

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 1

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง						
1.1 Login เข้าใช้งานเครื่องพีวเตอร์ใช้เวลานานมาก	/				เดิมการ Login เข้าเครื่องจะต้องมีการสร้าง Profile ของแต่ละคนซึ่งจะใช้เวลานาน สำนักจึงได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการ Login เข้าใช้งานเครื่องด้วย Account เดียวกัน และเปลี่ยนระบบการตรวจสอบผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Authentication) เป็นแบบ Captive Portal แทน	เนื่องจากปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ติดตั้งโปรแกรมใช้งานที่ไม่ถูกลิขสิทธิ์จำนวนมาก เพื่อรองรับการเรียนการสอน ทำให้เครื่องต้องใช้เวลานานในการ restart service ของโปรแกรมที่ติดตั้ง สำนักจึงมีแผนที่จะดำเนินการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ทั้งหมดและติดตั้งโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ให้บริการเท่านั้น
1.2 อยากให้ printer สามารถพิมพ์งาน 2 หน้าได้		/			<ul style="list-style-type: none"> ได้ดำเนินการปรับตั้งค่า Printer ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Walk-in Lab ให้สามารถพิมพ์งานได้ 2 หน้าแล้ว เครื่องพิมพ์ในตู้ Kiosk ไม่สามารถพิมพ์งาน 2 หน้าได้เนื่องจาก เครื่อง Printer ไม่มีความสามารถนี้ จะแจ้งขั้นตอนให้ทางห้องสมุดดำเนินการปรับตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดต่อไป 	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1.3 เครื่องปริ้นเตอร์ทำงานช้ามากกว่าจะปริ้นเสร็จ			/			อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น Printer อยู่ในสถานะ Sleep Mode ทำให้ต้องมีการ Warm up หรือเนื่องจากมีคิวงานที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ค้างอยู่ในระบบ Smart Print ซึ่งสำนักจะดำเนินการตรวจสอบและหาแนวทางปรับปรุงต่อไป
1.4 ควรมียานวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ และกระจายอยู่ตามตึกต่างๆ เช่นเดียวกับเครื่องพิมพ์				/		เนื่องจากสำนักมีบุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณจำกัด ไม่สามารถขยายการให้บริการได้ โดยจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป
1.5 ควรปรับปรุงสมรรถนะของเครื่องให้รวดเร็วยิ่งขึ้น		/			สำนักได้เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab 4 ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น เมื่อ มี.ค. 59 และอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab 2 ให้มีสมรรถนะดีขึ้นโดยจะเพิ่มหน่วยความจำเป็น 16 GB	สำนักมีแผนจะดำเนินการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab 3 ให้มีสมรรถนะดีขึ้น ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติงบประมาณ ปี 2560
1.6 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีปัญหา ได้แก่ ห้อง Lab2 - เครื่อง C 2 จอฟ้าบ่อยมากครับ - เครื่อง E7 มีปัญหา - Date Time ไม่ตรง - D5 เหมือนเมาส์จะมีปัญหา		/				ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">• ติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมใช้งานใหม่ หากซอฟต์แวร์มีปัญหา• เปลี่ยนอุปกรณ์ใช้งานที่ชำรุดเสียหาย

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
<p>ห้อง Lab 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - แป้นพิมพ์ตัว N ต้องกดซ้ำ (เครื่องหน้า ตรงกลาง) <p>ห้อง Lab 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์เสียบ่อย โพรแกรมช้า 						
2. ด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ						
<p>2.1 โปรแกรม SPSS เวอร์ชันเก่าควรอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่ คิดว่าเจ้าหน้าที่คงไม่น่าจะยุ่งมาก เพราะบางครั้งขึ้นมาเคยเห็นเจ้าหน้าที่ที่เค้ทเตอร์นั่งเล่นเกมส์</p>			/			<ul style="list-style-type: none"> • โปรแกรม SPSS เวอร์ชันใหม่ มีจำนวนจำกัด เพียง 45 concurrent user สำนักจึงมีนโยบายให้บริการเฉพาะในห้อง Lab 4 และบุคลากรของสถาบันเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถทำการอัปเดต SPSS ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่อง ทั้งนี้จะนำเสนอให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดหาโปรแกรม SPSS เพิ่มให้ทั่วถึง • จะดำเนินการกำชับตักเตือนเจ้าหน้าที่ที่ห้ามเล่นเกมส์ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
2.2 ห้อง Lab 4 <ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องเสียหลายเครื่องไม่มีการซ่อม (เปิดโปรแกรม SPSS ไม่ได้) - เครื่อง B2 ไม่มี SPSS - License ของ SPSS ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา 	/				ได้ทำการติดตั้งและปรับปรุงโปรแกรม SPSS ให้ครอบคลุมสามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab 4 ได้พร้อมกันครบทุกเครื่องแล้วเมื่อ มี.ค. 59	
2.3 น.ศ.ป.เอก มีความจำเป็นต้องใช้โปรแกรม AMOS ในการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง เป็นการไม่สะดวกที่จะต้องขอใช้ห้องทุกครั้งโดยเขียนคำร้องผ่านคณบดีเพื่อให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ขอผ่านระบบและต้องขอล่วงหน้า ซึ่งต้องเป็นช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอนในช่วงที่จะใช้ห้อง การใช้ห้องlab เพียงคนเดียวแต่ต้องเปิดแอร์สำหรับทั้งห้องเป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า ขอเสนอให้มีเครื่องที่มีโปรแกรมดังกล่าวไว้ใน			/			โปรแกรม AMOS มีจำนวนจำกัด เพียง 30 concurrent user สำนักจึงมีนโยบายให้บริการเฉพาะในห้อง Lab 4 และบุคลากรของสถาบันเท่านั้น ทำให้ไม่ได้ติดตั้งให้บริการในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แบบ Walk-in ทั้งนี้จะนำเสนอให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดหาโปรแกรม AMOS เพิ่มให้ทั่วถึง

