

รายงานผลการสำรวจแบบประเมิน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562



สำนักคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยไปใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2562 เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 5 กลุ่มงานบริการ ดังนี้

1. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์
2. กลุ่มงานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
3. กลุ่มงานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
4. กลุ่มงานบริการสื่อสารและโทรคมนาคม
5. กลุ่มงานบริการโสตทัศนูปกรณ์

วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจ โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 4 พื้นที่การศึกษา ได้แก่ มจร.ทุ่งครุ มจร.บางขุนเทียน มจร.ราชบุรี และ เคเอ็กซ์

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มาใช้บริการ มาทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ และพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์ และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์นั้นได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมหาวิทยาลัยมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น ดังนี้

1. บุคลากร จำนวน 2,717 คน
 2. นักศึกษา จำนวน 15,334 คน
- (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2562)

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. บุคลากร

- 1.1 แจกแบบสำรวจให้บุคลากร จำนวน 500 ชุด คิดเป็นร้อยละ 18.40 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด
- 1.2 สำรวจแบบออนไลน์ (Google form)

2. นักศึกษา

- 2.1 แจกแบบสำรวจให้นักศึกษาทั่วไป จำนวน 500 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.26 ของนักศึกษาทั้งหมด

เกณฑ์การประเมิน

1. แบ่งระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน
- พึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน
- พึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน
- พึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน
- พึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

2. การแปลความหมายของระดับ แบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วงโดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวน
 $\text{ชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / 5$ การแปลผลคะแนนมีดังนี้

ความหมาย	ค่าเฉลี่ย
- มากที่สุด	4.20 - 5.00
- มาก	3.40 - 4.19
- ปานกลาง	2.60 - 3.39
- น้อย	1.80 - 2.59
- น้อยที่สุด	1.00 - 1.79

3. เกณฑ์ผ่านการประเมิน เท่ากับ 3.51

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา CUPT QA ที่ผ่านมา ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์จะเน้นสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ยกเว้นงานบริการคอมพิวเตอร์ (ลานแดง) ซึ่งผู้ใช้จะเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยข้อคำถามเหล่านี้จะช่วยในการปรับปรุงการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปีงบประมาณ 2562 มหาวิทยาลัยกำหนดให้สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในฐานะผู้ให้บริการตามภารกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ ตามองค์ประกอบและเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับระดับคณะและสถาบัน ซึ่งกำหนดตัวบ่งชี้หลักของระบบประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA มีจำนวนทั้งสิ้น 14 ตัว โดยสำนักคอมพิวเตอร์จะรับผิดชอบในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้หลัก C.12 ความพึงพอใจของ

นักศึกษา ในด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ มีคุณภาพ และทันสมัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานและผู้ตอบแบบสำรวจสังกัด

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากร จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด (บุคลากร มจร. จำนวน 2,717 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2562) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2562 ซึ่งมี จำนวน 9 งานบริการ โดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ดังตารางต่อไปนี้

งานบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์มาตรฐาน 3.51
1. งานบริการระบบเครือข่าย	3.36	ปานกลาง	X
2. งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต	3.65	มาก	✓
3. งานการให้บริการระบบโทรศัพท์	3.90	มาก	✓
4. งานบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	3.62	มาก	✓
5. บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	3.64	มาก	✓
6. งานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)	3.32	ปานกลาง	X
7. งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวินโหลด	สำรวจแค่จำนวนผู้ใช้และปัญหาการใช้บริการ Office 365 และ Adobe		
8. งานบริการ Call Center และ งานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)	3.87	มาก	✓
9. งานบริการทำบัตรบุคลากร	3.72	มาก	✓
ความพึงพอใจโดยรวม	3.64	มาก	✓

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

X หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ ปรากฏผลดังนี้

1. งานบริการระบบเครือข่าย

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการเครือข่ายมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อ พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00

2. งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต

บุคลากรมีความพึงพอใจต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 และเมื่อพิจารณาบริการที่ประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดใน บริการ Google for Education มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการ Internet และ Web Site โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

3. งานการให้บริการระบบโทรศัพท์

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน โดยใช้หมายเลข 4 หลัก สะดวก/ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบงานบริการระบบโทรศัพท์ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

4. งานบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5. บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

5.1 ระบบ Intranet

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบ Intranet ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบ Intranet ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.2 ระบบบุคลากร และระบบเงินเดือนและสวัสดิการ

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบบุคลากร และระบบเงินเดือนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อ ข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบบุคลากร และระบบเงินเดือนและสวัสดิการผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.3 ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile)

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.4 ระบบบริหารทรัพยากร

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบบริหารทรัพยากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ข้อมูลมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบบริหารทรัพยากรผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.5 ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบทะเบียน(การลงทะเบียน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ และข้อมูลมีความถูกต้อง โดยทั้ง 2 หัวข้อมี ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบทะเบียนผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.6 ระบบตารางสอน-ตารางสอบ

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบตารางสอน-ตารางสอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบตารางสอน-ตารางสอบผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.7 ระบบประเมินการสอนของอาจารย์

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการระบบประเมินการสอนของอาจารย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ข้อมูล

มีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47

5.8 KMUTT⁺⁺ For Staff (บริการผ่าน Mobile Application)

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบริการ KMUTT⁺⁺ For Staff (บริการผ่าน Mobile Application) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ความสะดวกในการใช้งาน Application ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ Service ที่รวบรวม link ของบริการต่างๆ มีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50

6. งานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบริการระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ลดปริมาณการใช้กระดาษ ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16

7. งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด

จากการสำรวจบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด ในปี 2562 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ติดตั้งชุดโปรแกรม Office ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ Microsoft Office Professional จากเว็บไซต์ดาวน์โหลดของสำนักคอมพิวเตอร์ (www.cc.kmutt.ac.th) จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 54.98 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

ผลการสำรวจในการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ชุด Office 365 ส่วนใหญ่บุคลากร มจร. จะใช้งานโปรแกรม Word จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 70.48 อันดับที่สอง Excel จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และอันดับที่สาม Power Point จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 54.98

ส่วนความสนใจในชุดซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud นั้น บุคลากรให้ความสนใจในแต่ละหมวด ตามอันดับที่ปรากฏดังนี้

อันดับที่ 1 หมวดโปรแกรมการออกแบบ ได้แก่ Photoshop, Illustrator, InDesign, InCopy, Bridge, Light Room, Acrobat Pro จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 63.47

อันดับที่ 2 หมวดโปรแกรมการสร้างภาพยนตร์และเสียง ได้แก่ Premiere Pro, After Effects, SpeedGrade, Prelude, Media Encoder, Audition จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 และ

อันดับที่ 3 หมวดโปรแกรมการสร้างเว็บ ได้แก่ Dreamweaver, Animate, Muse, Scout, Gaming SDK จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39

นอกจากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลดแล้ว สำนักคอมพิวเตอร์มีความประสงค์ที่จะให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ระบุปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 และ Adobe รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

- ปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการทำงานของ Office 365
 - การดาวน์โหลดเข้าถึงค่อนข้างยาก
 - คู่มือการติดตั้งและการใช้บริการอธิบายไม่ชัดเจน
 - การสมัครและการทำงานเข้าใจยาก วิธีการซับซ้อน
- ปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการทำงานของ Adobe
 - โปรแกรมที่ดาวน์โหลดมาไม่สามารถติดตั้งได้
 - ซอฟต์แวร์ขาดการอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่
 - ต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ๆ สำหรับการทำงานและการเรียนการสอน

8. งานบริการ Call Center และ งานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)

8.1 งานบริการ Call Center

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบริการ Call Center (โทร. 111) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการ Call Center ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

8.2 งานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการท่าน ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

9. งานบริการทำบัตรบุคลากร

บุคลากรมีความพึงพอใจต่องานทำบัตรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนหัวข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพของรูปถ่าย (เช่น แสง สี สวยงาม คมชัด) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการทำบัตรบุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 9 งานบริการพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 แต่ยังมีบางงานบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือ งานบริการระบบเครือข่าย ซึ่งให้บริการระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) และระบบเครือข่ายไร้สาย

(Wireless) ในประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค และคุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการ Redesign Network สำนักคอมพิวเตอร์ได้วางแนวทางการปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มพื้นที่การใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมทั้งการเชื่อมต่อและการทำงานของเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนในประเด็นของความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิคนั้น จะมีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมและรวดเร็วมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้บุคลากรไม่ต้องรอการแก้ไขปัญหาที่ใช้ระยะเวลานาน

อีกหนึ่งงานบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือ งานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ในประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เช่น ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งานระบบ ความเร็วในการทำงานของระบบ ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานระบบ ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือยังขาดประสิทธิภาพที่ดีในการใช้งาน ให้สามารถรองรับการใช้งานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วมากขึ้น ส่วนประเด็นอื่นๆของกลุ่มงานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานและผู้ตอบแบบสำรวจสังกัด

ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษา จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด (นักศึกษาทั้งหมดรวม 15,334 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2562) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นนักศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 63.11 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 6 งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ดังตารางต่อไปนี้

งานบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์มาตรฐาน 3.51
1. งานบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	3.61	มาก	✓
2. งานบริการระบบเครือข่าย	3.37	ปานกลาง	X
3. งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	3.67	มาก	✓
4. งานบริการซอฟต์แวร์	สำรวจแค่จำนวนผู้ใช้และปัญหาการใช้บริการ Office 365		
5. บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	3.63	มาก	✓

งานบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์มาตรฐาน 3.51
6. งานบริการห้องเรียนโสตทัศนูปกรณ์	3.62	มาก	✓
ความพึงพอใจโดยรวม	3.58	มาก	✓

✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

X หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ ปรากฏผลดังนี้

1. งานบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 และเมื่อพิจารณาแต่ละบริการที่ประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อ บริการ Google for Education ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการ Internet และ Web Site โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

2. งานบริการระบบเครือข่าย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23

3. งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อที่ทำการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในหัวข้อ ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 แต่อย่างไรก็ตามทุกหัวข้อที่ประเมินของงานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

4. งานบริการซอฟต์แวร์

จากการสำรวจงานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการ ในปี 2562 พบว่า นักศึกษาเคยเข้าใช้งาน Office 365 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 55.83 และไม่เคยเข้าใช้งาน Office 365 จำนวน 182 คิดเป็นร้อยละ 44.17 และในส่วนนักศึกษาที่เคยดาวน์โหลด Office 365 Pro Plus สำหรับติดตั้งลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.06 และไม่เคยติดตั้ง Office 365 จำนวนทั้งสิ้น 317 คน คิดเป็นร้อยละ 76.94

เมื่อนักศึกษาเคยเข้าใช้งาน Office 365 ส่วนใหญ่จะเคยใช้งาน Word เป็นจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 49.51 อันดับที่สอง คือ Power Point จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92 และอันดับที่สาม Excel มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ทำการสำรวจ

นอกจากนี้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการ ในปีงบประมาณ 2562 นั้น สำนักคอมพิวเตอร์มีความประสงค์ที่จะให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ระบุปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 (การใช้งานบน Cloud) / ซอฟต์แวร์ Office 365 Pro Plus (การดาวน์โหลดติดตั้งลงบนเครื่อง) รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำเพิ่มเติม สรุปผลที่ได้ดังนี้

- **ปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 (การใช้งานบน Cloud) / ซอฟต์แวร์ Office 365 Pro Plus (การดาวน์โหลดติดตั้งลงบนเครื่อง)**
 - การดาวน์โหลดค่อนข้างยาก เนื่องจากวิธีการค่อนข้างซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน
 - บางซอฟต์แวร์ไม่มีคู่มือทำให้การติดตั้งค่อนข้างยาก
 - ไม่สามารถเข้าใช้งานหรือ Log in เข้า Office 365
 - ไม่ทราบว่ามีการให้บริการดาวน์โหลด Office 365
- **ข้อเสนอแนะ / คำแนะนำเพิ่มเติม**
 - ควรมีช่องทางประกาศแจ้งให้ทราบว่ามีบริการต่างๆ
 - ควรมีคู่มือหรือระบุขั้นตอนการดาวน์โหลดและติดตั้ง Office 365 ให้ชัดเจน
 - จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน และการเรียน การสอน
 - อยากให้มีการจัดอบรมการใช้งาน Office 365 หรือจะทำเป็นวิดีโอสอนการใช้งานก็ได้

5. บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

5.1 ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อ ได้รับความสะดวกในการชำระเงินค่าลงทะเบียน ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38

5.2 ระบบประเมินการสอนของอาจารย์

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการระบบประเมินการสอนของอาจารย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อ ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ซึ่งทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบประเมินการสอนของอาจารย์ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.3 ระบบทุนการศึกษา

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการระบบทุนการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ซึ่งทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบทุนการศึกษาผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.4 ระบบตารางสอน-ตารางสอบ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการระบบตารางสอน-ตารางสอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ ค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 ซึ่งทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบตารางสอน-ตารางสอบผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

5.5 ระบบกิจกรรมนักศึกษา

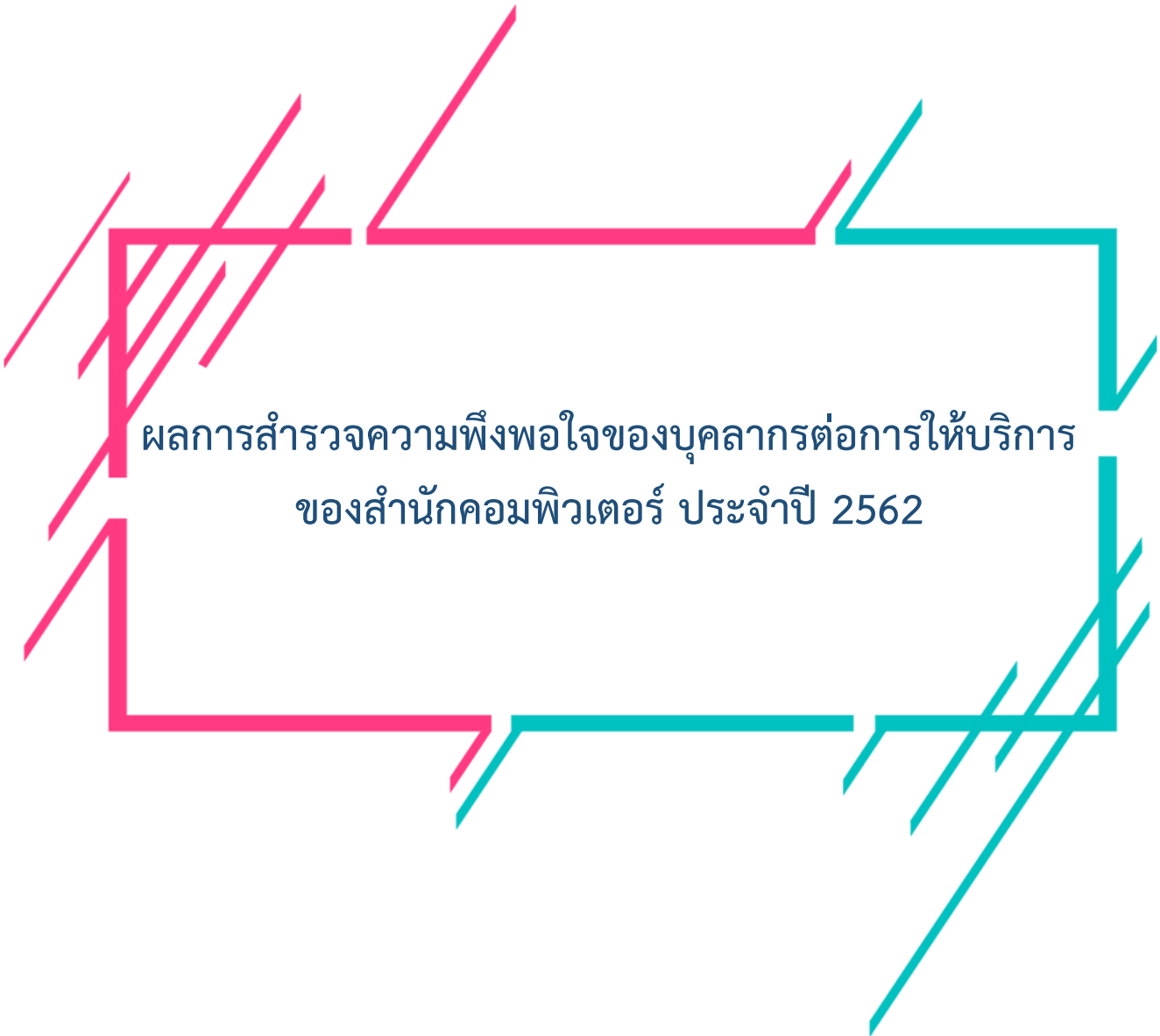
นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการระบบกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ซึ่งทุกหัวข้อที่ประเมินของระบบกิจกรรมนักศึกษาผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51)

6. งานบริการห้องเรียน/โสตทัศนูปกรณ์

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการห้องเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการประเมินพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 งานบริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 แต่ยังมีบางงานบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือ งานบริการระบบเครือข่าย ซึ่งให้บริการระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) และระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ในประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ เสถียรภาพของระบบเครือข่าย Internet สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) และพื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์มีแผนงานดำเนินการปรับปรุงอุปกรณ์เครือข่ายให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยต่อไป



ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ
ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562

จากการรวบรวมข้อมูลของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 271 คน โดยเป็นการสำรวจแบบออนไลน์และส่งเอกสารแบบสำรวจแก่บุคลากร แบ่งแยกเป็นคณะ และหน่วยงาน ซึ่งสรุปผลเป็นจำนวนและคิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ดังนี้

ลำดับที่	คณะ/สำนัก/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์	36	13.28
2	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	15	5.54
3	คณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ	7	2.58
4	คณะวิทยาศาสตร์	3	1.11
5	คณะศิลปศาสตร์	14	5.17
6	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	1.85
7	คณะทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี	1	0.37
8	โครงการร่วมบริหารหลักสูตรมีเดียอาตส์และเทคโนโลยีมีเดีย	3	1.11
9	สำนักงานอธิการบดี	6	2.21
10	กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร	3	1.11
11	สถาบันการเรียนรู้	11	4.06
12	สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.)	18	6.64
13	สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ (EDS)	2	0.74
14	สถาบันพัฒนาและฝึกอบรมโรงงานต้นแบบ (สรบ.)	10	3.69
15	สถาบันนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (STIPI)	1	0.37
16	สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและพันธมิตร (สวณพ.)	5	1.85
17	สำนักงานมหาวิทยาลัยสัมพันธ์	1	0.37
18	สำนักหอสมุด	29	10.70
19	สำนักงานกิจการนักศึกษา	8	2.95
20	สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา	5	1.85
21	สำนักงานคลัง	6	2.21
22	สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์	9	3.32
23	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	7	2.58
24	สำนักงานนิติการ	10	3.69
25	สำนักงานประกันคุณภาพ	5	1.85
26	สำนักงานยุทธศาสตร์	5	1.85
27	สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล	10	3.69
28	สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4	1.48

