

Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2021

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2564

Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

No.	Campus	Total
1	Huamak	107
2	Suvarnabhumi	246
Grand Total		353

No.	Status	Total
1	Faculty Member	167
2	Graduate Student	7
3	Staff	116
4	Undergraduate Student	63
Grand Total		353

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	73
2	Thai	280
Grand Total		353

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
Grand Total		237

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
Grand Total		116

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 จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการบริการ โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการตอบปัญหาการใช้เครื่องมือ ระบบการเรียน การสอน และการสอบออนไลน์ ทางสำนักงานฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมไว้ และ อาจารย์เลือกให้เป็นการเป็นสื่อการเรียนการสอน และการสอบออนไลน์ โดยแบ่ง เป็น ระบบ Learning Management System(LMS) , MS Team, Zoom และ Google Apps (eg. Google Meet, Google Forms, Google Classroom etc. และสำรวจพึงพอใจด้านการใช้จากระบบ 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 Exam System / ระบบการสอบออนไลน์										
	- 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. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ 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

	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด	4.10

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้งานต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	64
2	Increase the Coverage Area for WIFI Service. /พื้นที่ที่ครอบคลุมของจุดบริการ 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
Grand Total		208

หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้งานต้องการให้ 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 / ข้อเสนอแนะ

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