

## Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services 2023

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) 2566

### Part I: Personal Information / ข้อมูลส่วนตัว

No.	Campus	Total
1	Huamak	50
2	Suvarnabhumi	92
<b>Grand Total</b>		<b>142</b>

No.	Status	Total
1	Faculty Member	66
2	Graduate Student	3
3	Undergraduate Student	11
4	Staff	62
<b>Grand Total</b>		<b>142</b>

No.	Nationality	Total
1	Non-Thai	26
2	Thai	116
<b>Grand Total</b>		<b>142</b>

No.	Faculty	Total
1	Albert Laurence School of Communication Arts	2
2	Bernadette de Lourdes School of Nursing Science	3
3	Graduate School of Business	5
4	Graduate School of Human Sciences	9
5	Institute for English Language Education	2
6	Martin de Tours School of Management and Economics	16
7	Monfort Del Rosario School of Architecture and Design	2

No.	Faculty	Total
8	School of Biotechnology	1
9	School of Music	1
10	Theodore Maria School of Arts	23
11	Vincent Mary School of Engineering	2
12	Vincent Mary School of Science & Technology	6
13	Others	
	IRAS	2
	Student Affairs	2
	វិជ្ជាសាស្ត្រ	2
Grand Total		78

No.	Office (Staff)	Total
1	Confucius Institute of Assumption University	1
2	Institute for Research and Academic Services	3
3	Office of Financial Management	2
4	Office of Graduate School	6
5	Office of Human Resources Management	8
6	Office of International Affairs	2
7	Office of Inventory Management	3
8	Office of the President	1
9	Office of The Registrar	10
10	Office of the University Registrar	7
11	Office of the Vice President for Legal and Privilege Affairs	1
12	Office of the Vice President for Students Affairs	9
13	Office of Policy, Planning and Quality Assurance	3
14	The Vice President for Academic Affairs	2
15	Other	2
	Arts	1
	Martin de Tours School of Management and Economics	1
Grand Total		60

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	25	40.32	13	20.97	11	17.74	13	20.97	62	4.23
2	PC Support and Maintenance in office / บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	16	19.75	13	16.05	10	12.35	11	13.58	81	4.51
3	IT Support and Service for special events (e.g. exhibition) / บริการติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับงานกิจกรรมพิเศษ	17	25.37	13	19.40	10	14.93	12	17.91	67	4.38
4	Internet Service - Wi-Fi / บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	20	23.53	13	15.29	11	12.94	13	15.29	85	4.09
5	Internet Service - LAN/ บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	19	26.39	12	16.67	8	11.11	11	15.28	72	4.39
6	Computer Lab Services / บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	13	30.23	11	25.58	7	16.28	10	23.26	43	4.13

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	12	27.27	9	20.45	5	11.36	10	22.73	44	4.18
8	Web Application / บริการด้านพัฒนาระบบบนเว็บไซต์	12	27.91	10	23.26	6	13.95	10	23.26	43	4.18
9	Web Development / บริการด้านการพัฒนาเว็บไซต์	11	25.58	9	20.93	6	13.95	10	23.26	43	4.24
10	Examination Checking Services / บริการด้านตรวจข้อสอบ	12	32.43	7	18.92	6	16.22	10	27.03	37	4.25
11	AU Portal (http://home.au.edu/) eg. AU Webmail, AU intranet information and etc.	18	24.66	10	13.70	9	12.33	12	16.44	73	4.39
12	AU Account / บริการขอใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต	14	24.56	11	19.30	9	15.79	12	21.05	57	4.24

