

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)						
ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์						
1. เวลา log in GMS ใน Word เหมือนเครื่องจะทำงานช้าๆ กว่าปกติ เช่น พิมพ์ตามไม่ทัน แต่จะค้างแค่ 4-5 วิ เลยทำให้ตกใจว่าเครื่องจะค้างหรือเปล่า (หมายเลขเครื่อง walk-in23 วันที่ 5/16/2019 2:27:18 PM)	x				เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ e-Thesis แจ้งว่าอาการดังกล่าวเกิดจากการเชื่อมต่อระหว่าง Add-In GMS กับ Server ซึ่งบางครั้งอาจจะค้างได้ สาเหตุอาจเกิดจากจำนวน User ที่เชื่อมต่อระบบเป็นจำนวนมากหรือการรับส่งไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ การแก้ไขเบื้องต้นคือให้ปิดโปรแกรม MS Word แล้วเปิดใหม่เมื่อเกิดอาการค้าง	
2. คีย์บอร์ด ขาหัก 1 ข้าง (หมายเลขเครื่อง 3B วันที่ 6/9/2019 1:09:36 PM)	x				ตรวจสอบแล้วคีย์บอร์ดยังใช้งานได้ปกติ	
3. ไม่จำเป็นต้องทำแบบสอบถามนี้ ทุกครั้งก่อนใช้งาน เนื่องจากบางครั้งมีความเร่งด่วน หาก user	x				ยกเลิกการ Pop-up แบบสอบถามทุกครั้งที่เวลาเปิดเครื่อง เปลี่ยนแบบสอบถามเป็น QR Code แทน	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
นั้น ใช้งานเป็นประจำ ควรทำแบบสอบถามเดือนละ 1 ครั้ง น่าจะเพียงพอ เนื่องจากคำตอบยังคงเดิม						
ด้านบริการ Smart Print						
1. มีจุดบริการน้อย และสถานที่บริการเข้าถึงได้ยาก ต้องใช้เวลาในการเข้าใช้บริการ อยากให้เพิ่มจุดบริการ เช่น ใต้อาคารเรียน เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ				x	เคยมี Kiosk ให้บริการใต้อาคารเรียน แต่มีผู้ใช้บริการน้อยมาก และเครื่องพิมพ์เสียหายจากคลื่นจึงยกเลิกจุดบริการดังกล่าว	
2. เครื่องปริ้นขาวดำน้อยไป น่าจะมีสัก 2 เครื่อง ส่วนเครื่องปริ้นสีสีเพี้ยน	x				หากเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษามีการปริ้นงานจำนวนมากจนเครื่องไม่พอ เช่น ในช่วงส่งงาน จะพิจารณาเพิ่มเครื่องพิมพ์ขาว-ดำ ให้	
ด้านอื่น ๆ						
1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน e-Thesis มากขึ้น พร้อมทั้งมีบริการเครื่องสำหรับ e -Thesis เนื่องจากบางครั้งลงโปรแกรมแล้วเกิดปัญหาต่อการ	x				สำนักได้จัดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้าน e-Thesis มาช่วยปฏิบัติงานในการให้บริการนักศึกษาที่คลินิกวิทยานิพนธ์ เป็นประจำทุกครั้งที่ตามวันเวลาที่มีคลินิกวิทยานิพนธ์	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ดำเนินงานด้าน e-Thesis ในเครื่อง Laptop ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพิมพ์งานเป็นอย่างมาก						
2. อยากให้มี instruction เรื่องการปริ้นท์แปะไว้ที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น	x				มีการปิดป้ายคำแนะนำการใช้งานเครื่องพิมพ์ไว้ให้เรียบร้อยแล้ว	
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab2)						
1. should be open a half an hour before start	x				มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ Lab staff เปิดห้อง Lab ก่อนเวลาเรียนครึ่งชั่วโมง	
2. โต๊ะเรียนมีคราบน้ำ	x				มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดให้ทุกวัน	
3. แอร์เย็นมาก หนาวมากๆ อยากให้เพิ่มอุณหภูมิ (4)				x	แอร์เป็นแอร์รวมของอาคาร	
4. อยากให้มีตู้ขายเครื่องดื่มอัตโนมัติหน้าห้อง				x	ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าในห้อง	
5. น่าจะนำน้ำเปล่าเข้ามาได้				x	ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าในห้อง	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3)						
1. คอมพิวเตอร์ควรเข้าใช้งานได้ง่าย เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน	x				การเข้าใช้งานเครื่อง นักศึกษาเพียงแค่ว่า log in ด้วย NetID ของนักศึกษาและ password รอประมาณไม่เกิน 1 นาที	
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4)						
1. เพิ่มโต๊ะสำหรับวางอาหารที่ใช้กิน Coffee Break				x	มีโต๊ะวาง coffee break หน้าห้องให้ 1 ชุด ประกอบด้วยพื้นที่ชั้น 10 มีพื้นที่จำกัด จึงไม่สามารถจัดโต๊ะเพิ่มได้	
2. จอภาพไม่ชัดเจน (วันที่ 6/8/2019 8:59:51 AM)	x				เจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบความชัดของจอโปรเจคเตอร์และดำเนินการแก้ไขต่อไป	
3. จำนวนที่นั่งเรียนไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ควรเลือกห้องให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา (6) (วันที่ 6/8/2019 และวันที่ 6/22/2019)				x	ห้อง lab 4 สามารถจุนักศึกษาได้ 40 ที่นั่งเท่านั้น ซึ่งการจองห้อง Lab เจ้าหน้าที่คณะเป็นผู้จองในระบบ ตามจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในวิชานั้น ๆ	
4. ควรมี Laptop สำรองไว้ให้นักศึกษา สำหรับกรณีที่คอมพิวเตอร์ PC ไม่เพียงพอต่อ				x	สำนักได้จัดโต๊ะเสริมให้ แต่ไม่มีนโยบายให้นักศึกษายืมใช้ เครื่อง Notebook	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
จำนวนนักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีคอมพิวเตอร์ใช้ในการเรียนทุกคน (วันที่ 6/22/2019 8:43:31 AM)						
5. วันเรียนช่วยเปิดห้องตอน 8.00 น ด้วย (วันที่ 9/14/2019 8:53:45 AM)				x	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เวลาเปิดทำการปกติ เวลา 8.30 น. (เวลาเริ่มเรียน เวลา 9.00 น.)	
งานบริการ Helpdesk						
1. อยากให้ขยายเวลาบริการให้นานกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงเย็น-ค่ำ อาจจะบางช่วง เช่น ช่วงที่ต้อง print งานเยอะ ๆ ในช่วงปลายภาค				x	ได้มีการพิจารณาตามสถิติจำนวนการใช้งาน พบว่า นักศึกษาใช้บริการเป็นจำนวนน้อย	