

Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2022

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2565

Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

No.	Campus	Total
1	Huamak	51
2	Suvarnabhumi	94
Grand Total		145

No.	Status	Total
1	Faculty Member	71
2	Graduate Student	3
3	Undergraduate Student	18
4	Staff	53
Grand Total		145

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	34
2	Thai	111
Grand Total		145

No.	Faculty	Total
1	Albert Laurence School of Communication Arts	3
2	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	4
3	Graduate School of Business	7
4	Graduate School of Human Sciences	7
5	Institute for English Language Education	4
6	Martin de Tours School of Management and Economics	24
7	Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	4
8	School of Biotechnology	1
9	School of Music	1
10	Theodore Maria School of Arts	20
11	Vincent Mary School of Engineering	3
12	Vincent Mary School of Science & Technology	9
13	อื่นๆ	4
	IRAS	1
	Student Affairs	2
	ไม่ระบุ	1
Grand Total		91

No.	Office (Staff)	Total
1	Institute for Research and Academic Services	4
2	Office of Financial Management	5
3	Office of Graduate School	4
4	Office of Human Resources Management	5
5	Office of Information Technology Services	3
6	Office of International Affairs	7
7	Office of Inventory Management	3
8	Office of the University Registrar	3
9	Office of the Vice President for Academic Affairs	3
10	Office of the Vice President for Administrative Affairs	3
11	Office of the Vice President for Legal and Privilege Affairs	2
12	Office of the Vice President for Students Affairs	1
13	Office of Policy, Planning and Quality Assurance	3
14	อื่นๆ	
	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	1
	Albert Laurence School of Communication Arts	1
	Graduate School of Human Sciences	1
	IELE	1
	Library	1
	school of Law	1
Grand Total		52

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	32	42.11	19	25.00	14	18.42	11	14.47	76	4.07
2	PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	47	52.81	16	17.98	13	14.61	13	14.61	89	4.39
3	IT Support and Service for special events (e.g. exhibition) / บริการติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับงานกิจกรรมพิเศษ	40	54.79	7	9.59	12	16.44	14	19.18	73	4.35
4	Internet Service - Wi-Fi / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	18	19.35	14	15.05	14	15.05	47	50.54	93	4.23
5	Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	23	28.05	12	14.63	14	17.07	33	40.24	82	4.32
6	Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	25	48.08	9	17.31	7	13.46	11	21.15	52	4.06

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	Application Development / บริการด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	22	36.07	10	16.39	11	18.03	18	29.51	61	4.28
8	Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	22	36.67	12	20.00	10	16.67	16	26.67	60	3.82
9	Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	23	38.98	11	18.64	10	16.95	15	25.42	59	4.04
10	Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ	30	53.57	7	12.50	7	12.50	12	21.43	56	4.38
11	AU Portal (http://home.au.edu/) eg. AU Webmail, AU intranet information and etc.	14	16.67	9	10.71	20	23.81	41	48.81	84	4.37
12	AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	20	27.78	7	9.72	12	16.67	33	45.83	72	4.30

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		
12	Helpdesk Service / การใช้บริการ Helpdesk (ผู้รับเรื่องและช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้น)	39	46.99	11	13.25	16	19.28	17	20.48	83	4.27

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	9	19.15	11	23.40	9	19.15	18	38.30	47	4.26
	- Learning Management& System(LMS)	4	6.78	8	13.56	8	13.56	39	66.10	59	4.53
	- MS Team	18	46.15	4	10.26	3	7.69	14	35.90	39	4.03
	- Zoom	8	20.00	8	20.00	9	22.50	15	37.50	40	4.18
2	Online Examination System / ระบบการสอบออนไลน์										
	- Learning Management& System(LMS)	19	33.93	6	10.71	6	10.71	25	44.64	56	4.24
	- MS Team	10	15.63	9	14.06	8	12.50	37	57.81	64	4.50
	- Zoom	24	50.00	11	22.92	2	4.17	11	22.92	48	3.94
3	IT Consulting Services for Online Teaching Learning and Examination / บริการปรึกษาและตอบปัญหาการเรียนการสอนและการสอบออนไลน์	14	28.57	11	22.45	8	16.33	16	32.65	49	4.06
	- Telephone	22	53.66	4	9.76	8	19.51	7	17.07	41	4.32
	- E-Mail	13	30.95	6	14.29	7	16.67	16	38.10	42	4.35
	- MS Team	9	21.95	5	12.20	4	9.76	23	56.10	41	4.44
	- Contact at office	17	44.74	7	18.42	7	18.42	7	18.42	38	4.25
	- Official Line @auits	15	50.00	6	20.00	5	16.67	4	13.33	30	4.11

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	4.28
2	Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่มีความเหมาะสม	4.27
3	Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	4.30
4	The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.23

ลำดับ	Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.50
2	The staff are in clean and proper dress./ การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย]	4.49
3	The staff solve the problems at hand attentively, enthusiastically and willingly. / มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.43
4	Staff skills and abilities to answer and solve the problems directly to the point./ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.42
5	Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.35

ลำดับ	IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]	3.69
2	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยต่อการใช้งาน]	3.59
3	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]	3.92

	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด	4.16

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้งานต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	48
2	Increase the Coverage Area for Wi-Fi Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ Wi-Fi	23
3	Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	21
4	Provide various service channels to get supporting for IT solutions / เพิ่มช่องทางการติดต่อในหลากหลายรูปแบบสำหรับการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านไอที	13
5	Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	10
6	Provide on Cloud Resource service for teaching and learning / เพิ่มการให้บริการ On Cloud Resource เพื่อการใช้งานสำหรับการเรียนการสอน	6
7	Provide the E-Document and Digital Signature management system service / เพิ่มบริการระบบการจัดการ E-Document และลายเซ็น Digital	5
8	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทางITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย	3
Grand Total		129

หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้งานต้องการให้ ITS จัดอบรม 5 อันดับแรก

1. วิธีใช้ การใช้เครื่องมือในการสอนออนไลน์ เช่น การใช้งาน LMS Ms-team, Google meet, Zoom
2. การใช้งาน office 365 Excel และ Power point อย่างมีประสิทธิภาพ
3. วิธีแก้ปัญหาขั้นพื้นฐานในกรณีฉุกเฉินเช่น คอมพิวเตอร์เสีย สัญญาณอินเทอร์เน็ตหาย ระบบมีปัญหา

Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะ

1. Please upgrade computer and OS for every computer laps.
2. Please upgrade the computers, and the audio system in classrooms. They are very outdated and slow.
3. Please consider upgrading the classroom's PCs so as to make them usable. Please also consider installing wireless dongle for casting device screen to the projector.