

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต้องงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 2

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง						
LAB 2 — จอโปรเจคเตอร์ดับเป็นระยะๆ (4) (วันที่ 23-25 พ.ค. 61)	x				เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้ว พบว่า เกิดจากการที่ขาของผู้บรรยายไปเกี่ยวปลั๊กไฟ ทำให้กล่อง distributor ดับ ทั้งนี้ ได้มีการปรับตำแหน่งที่ตั้งปลั๊กไฟ และเก็บสายไฟให้เรียบร้อยแล้ว	
— เครื่อง E12 - คีย์บอร์ดกดไม่ค่อยติดแล้วควรเปลี่ยนกดยากต้องใช้น้ำหนัก - ปั้ม power บนเคส อยู่ตรงเข้าพอดี้ไปโดน 1 ครั้ง เครื่อง shutdown ควรมีอะไรป้องกันหรือหาเครื่องที่มีปั้ม power ด้านบน	 x x				ได้ดำเนินการเปลี่ยน keyboard ตัวใหม่แล้ว เนื่องจากตัวเครื่องที่ใช้ปั้ม power มีลักษณะแบนเรียบไปกับตัวเครื่องอยู่แล้ว ไม่ได้มีลักษณะนูนออกมาให้สามารถกดปิดได้โดยง่าย ทั้งนี้ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการขยับตัวเครื่องให้ลึกเข้าไปด้านใน	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
					เพิ่มขึ้นอีก เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้งานกระทบกับตัวเครื่องได้ง่าย	
<u>LAB 3</u> - ระยะระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แคบไป				x	พื้นที่ห้องมีขนาดจำกัด จึงไม่สามารถจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีระยะห่างมากได้	
<u>Walk-in LAB</u> - Keyboard เครื่อง Walk-in 9 พิมพ์ "O" ตัวโอ ไม่ค่อยติด ต้องย้ำแรงๆ (4/2/2018 เวลา 8:58:29)	x				ได้ดำเนินการเปลี่ยน keyboard ตัวใหม่แล้ว	
- หน้าจอ (Screen) ใช้งานไม่ได้หลายเครื่อง ยังไม่ได้มีการแก้ไข (4/27/2018 เวลา 11:44:49)	x				สำนักมีกระบวนการตรวจสอบอุปกรณ์เป็นประจำทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่ Lab Staff ดำเนินการเปิดห้องพร้อมกับการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน และตรวจสอบความเรียบร้อยหลังการใช้บริการ โดยบันทึกลงในแบบบันทึกควบคุมและตรวจสอบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และหากมีปัญหาเจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขทันที	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
เครื่อง Walk-in 27 จอเปิดไม่ติด จริง ๆ มีปัญหาอีกหลายเครื่อง ลองเช็คดู (8/25/2018 เวลา 16:33:46)	x				ได้ดำเนินการเปลี่ยนจอมอนิเตอร์ที่เสียให้ใหม่เรียบร้อยแล้ว	
2. ด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ						
<u>Walk-in LAB</u> เครื่อง 13 ควรอัปเดตโปรแกรมออฟฟิศให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบัน (4/9/2018 เวลา 10:36:12)	x				ปัจจุบันห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทุกห้องได้มีการอัปเดตเป็น Windows 10 x64 / MS Office 2016 ตั้งแต่ปี 2560	
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้อง						
<u>Walk-in LAB</u> มีกลิ่นอับ (7/8/2018 เวลา 16:53:29)	x				เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้อง มีการฉีดสเปรย์ปรับอากาศเป็นประจำทุกสัปดาห์	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
4. ด้านการให้บริการ Helpdesk						
— เรื่องระบบ e-Thesis มีผู้เชี่ยวชาญเพียงไม่กี่ท่าน ดังนั้น หากมีปัญหาที่ยากเจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถช่วยเหลือได้ จึงอยากให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา e-Thesis ได้ในทุกรูปแบบ	x					- สำนักได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักไว้เกี่ยวกับแผนการอบรมถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่สำคัญของแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักมีการกำหนดให้มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Thesis ขึ้น - จัดหานักศึกษาที่มีความรู้และสามารถใช้งานระบบ e-Thesis ได้มาช่วยงาน Helpdesk เพิ่มขึ้น
— เจ้าหน้าที่ Help desk ควรมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์	x				สำนักได้มีการคัดเลือกนักศึกษา Help desk ที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในระดับหนึ่งอยู่แล้ว และกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ได้มีการสอนงานให้นักศึกษา Help desk สามารถ support และให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ของสถาบันด้วย แต่หากเป็นปัญหาที่ยาก	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำ ชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ไม่สามารถ ดำเนินการได้		
					ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะส่งให้ เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้บริการ	