ลำดับที่	คณะ/สำนัก/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
29	ศูนย์การจัดการด้านพลังงานสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (EESH)	13	4.80
30	กลุ่มงานช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา	3	1.11
31	กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย	5	1.85
32	มจร.ราชบุรี	11	4.06
รวม		271	100.00

จากการรวบรวมข้อมูลของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 271 คน สามารถสรุปผลจำนวนและจัดอันดับหน่วยงานหรือคณะที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด ดังนี้

- อันดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.28
 อันดับที่ 2 สำนักหอสมุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70
 อันดับที่ 3 สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.64

งานบริการระบบเครือข่าย

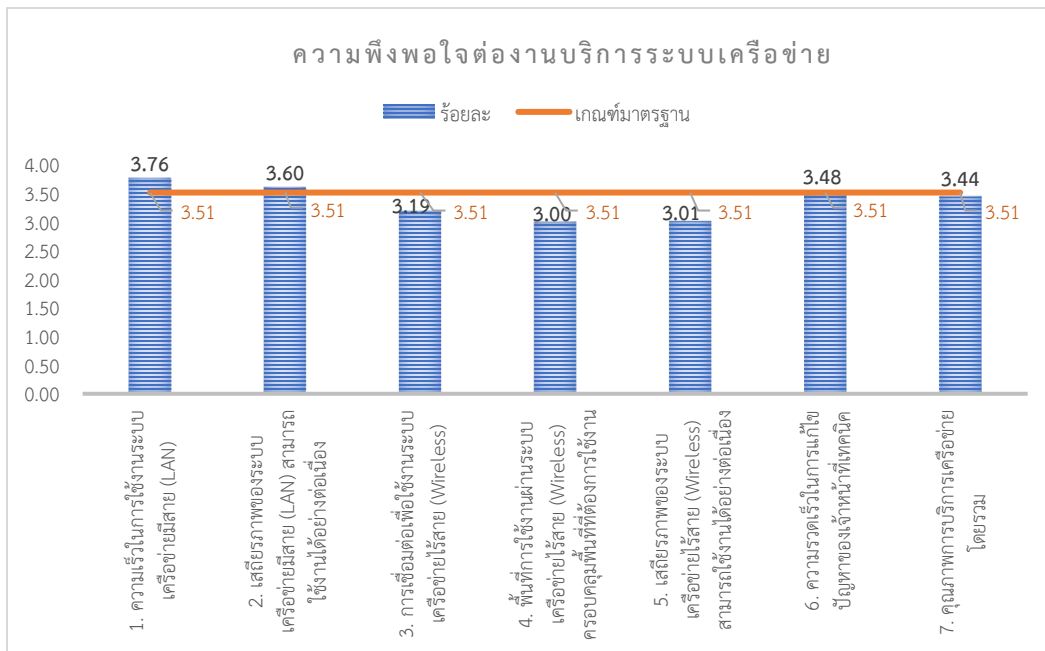
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) และ ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัยโดยรวม

- ประเด็นที่ประเมิน
1. ความเร็วและเสถียรภาพในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN)
 2. การเชื่อมต่อ เสถียรภาพ และพื้นที่การใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)
 3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค
 4. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการเครือข่ายมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN)	3.76	0.67	มาก
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.60	0.73	มาก
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	3.19	0.83	ปานกลาง

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	3.00	0.91	ปานกลาง
5. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.01	0.85	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	3.48	0.80	มาก
7. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม	3.44	0.72	มาก
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	3.36	0.79	ปานกลาง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการระบบเครือข่าย

จากสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการเครือข่ายของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณารายประเด็นหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51) พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60

สำหรับประเด็นการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51) ได้แก่

1. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)
2. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน

3. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค
5. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

- ข้อ 2. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - ระบบ LAN ไม่เสถียร
 - ระบบ LAN ล่มบ่อยที่ตึกวิศวกรรม
- ข้อ 3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)
 - Wireless หลุดบ่อยมาก
 - การเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สายเชื่อมต่อยาก บางครั้งสัญญาณขาดหาย
 - การเชื่อมต่อสัญญาณ Wifi ไม่ค่อยเสถียร และไม่ค่อยมีสัญญาณ ที่อาคารจอดรถ 1 หอพักหญิงชั้น 1 และบริเวณสระมรกต
 - เชื่อมต่อ Wifi ไม่ค่อยได้ในบางครั้ง
 - บางครั้งการเชื่อมต่อสัญญาณช้าเกินไปสำหรับการ Video Conference
- ข้อ 4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน
 - ระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน เช่น อาคารวิศวกรรม CB5
 - บางจุดไม่มีสัญญาณ Wireless เช่น อาคาร 190 ปี ชั้นล่าง
 - มจร. ราชบุรีระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะที่หอพักที่ มจร.ราชบุรี Wireless ไม่ครอบคลุมทุกชั้น
 - พื้นที่ มจร.บางขุนเทียน มีจุดอับสัญญาณมาก ทำให้ใช้งานไม่สะดวก
- ข้อ 5. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - การเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สายไม่มีความเสถียร บางครั้งหลุดและขาดการเชื่อมต่อ
 - การดาวน์โหลดข้อมูลค่อนข้างช้า
 - พบปัญหากรณีนักศึกษาใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตล่มบ่อย
 - อาคารเรียนรวมมีปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยทำให้กระทบต่อการเรียนการสอน
 - บางครั้งสัญญาณก็หายไป เช่น สำนักหอสมุด
- ข้อ 6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค
 - เมื่อมีปัญหาด้านสัญญาณเจ้าหน้าที่ใช้เวลาแก้ไขนานเป็นวันหรือ 2-3 วัน ทำให้ทำงานลำบาก
 - บางกรณีเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาล่าช้า บางครั้งนานเป็นอาทิตย์

ข้อ 7. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม

- อินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้ง
- ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้หลายเว็บหลังเปลี่ยน Firewall
- มีหลาย Domain โดยไม่จำเป็น เช่น Secure, SecureN

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- Wireless หลุดบ่อยมาก
- ช่วงเดือนสิงหาคม-กันยายน 2562 มีปัญหาอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้งที่ตึกสำนักงานอธิการบดี
- เชื่อมต่อสัญญาณ Wireless กับ iPad และ iPhone ไม่ค่อยได้ (ที่ตึกวิศวกรรม)
- เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้นเลย
- ระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน โดยเฉพาะที่ มจร.บางขุนเทียน มจร.ราชบุรี และ มจร.บางมด ในพื้นที่บางจุด
- ไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณ Wireless ได้เป็นบางครั้ง

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรปรับปรุงให้สัญญาณ Wireless เชื่อมต่อง่ายและไม่หลุดบ่อย
- มีจุดกระจายสัญญาณมากกว่านี้ หรือเพิ่มจุดปล่อยสัญญาณ
- อยากให้เปลี่ยน Wireless เป็นสัญญาณแบบ Fiber Optic
- อยากให้มีเครือข่าย Wifi ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน
- เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ควรแจ้งให้ผู้ใช้งานทราบด้วย เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- มีบริการ Free Wifi แบบไม่ต้อง Log in สำหรับนักศึกษาและบุคลากร
- ควรสำรวจปริมาณการใช้ Wifi และติดตั้งตัวกระจายสัญญาณเพิ่ม
- อยากให้เจ้าหน้าที่ (Admin) เปิดอีเมล admin@kmutt.ac.th อ่านบ่อยกว่านี้

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบเครือข่าย เฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน (3.51) โดยเฉพาะเรื่อง การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย ซึ่งทำให้เห็นว่าสำนักคอมพิวเตอร์ต้องมีการดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อและเสถียรภาพของสัญญาณ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการยังคงไม่ทราบถึงขอบเขตการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ เนื่องจาก

สำนักคอมพิวเตอร์ให้บริการระบบเครือข่ายในบางส่วนของพื้นที่เท่านั้น ในส่วนที่เป็นพื้นที่ภายในของหน่วยงาน จะมีความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการทำการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการระบบเครือข่ายทั้งแบบมีสายและไร้สาย โดยมีแผนงานปรับปรุงอยู่ในแผนงบประมาณประจำปีของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การบริการครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ โดยคำนึงถึงปริมาณความต้องการของผู้ใช้งานในพื้นที่ และมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงบริการและขอบเขตการให้บริการ รวมถึงกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์

งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต

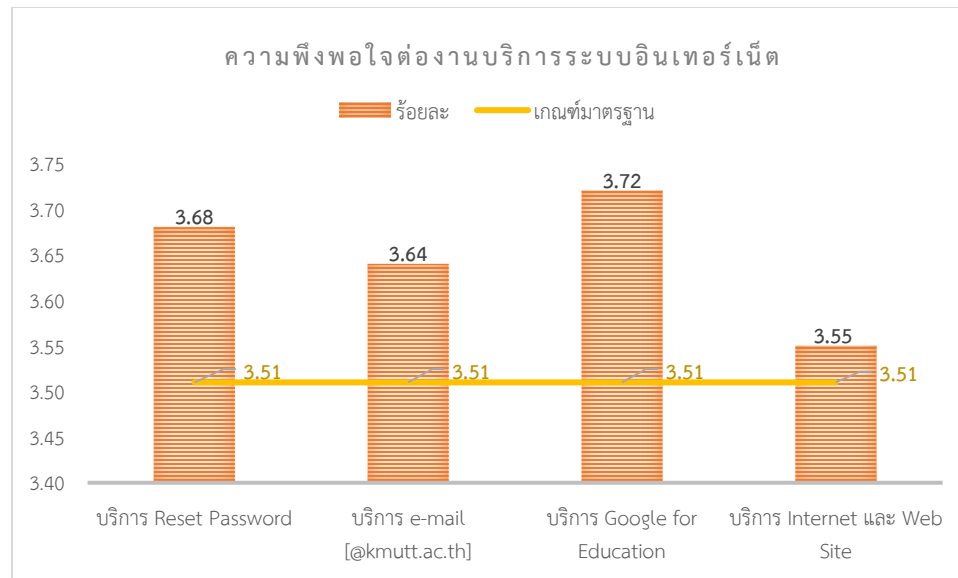
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การใช้ e-mail การใช้ Google Apps for Education และการ Reset Password ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัยโดยรวม

ประเด็นที่ประเมิน

1. บริการ Reset Password
2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]
3. บริการ Google for Education
4. บริการ Internet และ Web Site

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ต

บริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการ Reset Password	3.68	0.72	มาก
2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]	3.64	0.73	มาก
3. บริการ Google for Education	3.72	0.72	มาก
4. บริการ Internet และ Web Site	3.55	0.77	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.65	0.74	มาก

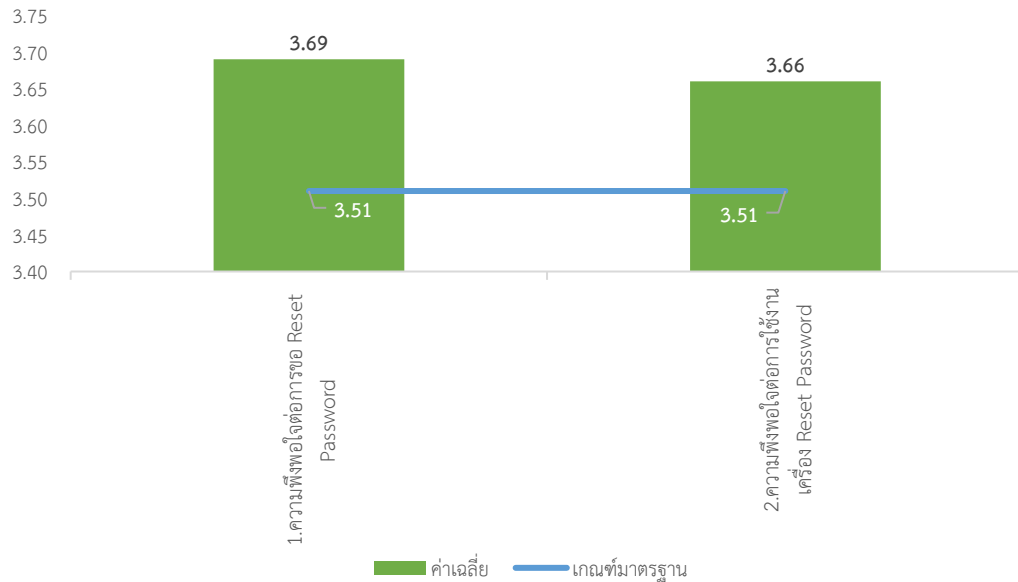


จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจบริการต่างๆ ที่ทำการประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละบริการ พบว่า บริการที่มีความพึงพอใจอันดับ 1 คือ บริการ Google for Education มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ บริการ Reset Password มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาอันดับ 3 คือ บริการ e-mail [@kmutt.ac.th] มีค่าเฉลี่ย 3.64 และอันดับสุดท้าย คือ บริการ Internet และ Website มีค่าเฉลี่ย 3.55 โดยทั้ง 4 บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51)

สรุปผลการสำรวจข้อมูลในแต่ละหัวข้อการประเมิน

1. บริการ Reset Password

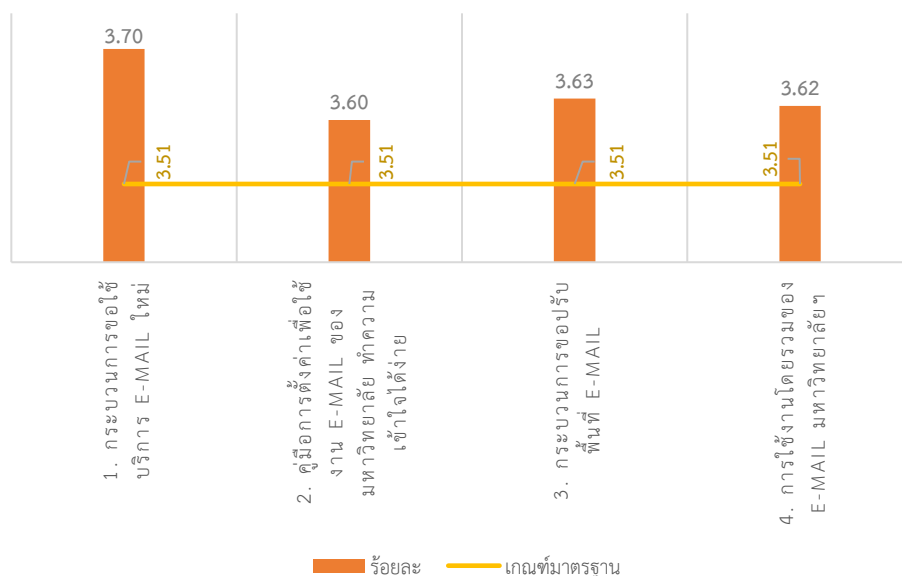
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password	3.69	0.71	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password	3.66	0.72	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.68	0.72	มาก



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ บริการ Reset Password ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งทั้ง 2 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]

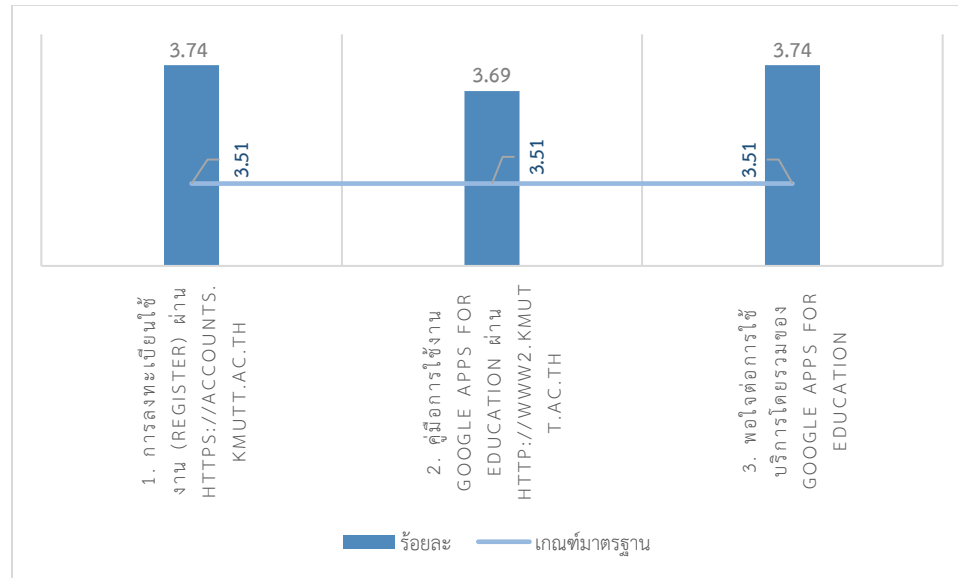
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการขอใช้บริการ e-mail ใหม่	3.70	0.69	มาก
2. คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน e-mail ของมหาวิทยาลัย ทำความเข้าใจได้ง่าย http://www.cc.kmutt.ac.th/email.html	3.60	0.73	มาก
3. กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail	3.63	0.76	มาก
4. การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ	3.62	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.64	0.73	มาก



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริการ e-mail [@kmutt.ac.th] ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดอันดับ 1 คือ กระบวนการขอใช้บริการ e-mail ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อันดับ 2 คือ กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาอันดับ 3 คือ การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และอันดับที่ 4 คือ คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน e-mail ของมหาวิทยาลัยฯ ทำความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

3. บริการ Google for Education

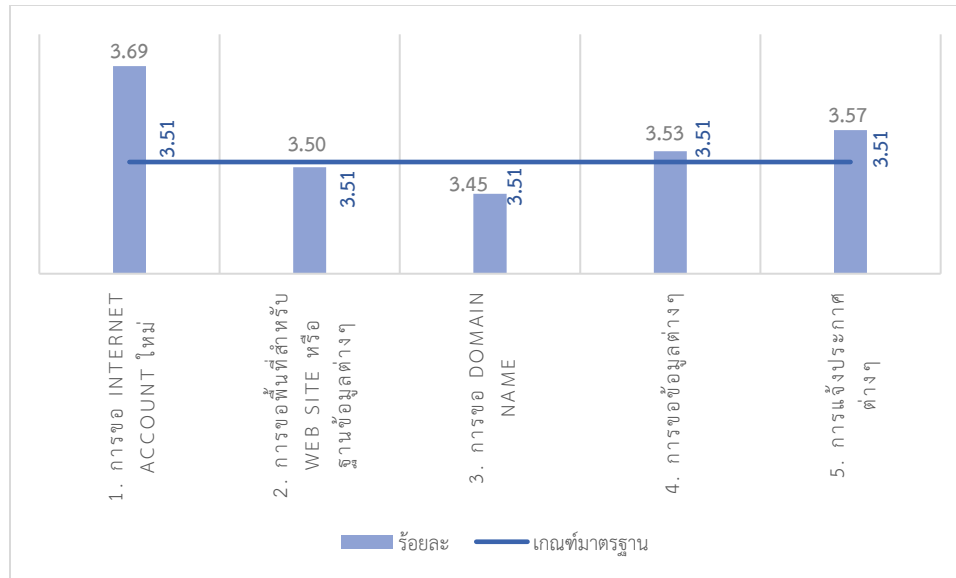
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน https://accounts.kmutt.ac.th	3.74	0.69	มาก
2. คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน http://www2.kmutt.ac.th	3.69	0.73	มาก
3. พอใจต่อการใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education เช่น e-mail, Calendar, Drive, Doc or Sheet	3.74	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.72	0.72	มาก



