   | 19.34  | 65                                     | 23.72  | 86   | 31.39  | 274                    | 3.80                 |
| 4     | Internet Service - WIFI / บริการด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย                            | 62   | 21.75  | 55                                   | 19.30  | 66                                     | 23.16  | 102  | 35.79  | 285                    | 3.56                 |
| 5     | Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  | 75   | 36.59  | 44                                   | 21.46  | 51                                     | 24.88  | 35   | 17.07  | 205                    | 3.72                 |
| 6     | Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ  | 66   | 32.20  | 44                                   | 21.46  | 58                                     | 28.29  | 37   | 18.05  | 205                    | 3.77                 |

| 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 |                        |                      |
| 7     | Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์      | 58   | 27.62  | 47                                   | 22.38  | 58                                     | 27.62  | 47   | 22.38  | 210                    | 3.79                 |
| 8     | Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์         | 63   | 30.43  | 47                                   | 22.71  | 54                                     | 26.09  | 43   | 20.77  | 207                    | 3.76                 |
| 9     | Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ | 71   | 35.15  | 33                                   | 16.34  | 58                                     | 28.71  | 40   | 19.80  | 202                    | 3.94                 |
| 10    | AU Webmail / บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์              | 40   | 15.38  | 36                                   | 13.85  | 73                                     | 28.08  | 111  | 42.69  | 260                    | 4.12                 |
| 11    | AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต            | 58   | 24.68  | 30                                   | 12.77  | 62                                     | 26.38  | 85   | 36.17  | 235                    | 4.04                 |

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัส Covid-19 เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายในการติดเชื้อไวรัส Covid-19 มหาวิทยาลัยจึงได้มีการจัดการเรียนการสอน และการสอบออนไลน์ ในปีการศึกษา 2563 ทางสำนักงานฯ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหาร โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการตอบปัญหาการใช้เครื่องมือ ระบบการเรียนการสอน และการสอบออนไลน์ ทางสำนักงานฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมไว้ และ อาจารย์เลือกให้นำมาเป็นสื่อการเรียนการสอน และการสอบออนไลน์ โดยแบ่ง เป็น ระบบ Learning Management System(LMS) , MS Team, Zoom และ Google Apps (eg. Google Meet, Google Forms, Google Classroom etc. และสำรวจพึงพอใจด้านการใช้บริการตอบปัญหาการใช้งานระบบ Learning Management System(LMS) , MS Team, Zoom และ Google Apps (eg. Google Meet, Google Forms, Google Classroom etc. เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

| 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     | Online Teaching & Learning System / ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (eg. Lecture class online, organize the material files, assignment, chat, forum |  |        |                                      |        |  |        |  |        |                        |                      |
|       | - Learning Management& System(LMS)  | 31   | 17.13  | 21                                   | 11.60  | 52                                     | 28.73  | 77   | 42.54  | 181                    | 4.26                 |
|       | - MS Team   | 10   | 5.05   | 18                                   | 9.09   | 33                                     | 16.67  | 137  | 69.19  | 198                    | 4.30                 |
|       | - Zoom  | 47   | 46.53  | 10                                   | 9.90   | 13                                     | 12.87  | 31   | 30.69  | 101                    | 3.85                 |
|       | - Google Apps (eg. Google Meet, Google Forms, Google Classroom etc.)  | 35   | 27.34  | 26                                   | 20.31  | 30                                     | 23.44  | 37   | 28.91  | 128                    | 4.02                 |
| 2     | Online Teaching & Learning System / ระบบการเรียนการสอนออนไลน์   |  |        |                                      |        |  |        |  |        |                        |                      |
|       | - Learning Management& System(LMS)  | 41   | 24.55  | 21                                   | 12.57  | 40                                     | 23.95  | 65   | 38.92  | 167                    | 4.17                 |
|       | - MS Team   | 31   | 18.45  | 21                                   | 12.50  | 38                                     | 22.62  | 78   | 46.43  | 168                    | 4.27                 |
|       | - Zoom  | 37   | 43.53  | 10                                   | 11.76  | 19                                     | 22.35  | 19   | 22.35  | 85                     | 3.86                 |
|       | - Google Apps (eg. Google Meet, Google Forms, Google Classroom etc.)  | 36   | 37.50  | 12                                   | 12.50  | 28                                     | 29.17  | 20   | 20.83  | 96                     | 3.91                 |
| 3     | IT Consulting Services for Online Teaching Learning and Examination / บริการปรึกษาและตอบปัญหาการเรียนการสอนและการสอบออนไลน์                   |  |        |                                      |        |  |        |  |        |                        |                      |
|       | - Telephone   | 60   | 43.48  | 25                                   | 18.12  | 23                                     | 16.67  | 30   | 21.74  | 138                    | 4.04                 |
|       | - E-Mail  | 38   | 27.94  | 26                                   | 19.12  | 31                                     | 22.79  | 41   | 30.15  | 136                    | 4.11                 |
|       | - MS Team   | 39   | 28.68  | 23                                   | 16.91  | 24                                     | 17.65  | 50   | 36.76  | 136                    | 4.16                 |
|       | - Contact at office   | 58   | 48.33  | 26                                   | 21.67  | 16                                     | 13.33  | 20   | 16.67  | 120                    | 3.93                 |

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                             | 4.16                 |
| 2     | Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่มีความเหมาะสม                                       | 4.12                 |
| 3     | Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง | 4.20                 |
| 4     | The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว  | 4.13                 |

| ลำดับ | Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|-------|---|----------------------|
| 1     | Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง   | 4.27                 |
| 2     | The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย]   | 4.35                 |
| 3     | The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ                    | 4.20                 |
| 4     | Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.19                 |
| 5     | Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์  | 4.20                 |

| ลำดับ | IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|-------|---|----------------------|
| 1     | Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]                    | 3.83                 |
| 2     | The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยต่อการใช้งาน] | 3.79                 |
| 3     | Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]                               | 3.93                 |

|   |                             |
|---|-----------------------------|
|   | <b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b> |
| โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด | 4.10                        |

| ลำดับ              | บริการที่ผู้ใช้ต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น  | จำนวนผู้ใช้ที่ ตอบแบบสอบถาม |
|--------------------|--|-----------------------------|
| 1                  | Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต  | 64                          |
| 2                  | Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI   | 61                          |
| 3                  | Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย                       | 36                          |
| 4                  | Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ Lab   | 20                          |
| 5                  | Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย                   | 15                          |
| 6                  | Provide the Webhosting Server for Students, Instructors, and Staff/การให้บริการเว็บ Webhosting แก่นักศึกษา อาจารย์เจ้าหน้าที่ ในนาม au.edu | 12                          |
| <b>Grand Total</b> |  | <b>208</b>                  |

### หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้ต้องการให้ ITS จัดอบรม 5 อันดับแรก

1. วิธีใช้ LMS อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับชั้นเรียนออนไลน์
2. วิธีการแก้ปัญหาเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย
3. การใช้เครื่องมือใน MS Team ให้มีประสิทธิภาพที่สุด
4. การนำ Digital literacy มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน
5. ความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีและเครื่องมือ (Tool) ที่จำเป็นเพื่อมาประยุกต์ใช้กับงานในสำนักงาน

### Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

1. ผู้ใช้ร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT เก่าทำให้เวลาเปิดโปรแกรม MS Team ได้ช้า
2. ความเสถียรของ internet/network เช่น ขดนะสอนออนไลน์การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยทำให้การสอนดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่อง
3. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
4. ขยาย/เพิ่มการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / WIFI ของอาจารย์ มากกว่า 2 อุปกรณ์