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ห้องรวมเพื่อรองรับการใช้งานของ น.ศ.หรือมีวิธีอื่นๆที่สะดวกกว่านี้						
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้อง						
3.1 In library, one desktop computer may install in every study room like library of GRIPS of Japan. Carrying everyday one laptop by every PhD student is very difficult. Authority may consider this issue actively, since desktop computer outside study rooms are under-utilized.			/			สำนักจะดำเนินการแจ้งไปยังสำนักบรรณสารการพัฒนาเพื่อพิจารณาต่อไป
3.2 ควรทำความสะอาดคอมพิวเตอร์และแป้นพิมพ์บ้าง			/			จะดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบช่วยดำเนินการต่อไป
3.3 จอ monitor เล็กเกินไป อยู่ด้านหลัง เห็นไม่ชัดเจน		/				สำนักมีแผนจะปรับปรุงจอ Monitor ใน Lab 2 ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ในปี 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติงบประมาณ
3.4 ควรปรับปรุงความสะอาดของแป้นพิมพ์ และโต๊ะคอมพิวเตอร์			/			จะดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบช่วยดำเนินการต่อไป

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการอำนวยความสะดวก						
4.1 ควรให้บริการรับ-ส่ง เครื่อง เนื่องจากมีความลำบากในการนำเครื่องมาซ่อมสำหรับผู้หญิงและนำไปต่อสายประกอบให้ได้ถูกต้อง				/	เนื่องจากสำนักมีบุคลากรซ่อมแซมและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์จำกัด แค่ 2 คนต่อจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งสถาบัน และบุคลากรมีอายุมากขึ้น จึงไม่สามารถให้บริการรับ-ส่งเครื่องทั้งสถาบันได้	
4.2 ควรเก็บข้อมูลใน DATA (C:) ให้ด้วย หากเก็บไม่ได้ควรแจ้งหรือพูดคุยกับเจ้าของเครื่องได้รับทราบถึงสาเหตุและที่มาของปัญหาอย่างละเอียด เพราะบางครั้งงานสำคัญค้างอยู่และยังไม่ได้ save ใน DATA ทำให้ข้อมูลหายและต้องทำใหม่ทั้งหมด			/		จะกำชับตักเตือนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแจ้งข้อมูลการให้บริการแก่ผู้รับทราบก่อนดำเนินการ	
4.3 แม็ก(ที่เย็บกระดาษ)เสีย ไปขอลูกแม็ก ไม่มีลูกแม็กบริการ พนักงานบางคนก็ดี บางคนก็ไม่ค่อยแคร์ ไม่รู้ว่านั่งเล่นคอมพิวเตอร์หรืออะไร	/				<ul style="list-style-type: none"> ● ได้ดำเนินการจัดเตรียมวัสดุให้พร้อมแล้ว ● จะกำชับตักเตือนเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจผู้รับบริการมากกว่านี้ 	
4.4 ควรทำให้ง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้มากกว่านี้ (user friendly)	/				สำนักได้มีการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้ใช้งาน และจัดทำแผนการ	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
					ปรับปรุงนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงเพื่อ ทำให้ง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้มากขึ้น	
5. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อื่นๆที่เกี่ยวข้อง						
5.1 ระบบ Internet ค่อนข้างช้า		/			เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง ปฏิบัติการ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายแบบ LAN ซึ่งจะเชื่อมต่อกันบนสายสัญญาณเส้นเดียวกัน จึงต้องมีการตรวจสอบว่าเกิดจากเครื่อง คอมพิวเตอร์หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า	