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริการ Google for Education ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง พพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education และ การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน <https://accounts.kmutt.ac.th> ทั้ง 2 หัวข้อมีค่าเฉลี่ย 3.74 และ รองลงมา คือ คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน <http://www2.kmutt.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

4. บริการ Internet และ Web Site

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การขอ Internet Account ใหม่	3.69	0.75	มาก
2.. การขอพื้นที่สำหรับ Web Site หรือ ฐานข้อมูลต่างๆ	3.50	0.80	มาก
3. การขอ Domain Name	3.45	0.79	มาก
4. การขอข้อมูลต่างๆ	3.53	0.76	มาก
5. การแจ้งประกาศต่างๆ	3.57	0.77	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.55	0.77	มาก



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริการ Internet และ Web Site ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 คือ การขอ Internet Account ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา อันดับ 2 คือ การแจ้งประกาศต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาอันดับ 3 การขอข้อมูลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาอันดับ 4 การขอพื้นที่สำหรับ Web Site หรือ ฐานข้อมูลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และอันดับ 5 การขอ Domain Name (ค่าเฉลี่ย 3.45)

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

1. บริการ Reset Password

1.1 ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password

- ไม่เข้าใจขั้นตอนการขอ reset password ว่าต้องใช้อะไรและเงื่อนไขเป็นอย่างไร

2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]

2.1 กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail

- กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail ยุ่งยากหลายขั้นตอน
- ไม่ทราบว่ามีการขอพื้นที่ email เพิ่มเติมได้

2.2 การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ

- ปัญหาการเปลี่ยนจาก @mail.kmutt.ac.th เป็น @kmutt.ac.th ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- อีเมล @mail.kmutt.ac.th มีปัญหาค่อนข้างบ่อย
- อีเมล @kmutt.ac.th มีพื้นที่ใช้งานจำกัดมาก
- ปัญหาอีเมลไม่เข้าใน Gmail โดย @mail.kmutt.ac.th ไปเข้า Outlook แทน ทำให้ใช้งานยาก
- ปัญหาต้อง Log in ถึง 2 ครั้ง ไม่ใช่แค่ครั้งเดียว ใน Google และ KMUTT

- ขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องการเชื่อมต่อระหว่าง e-mail กับ Gmail ของมหาวิทยาลัย

3. บริการ Google for Education

3.1 คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน <http://www2.kmutt.ac.th>

- คู่มือไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน ทำให้สับสน

3.2 พื่อใจต่อการให้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education เช่น e-mail, Calendar, Drive, Doc or Sheet

- ปัญหา กรณีเซฟไฟล์ไว้ใน Google Drive เมื่อเปิดไฟล์ที่ตั้งจาก Google Drive เกิดตัวอักษรเพี้ยนไปจากเดิม (เมื่อ Save งานแบบ Online)

4. บริการ Internet และ Web Site

4.1 การขอพื้นที่สำหรับ Web Site หรือ ฐานข้อมูลต่างๆ

- การขอพื้นที่ทำระบบใช้เวลากว่า 3 เดือน ยังไม่เสร็จ ติดตามงานก็ไม่ได้รับคำตอบ

4.2 การขอ Domain Name

- การขอ Domain Name ใช้เวลานาน

4.3 การแจ้งประกาศต่างๆ

- การแจ้งประกาศต่างๆ ไม่ค่อยทั่วถึง

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- เมื่อติดต่อแจ้งปัญหาเรื่องอีเมลมีปัญหา เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขปัญหาช้า หรือต้องรอติดต่อกลับนาน
- Domain @mail.kmutt.ac.th มีปัญหาบ่อยมาก หลายครั้งที่อีเมลส่งมาไม่ถึงผู้รับ
- ได้รับ Junk mail เยอะ บางครั้งก็เป็น Phishing mail
- การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ เข้าถึงยาก
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคของสำนักคอมพิวเตอร์ค่อนข้างยาก

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- มหาวิทยาลัยควรมี Mail Server เป็นของตนเอง
- คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ควรปรับปรุงให้ทันสมัยและครอบคลุมทุกปฏิบัติการ
- อยากให้จัดอบรมการใช้ Google Apps for Education
- ต้องการให้มี Request Online แทนการใช้กระดาษ และสามารถติดตามการอนุมัติได้
- อยากให้ประชาสัมพันธ์ KMUTT Box มากกว่าเดิม
- น่าจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ มจร.บางขุนเทียน เพื่อการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ต สามารถผ่านเกณฑ์ที่ 3.51 ได้ในทุกหัวข้อ แต่มี 2 หัวข้อที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การขอพื้นที่สำหรับ Web Site หรือฐานข้อมูลต่างๆ และการขอ Domain Name ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ควรพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองได้รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการที่มีอยู่ให้ผู้ใช้งานได้ทราบ รวมไปถึงการจัดทำคู่มือที่เป็นปัจจุบันและมีรายละเอียดครบถ้วน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสะดวกของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

แนวทางการปรับปรุงการบริการ Google for Education บริการ Reset Password บริการ e-mail และบริการ Internet และ Web Site ซึ่งให้บริการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรทราบถึงบริการ วิธีการขอ และเงื่อนไขการใช้งานบริการต่างๆ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้เป็นปัจจุบัน และข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อาทิ กระบวนการขอรับบริการ การใช้บริการ Google for Education โดยผู้ให้บริการสามารถศึกษารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ได้จากเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์

งานการให้บริการระบบโทรศัพท์

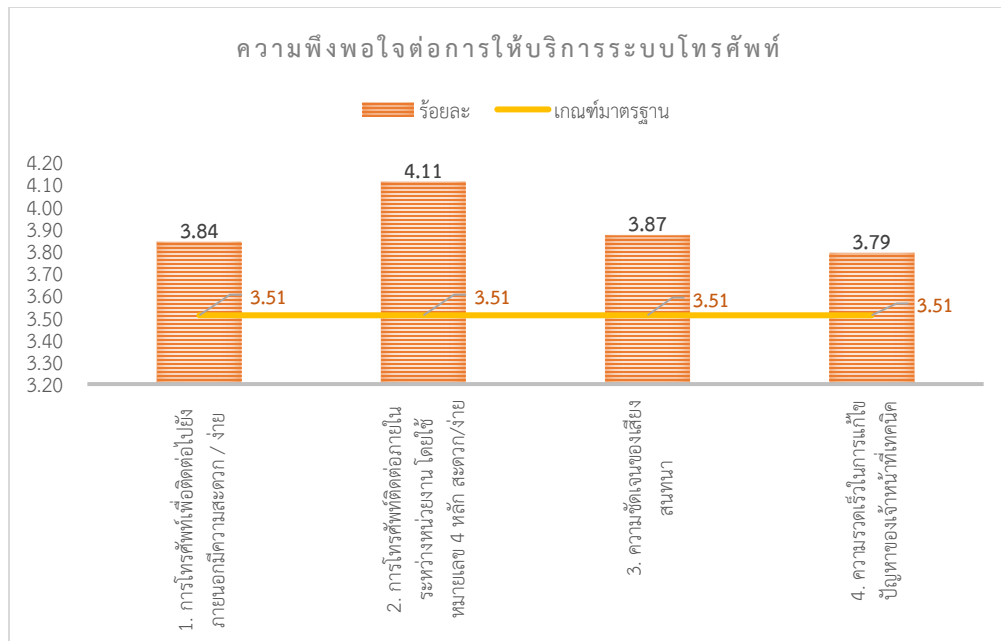
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้งานระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการระบบโทรศัพท์ให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในเรื่องการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ประเด็นการประเมิน

1. การติดต่อไปยังภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีความสะดวก / ง่าย
2. ความชัดเจนของเสียงสนทนา
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานการให้บริการระบบโทรศัพท์

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การโทรศัพท์เพื่อติดต่อไปยังภายนอกมีความสะดวก / ง่าย	3.84	0.81	มาก
2. การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน โดยใช้หมายเลข 4 หลัก สะดวก/ง่าย	4.11	0.70	มาก
3. ความชัดเจนของเสียงสนทนา	3.87	0.73	มาก
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	3.79	0.73	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.90	0.74	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบริการระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน โดยใช้หมายเลข 4 หลัก สะดวก/ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ความชัดเจนของเสียงสนทนา (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาอันดับที่ 3 คือ การโทรศัพท์เพื่อติดต่อไปยังภายนอก มีความสะดวก / ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และอันดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค (ค่าเฉลี่ย 3.79) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อที่ 1. การโทรศัพท์เพื่อติดต่อไปยังภายนอก มีความสะดวก/ง่าย

- มีการจำกัดเบอร์ติดต่อภายนอก ทำให้ติดต่อบุคคลภายนอกไม่สะดวก
- โทรศัพท์ในห้องบางครั้งไม่สามารถโอนสายไปภายนอกได้

ข้อที่ 2. การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน โดยใช้หมายเลข 4 หลัก สะดวก/ง่าย

- การโทรเข้าเบอร์ 4 หลัก บางครั้งโทรไม่ได้
- บางครั้งกดหลายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวไม่ได้ ต้องกดเบอร์โทรศัพท์เต็ม