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 (ผู้รับเรื่องและช่วยเหลือภายในเบื้องต้น)	18	24.32	12	16.22	9	12.16	11	14.86	74	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			
1	หัวข้องานบริการ	Online Teaching & Learning System / ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (eg. Lecture class online, organize the material files, assignment, chat, forum										
		- Learning Management& System(LMS)	6	19.35	7	22.58	7	22.58	11	35.48	31	4.29
		- MS Team	5	11.36	7	15.91	7	15.91	11	25.00	44	4.36
		- Zoom	5	18.52	5	18.52	5	18.52	7	25.93	27	4.11
2	หัวข้องานบริการ	Online Examination System / ระบบการสอบออนไลน์										
		- Learning Management& System(LMS)	6	30.00	2	10.00	5	25.00	7	35.00	20	4.33
		- MS Team	5	20.00	2	8.00	5	20.00	5	20.00	25	4.12
		- Zoom	5	29.41	2	11.76	4	23.53	5	29.41	17	4.11
3	หัวข้องานบริการ	IT Consulting Services for Online Teaching Learning and Examination / บริการปรึกษาและตอบปัญหาการเรียนการสอนและการสอบออนไลน์										
		- Telephone	15	62.50	1	4.17	3	12.50	5	20.83	24	4.60
		- E-Mail	11	45.83	1	4.17	3	12.50	5	20.83	24	4.54
		- MS Team	10	45.45	1	4.55	3	13.64	5	22.73	22	4.41
	หัวข้องานบริการ	- Contact at office										
		9	50.00	1	5.56	3	16.67	4	22.22	18	4.50	
	หัวข้องานบริการ	- Official Line @auits										
		7	43.75	1	6.25	3	18.75	4	25.00	16	4.13	

**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	4.25
2	Proper duration of service time. / การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.27
3	Service provided without discrimination and according to priority. / การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	4.35
4	The convenience and speed of services / การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.27

ลำดับ	Service Mind / ด้านความเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Service staff are polite, humble and friendly. / เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.46
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	4.43
5	Clarity and usefulness of given suggestions./ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.41

ลำดับ	IT Equipment and Environment of Services /อุปกรณ์ เครื่องมือและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	Availability of service locations, Computer hardware, software and Projector. / จำนวนของสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ IT มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม]	3.95
2	The ease of use and modernity of service locations, IT equipment and Internet infrastructure. / ความสะดวกของสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ IT มีความทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน]	3.89
3	Cleanliness and proper arrangement of service locations and equipment. / สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย]	4.07

		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ระดับใด		4.23

ลำดับ	บริการที่ผู้ใช้ต้องการจาก สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) นอกเหนือจากงานบริการข้างต้น	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม
1	Upgrade Internet Speed Bandwidth / เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	49
2	Increase the Coverage Area for Wi-Fi Service. /พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ Wi-Fi	15
3	Upgrade the Computers in Laboratory / เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	15
4	Upgrade Performance and Reliability for IT Service /เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย	13
5	Provide IT Training for Basic IT Topic in AU /สนใจให้ทาง ITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย	8
6	Provide various service channels to get supporting for IT solutions / เพิ่มช่องทางการติดต่อในหลากหลายรูปแบบสำหรับการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านไอที	8
7	Provide on Cloud Resource service for teaching and learning / เพิ่มการให้บริการ On Cloud Resource เพื่อการใช้งานสำหรับการเรียนการสอน	7
8	Provide the E-Document and Digital Signature management system service / เพิ่มบริการระบบการจัดการ E-Document และลายเซ็น Digital	5
Grand Total		120



ลำดับ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถได้รับบริการแก้ไขปัญหา และตอบกลับได้ อย่างรวดเร็วและสะดวกที่สุด	จำนวนผู้ใช้ที่ตอบ แบบสอบถาม
1	Telephone (02 300 4543-62 ext.3333 and 02 723 2833)	75
2	Line (Official line @auits)	36
3	Email (Helpdesk@au.edu)	15
	MS Teams Chat	15
Grand Total		142

### หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้ใช้ต้องการให้ ITS จัดอบรม

1. อบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น Microsoft 365 และ MS Team เช่น การสร้างแบบสอบถาม Microsoft 365 (ขั้นสูง Advanced), โปรแกรม BI, ChatGPT, Turnitin, Zoom และการใช้ AU email account.
2. การอบรม ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล
3. อบรมวิธีแก้ปัญหาขั้นพื้นฐานในกรณีฉุกเฉินเช่น คอมพิวเตอร์เสีย สัญญาณอินเทอร์เน็ตหาย ระบบมีปัญหา

### Recommendation and suggestion / ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

1. เปลี่ยนหรือปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนและในสำนักงานใหม่ และ ให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทุกๆ 1 เดือน
2. เนื้อที่เก็บข้อมูล 10 GB ในระบบ One Drive ไม่เพียงพอในการเก็บข้อมูลสำหรับการเรียนการสอนบางโปรแกรม
3. อยากให้มีการจัดอบรม(ภายใน) โดย ITS. ที่จัดตาราง อบรมเป็นประจำทุกปี