

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 2

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ ค่าชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
<b>1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง</b>						
1.1 เวลาที่ใช้ในการ Login เข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ครั้งแรกนานมาก	X				<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ดำเนินการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยติดตั้ง SSD Hard Drive ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ในห้อง Lab 1 และ Lab 3 แล้ว</li> <li>- ได้ดำเนินการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนในห้อง Lab 2 และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab4 เรียบร้อยแล้ว</li> </ul>	
1.2 ไม่สามารถ Login เข้าเครื่อง B1 ได้ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2560 (LAB4)	X				ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว	
1.3 ควรมีระบบให้บริการพิมพ์ โดยเฉพาะเพื่อประหยัดเวลา				X	เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab สามารถใช้บริการพิมพ์ได้ทุกเครื่อง	
1.4 ควรเพิ่มจุดบริการ Kiosk ของ SMART Print ที่ตึกอื่น เช่น อาคารบุญชนะ เพื่อ				X	ปัจจุบันมีบริการที่ อ.บุญชนะ บริเวณ ชั้น 2 ห้องสมุดสุขุม นวพันธ์	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
เพิ่มความคล่องตัวที่สามารถ print นอกเวลาทำการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้วย และลด traffic ของคนที่เข้ามาใช้บริการในห้องได้ด้วย					และมีบริการที่ห้อง Common Room อ.สยาม	
1.5 ขอเครื่องพิมพ์ (Printer) เพิ่ม				X	ปัจจุบันมีอุปกรณ์ควบคุม Controller มีจำกัด และสำนักมีบริการเครื่องพิมพ์แบบ Kiosk ที่ห้อง common room ที่ชั้น 1 เพื่อให้บริการแล้ว	
1.6 อยากให้มี หูฟัง เวลาฟังเสียงจากเครื่องคอมพิวเตอร์ อยากให้สถานที่ดูสบาย ๆ เหมือน ห้องสมุด อาคารนวนิ นทรฯ ชั้น 21				X	เนื่องจากเคยมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ความสะอาดของหูฟังที่ให้บริการจึงยกเลิกการให้บริการ แต่ผู้ใช้บริการสามารถนำหูฟังของตนเองมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้อง Lab ได้	
1.7 แผ่นรอง Mouse ลื่นใช้งาน ไม่สะดวก (LAB2)	X				นำแผ่นรอง Mouse ออกแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1.8 เครื่องเสียหลายเครื่อง ที่นั่งไม่พอ (LAB2)	X				ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขในเบื้องต้น และมีการจัดหาติดตั้งเครื่องใหม่ทดแทนเรียบร้อยแล้ว จำนวนจำกัด 80 ที่นั่ง	-
1.9 โต๊ะวางคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้จดบันทึกได้ เนื่องจากระยะโต๊ะและเก้าอี้ห่างกัน (LAB2)				X	เนื่องจากโต๊ะคอมพิวเตอร์ได้ออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	
1.10 จอ TV ชัดแต่จอโปรเจคเตอร์ใหญ่มีความมัวมองไม่ชัด (LAB2)	X				สำนักได้ดำเนินการปรับปรุงระบบภาพ โดยติดตั้ง Projector ใหม่ในห้อง Lab 2 แล้วเมื่อ ส.ค. 2560	
1.11 จอ Monitor (ที่ถ่ายทอดมาให้หลังห้องดู) เล็กไป บางครั้งดูไม่เห็นสิ่งที่อาจารย์ key (LAB2)	X				สำนักได้ดำเนินการปรับปรุงระบบภาพ โดยติดตั้ง TV ใหม่ในห้อง Lab 2 แล้วเมื่อ ส.ค. 2560	
1.12 จอ Projector ไม่ชัด ดูยากมาก ๆ (LAB2)	X				สำนักได้ดำเนินการปรับปรุงระบบภาพ โดยติดตั้ง Projector ใหม่ในห้อง Lab 2 แล้วเมื่อ ส.ค. 2560	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1.13 Projector บางห้อง (Lab 4) สีเพี้ยน	X				สำนักได้ดำเนินการปรับปรุงระบบภาพ โดยติดตั้ง Projector ใหม่ในห้อง Lab 2 แล้วเมื่อ ส.ค. 2560	
<b>2. ด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ</b>						