ข้อที่ 3. ความชัดเจนของเสียงสนทนา

- เสียงสนทนาเบา ได้ยินไม่ค่อยชัด

ข้อที่ 4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค

- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ต้องรอแก้ไขปัญหาหลายวัน เช่นที่ มจร.บางขุนเทียน

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- โทรศัพท์เก่า
- บางครั้งอุปกรณ์ใช้ไม่ค่อยได้
- สัญญาณโทรศัพท์หายบ่อย
- คนโทรมาไม่ติด เหมือนสายไม่ว่างทั้งที่ไม่ได้ติดสาย
- ปัญหาเมื่อวางสายแต่มีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นมา แต่จริงๆ แล้วไม่มีใครโทรศัพท์เข้ามา
- บางครั้งมีปัญหาการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค เข้าใจไม่ตรงกัน

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้โทรเบอร์ภายในผ่านสมาร์ตโฟนได้
- โทรศัพท์บางเครื่องเก่ามาก ควรเปลี่ยนใหม่
- ควรมีโทรศัพท์กลางของแต่ละหน่วยงานเพื่อใช้ติดต่อภายนอก
- อยากให้โทรศัพท์สามารถจองสายได้ และแยกเสียงได้ว่าเป็นเบอร์โทรศัพท์จากภายในหรือภายนอก

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินแต่ละหัวข้อการบริการระบบโทรศัพท์ ผ่านเกณฑ์ (3.51) แต่ยังพบปัญหาบางส่วนในเรื่องการโทรศัพท์ติดต่อไปยังภายนอก สัญญาณโทรศัพท์ และนอกจากนี้ควรมีการพัฒนาคุณภาพของสัญญาณเสียงให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น VOIP เป็นต้น และมีแผนการดำเนินการที่จะจัดหาระบบโทรศัพท์ 5G มาใช้ เพื่อให้ระบบโทรศัพท์มีเสถียรภาพและเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารสำหรับการทำงาน และสนับสนุนการศึกษา โดยจะมีการดำเนินการในปีงบประมาณ 2563 และในส่วนอื่นๆ ที่มีปัญหาจะมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

งานบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

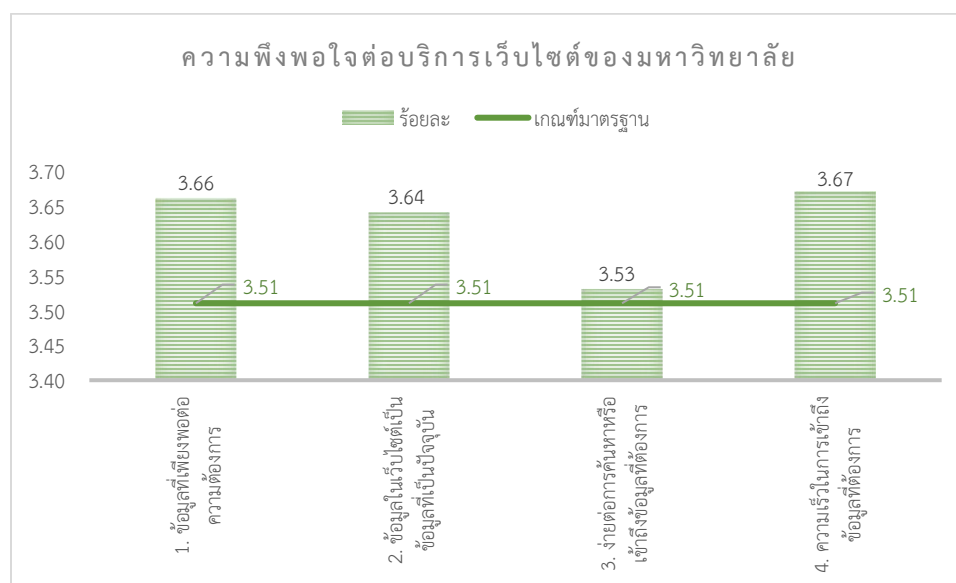
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและนักศึกษาในการเข้าใช้งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

ประเด็นการประเมิน

1. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นปัจจุบัน เหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ
2. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.66	0.65	มาก
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	3.64	0.71	มาก
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	3.53	0.79	มาก
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	3.67	0.73	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.62	0.72	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาอันดับที่ 3 คือ ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และอันดับที่ 4 คือ ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อที่ 2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

- ข้อมูลเก่า ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล
- ไม่มีข้อมูลอาจารย์ครบทุกคน มีเฉพาะบางคนและบางครั้งข้อมูลเก่า
- ตำแหน่งบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อที่ 3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

- เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานบนสมาร์ตโฟน
- หน้าเว็บบางอย่างต้องเปิดด้วย Internet Explorer (IE) เท่านั้น
- หน้าเว็บไซต์ยากต่อการค้นหา
- UI ตัวหนังสือเยอะมาก ทำให้ตาเสีย และหาข้อมูลยาก
- ตัวอักษรบนหน้าเว็บไซต์ค่อนข้างเล็ก

ข้อที่ 4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

- การจัดหมวดหมู่ไม่ชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ช้า

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- ข้อมูลหน้าเว็บไซต์เวอร์ชัน EN ไม่เหมือน TH
- เว็บไซต์บางหน่วยงานไม่สามารถเข้าถึงได้นานแล้ว
- ข้อมูลบุคลากรบางคนไม่มีเบอร์โทรศัพท์ หรือ e-mail
- เว็บไซต์เข้าถึงง่ายแต่ไม่ตอบสนองผู้ใช้งาน

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้ระบุตำแหน่งของบุคลากรและเบอร์ติดต่อภายในของแต่ละคน เพื่อให้สะดวกในการติดต่อ
- ควรอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ควรปรับเว็บไซต์ให้เป็น Responsive
- อยากให้ปรับหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ
- ปรับ UI ให้สอดคล้องกันทั้งหน้าเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ควรปรับ Theme และพัฒนาให้ทันสมัยมากกว่านี้

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินแต่ละหัวข้อการบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) แต่ยังมีพบปัญหาเรื่องข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลบุคลากรไม่ครบถ้วนทำให้ไม่สะดวกในการค้นหาช่องทางติดต่อ รวมไปถึงอยากให้หน้าเว็บไซต์เหมาะสมกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับเว็บไซต์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ควรประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลให้ดำเนินการตรวจสอบและดูแลข้อมูลของหน่วยงาน เมื่อต้องมีการปรับปรุงให้ดำเนินการส่งข้อมูลที่ต้องการปรับปรุงให้กับผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในแต่ละกลุ่มงาน ได้แก่ ด้านการเงิน บุคคล การบริหารจัดการ และการเรียนการสอน ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการทำงานแต่ละระบบให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร นักศึกษาและมหาวิทยาลัย ซึ่งมีระบบที่ทำการประเมิน มีดังนี้

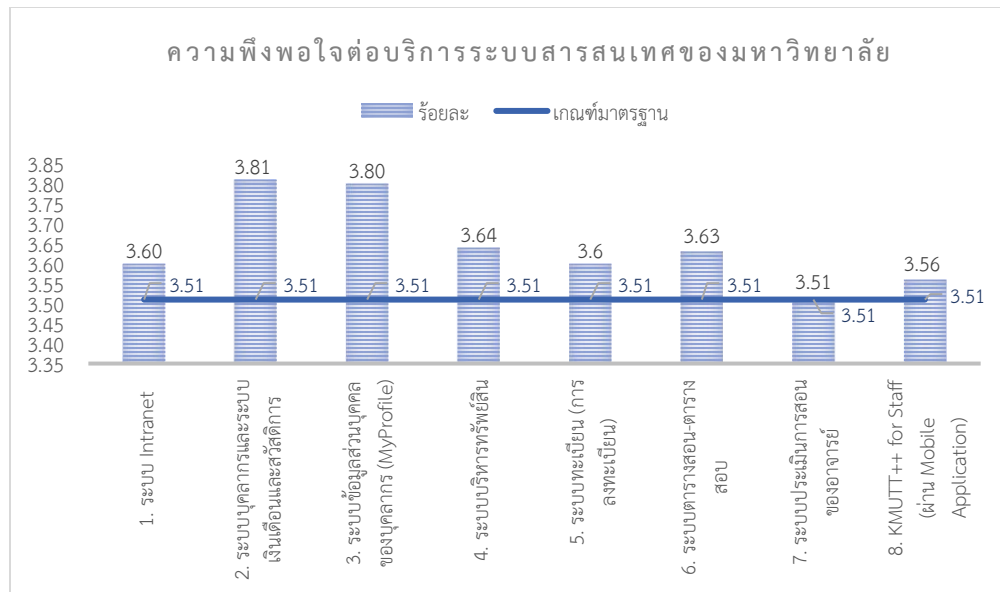
1. ระบบ Intranet
2. ระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการ
3. ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile)
4. ระบบบริหารทรัพยากร
5. ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)
6. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ
7. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์
8. KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile Application)

ประเด็นการประเมิน

1. ข้อมูลมีความถูกต้องและเพียงพอต่อการใช้งานระบบ
2. ความเร็วในการทำงานระบบ
3. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)
4. ข้อมูล รูปแบบ วิธีการ บริการ ความเร็ว ความสะดวก และความสะดวกในการใช้งาน แอปพลิเคชัน (KMUTT++ for Staff)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบ Intranet	3.60	0.75	มาก
2. ระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการ	3.81	0.64	มาก
3. ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile)	3.80	0.67	มาก
4. ระบบบริหารทรัพยากร	3.64	0.74	มาก
5. ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)	3.60	0.73	มาก
6. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	3.63	0.71	มาก
7. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	3.51	0.87	มาก
8. KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile Application)	3.56	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.64	0.73	มาก



จากสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละระบบ มีอันดับและผลค่าเฉลี่ยดังนี้

อันดับที่ 1 ระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการ - ค่าเฉลี่ย 3.81

อันดับที่ 2 ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile) - ค่าเฉลี่ย 3.80

อันดับที่ 3 ระบบบริหารทรัพยากร - ค่าเฉลี่ย 3.64

อันดับที่ 4 ระบบตารางสอน-ตารางสอบ - ค่าเฉลี่ย 3.63

อันดับที่ 5 ระบบ Intranet - ค่าเฉลี่ย 3.60

อันดับที่ 5 ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน) - ค่าเฉลี่ย 3.60

อันดับที่ 7 KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile Application) - ค่าเฉลี่ย 3.56

อันดับที่ 8 ระบบประเมินการสอนของอาจารย์ - ค่าเฉลี่ย 3.51

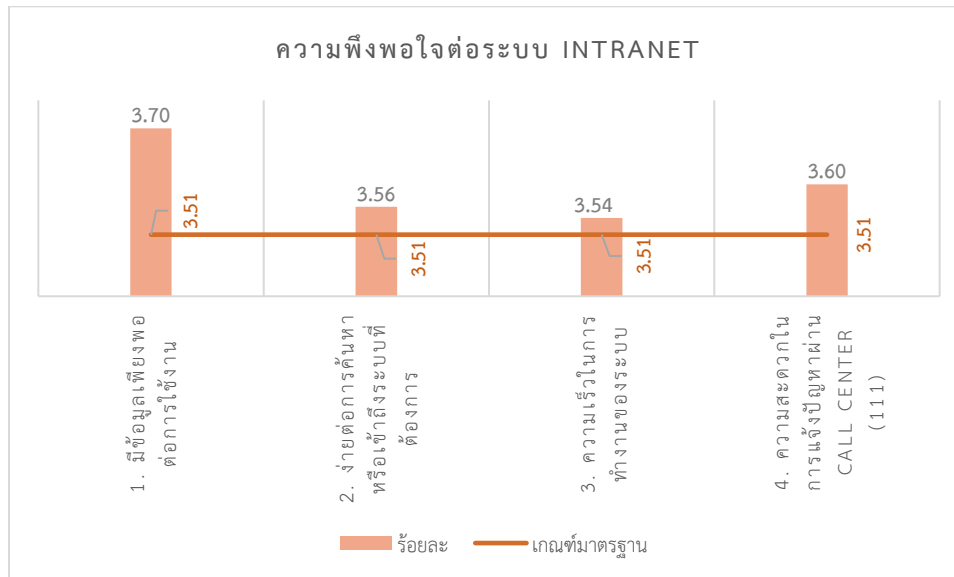
โดยระบบสารสนเทศทั้ง 8 ระบบ ที่ทำการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยแต่ละระบบ

1. ระบบ Intranet

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งาน	3.70	0.69	มาก
2. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงระบบที่ต้องการ	3.56	0.76	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.54	0.75	มาก

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
		ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.60	0.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.60	0.75	มาก



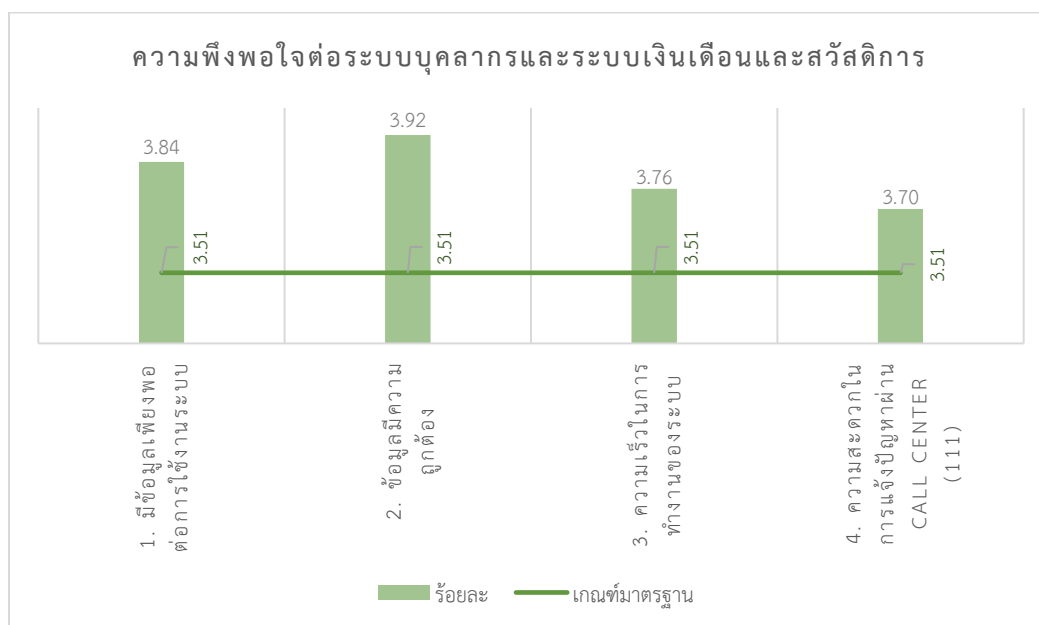
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบ Intranet ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111) (ค่าเฉลี่ย 3.60) อันดับที่ 3 คือ ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงระบบที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ อันดับที่ 4 คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบ Intranet เก่า ใช้งานยาก
- ระบบ Intranet บางครั้งช้า
- ไม่สามารถใช้งานบน Chrome ได้
- ระบบบันทึกการลาค่อนข้างช้า

2. ระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการ

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
		ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.84	0.61	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.92	0.62	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.76	0.66	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.70	0.68	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.81	0.64	มาก



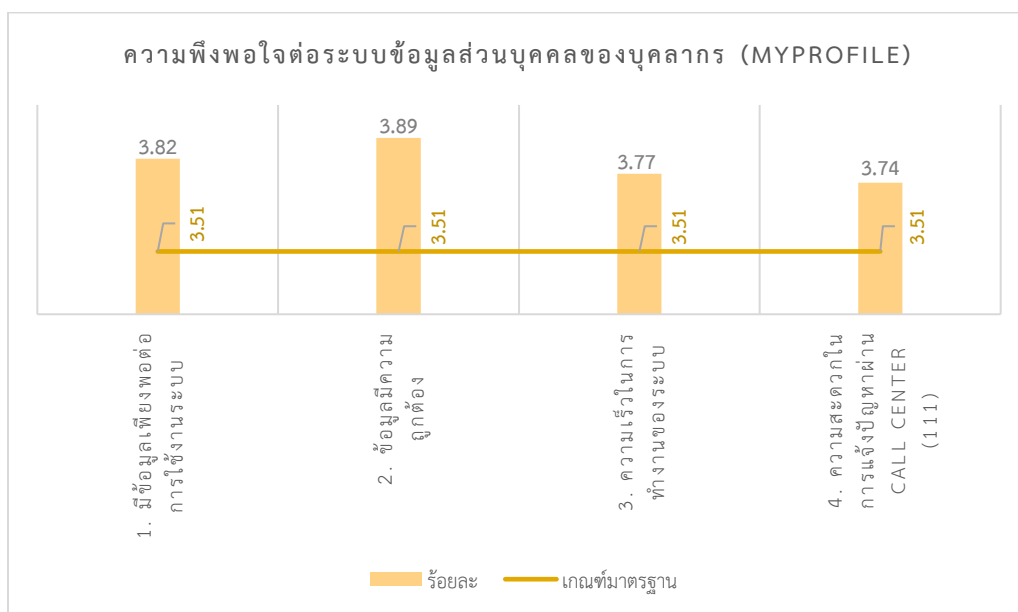
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.84) อันดับที่ 3 คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และอันดับที่ 4 คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรอัปเดตข้อมูลผลการประเมินและเงินเดือนของบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน

3. ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (MyProfile)

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
		ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.82	0.66	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.89	0.65	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.77	0.68	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.74	0.69	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.80	0.67	มาก



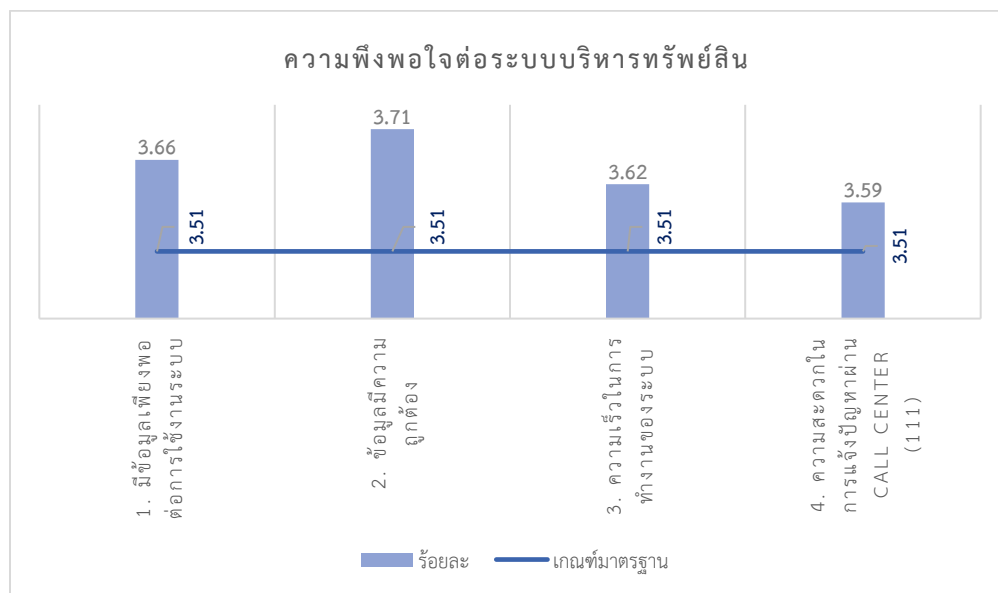
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ใน**ระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.82) อันดับที่ 3 คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และอันดับที่ 4 คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบใช้งานค่อนข้างยาก