2.1 ควรติดตั้งโปรแกรม Smart Print สำหรับกรณี Notebook ที่มี OS เป็น Window 10	X				สำนักได้ดำเนินการ POC ปรับปรุงการใช้งานระบบ Smart Print เรียบร้อยแล้ว	
2.2 โปรแกรม SPSS หลายเครื่องใช้ไม่ได้ เป็นอุปสรรคต่อการเรียน (LAB2)	X				ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขในเบื้องต้น ทั้งนี้มีการติดตั้งเครื่องใหม่ทั้งหมดในเดือน ม.ค. 2561 เรียบร้อยแล้ว	
2.3 Program PASW statistics 18 ขอบค้ำ (LAB2)	X				ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขในเบื้องต้น ทั้งนี้มีการติดตั้งเครื่องใหม่ทั้งหมดในเดือน ม.ค. 2561 เรียบร้อยแล้ว	
2.4 เครื่อง A1-A6 และ B3-B4 โปรแกรม SPSS ใช้ไม่ได้ error/save ไม่ได้/	X				ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขในเบื้องต้น ทั้งนี้มีการติดตั้งเครื่องใหม่ทั้งหมดในเดือน ม.ค. 2561 เรียบร้อยแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
โปรแกรมค้างขณะใช้งานจนทำงานไม่ได้ (LAB2)						
2.5 อยากให้มีระบบปฏิบัติการที่รองรับกับเครื่อง MAC (LAB4)				X	สำนักไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ MAC สำหรับให้บริการ	
2.6 Program Restart เกือบตลอดเวลา แม้จะเปิดแค่ 1 Program & 1 Sheet เท่านั้น (Precision Tree) เครื่อง B2 (LAB4)	X				ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขในเบื้องต้น ทั้งนี้มีการติดตั้งเครื่องใหม่ทั้งหมดในเดือน ม.ค. 2561 เรียบร้อยแล้ว	
<b>3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้อง</b>						
3.1 เรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ช่วงเช้าซึ่งยังไม่มีผู้มาใช้งาน พบว่าอุปกรณ์ไม่สะอาดมีเศษขยะ สิ่งสกปรกจากผู้ใช้งานเมื่อวาน ตกค้างอยู่	X				ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ Lab ที่อยู่วันเสาร์-อาทิตย์ช่วยตรวจสอบความสะอาดในตอนเช้าและก่อนปิดห้อง	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
3.2 ควรมีการฉีดน้ำยาดับกลิ่นห้องบ้าง เพราะอาจจะเพราะเป็นห้องแอร์เลยมีกลิ่นอับ ภายในห้อง Walk-in LAB				X		ให้ผู้รับผิดชอบฉีดน้ำยาดับกลิ่น
3.3 ประตูดัดขัดและส่งเสียงดัง เวลาที่มีผู้เข้า-ออก (Walk-in LAB)	X				ได้ให้ผู้เกี่ยวข้อง(ฝ่ายอาคาร) ช่วยดำเนินการตรวจสอบแก้ไขเบื้องต้นแล้ว	
3.4 ห้องเรียน Lab2 แอร์ในห้องมีความเย็นเกินไป เกินความต้องการของนักศึกษา (60 คน) มีนักศึกษาหลายคนต้องสวมเสื้อกันหนาว อยากให้ปรับอุณหภูมิแอร์ให้เหมาะสม เพื่อจะได้ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรจนมากเกินไป				X	แอร์ภายในอาคารเป็นแบบรวมศูนย์ทำให้ไม่สามารถปรับอุณหภูมิในห้อง Lab ได้	
3.5 ห้องน้ำหญิงการระบายอากาศไม่ดี กลิ่นห้องน้ำไม่พึงประสงค์มากๆ	X				ได้ติดต่อแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการแก้ไขแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
3.6 แก้อั้วควรมีที่พักแขน แก้อั้วต่ำเวลามองต้องก้มหน้า				X	แก้อั้วห้อง Lab ส่วนใหญ่มีที่พักแขน ยกเว้นแก้อั้วในห้อง Lab 2 เป็นแบบไม่มีที่พักแขน เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเข้ากับโต๊ะ	
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่มาคอยให้การช่วยเหลือ เปิดห้องแล้วก็ไป (วันที่ 17/07/60 เวลา 10.00 – 16.00 น.)				X	ได้จัดให้เจ้าหน้าที่ Lab staff มีหน้าที่เปิดปิดให้บริการห้อง Lab และมาประจำที่จุดให้บริการ Help Desk ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา ส่วนการช่วยเหลือการเรียนการสอนในห้อง Lab เป็นความรับผิดชอบของผู้ขอใช้บริการ	
<b>5. ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</b>						
5.1 ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการที่ตึกขึ้น				X		
5.2 ควรเพิ่มจุดให้บริการที่ชั้น 21 อาคารนวมินทร์ฯ				X		ที่ชั้น 21 มีบริการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดอยู่แล้ว