4. ระบบบริหารทรัพย์สิน

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.66	0.75	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.71	0.74	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.62	0.75	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.59	0.72	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.64	0.74	มาก



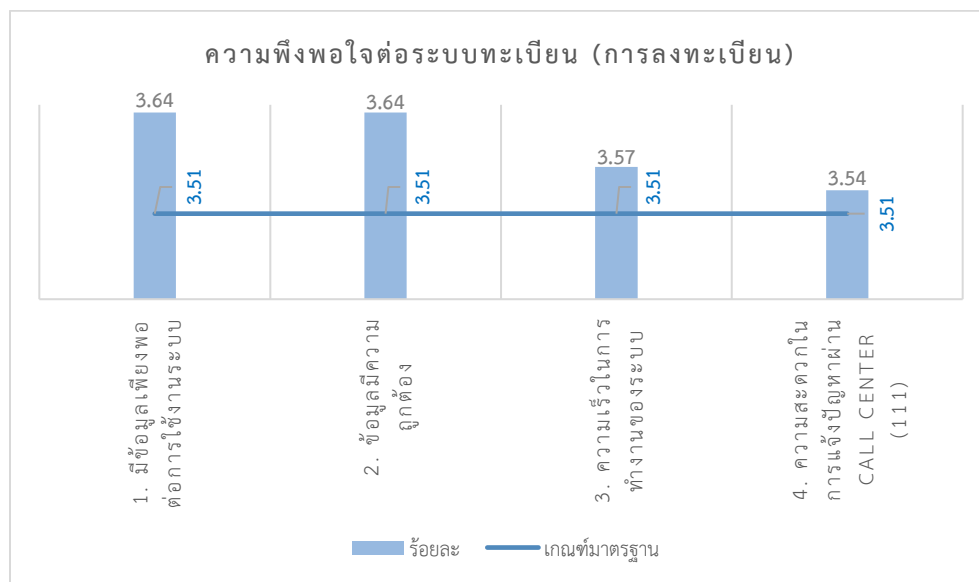
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารทรัพย์สินของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ใน **ระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.66) อันดับที่ 3 คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และอันดับที่ 4 คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

5. ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.64	0.73	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.64	0.71	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.57	0.77	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.54	0.72	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.60	0.73	มาก



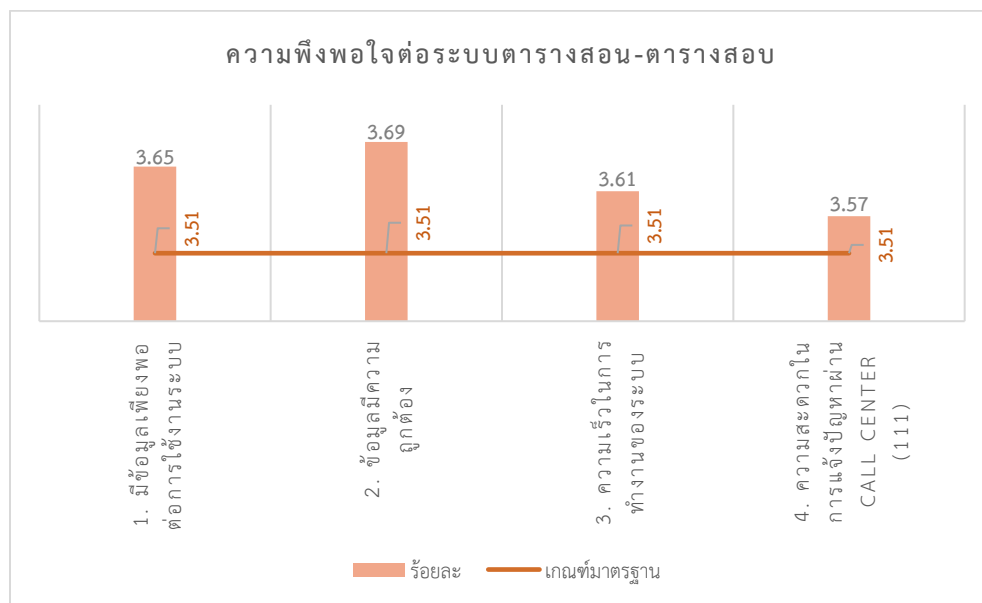
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบทะเบียน (การลงทะเบียน) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ใน**ระดับมาก** มีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง และ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ทั้ง 2 ประเด็นมีค่าเฉลี่ย 3.64) อันดับรองลงมา คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบลงทะเบียนล่าช้าและติดขัด
- ระบบลงทะเบียนลุ่มบ่อย

6. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.65	0.71	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.69	0.70	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.61	0.70	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.57	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.63	0.71	มาก



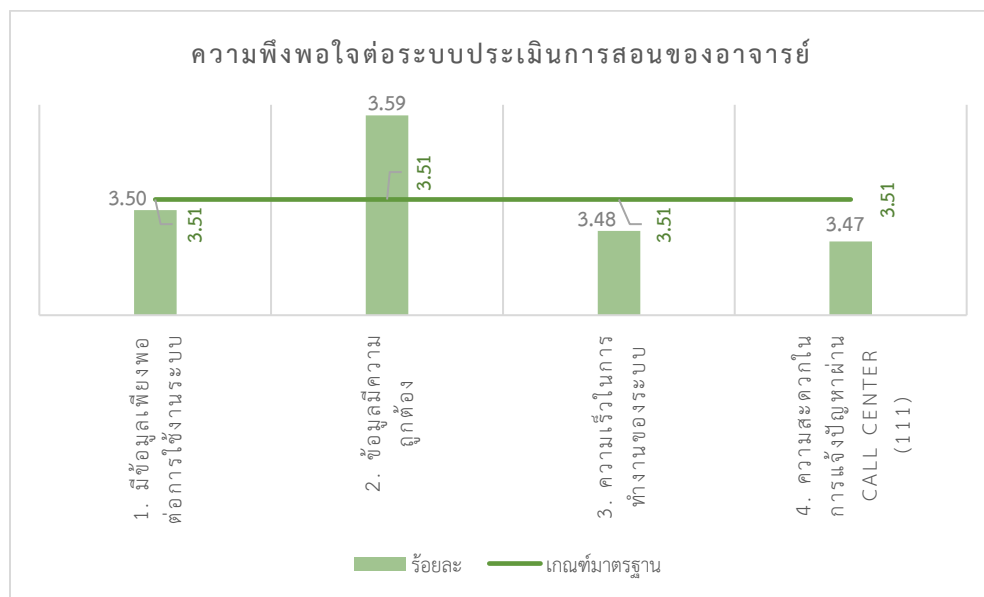
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบตารางสอน-ตารางสอบของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.65) อันดับที่ 3 คือ ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และอันดับที่ 4 คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีการเปิดเผยหัวข้อในระบบว่ามีอะไรบ้าง
- ต้องขอสิทธิ์จึงเข้าใช้งานระบบตามหัวข้อที่ขอไปได้

7. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ	3.50	0.84	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.59	0.84	มาก
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.48	0.87	มาก
4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.47	0.92	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.51	0.87	มาก



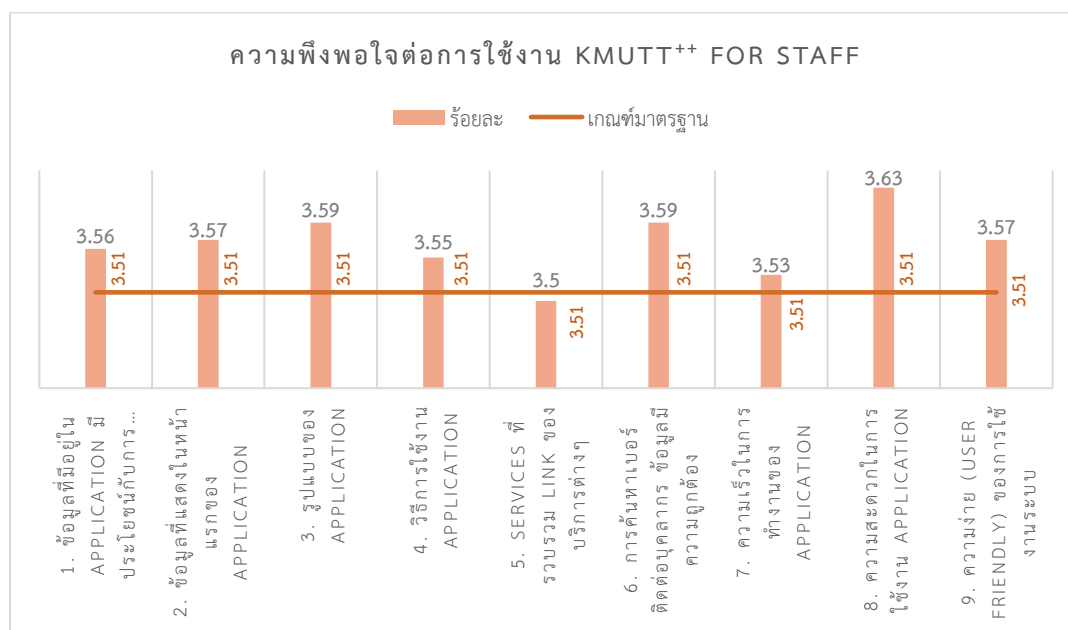
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบประเมินการสอนของอาจารย์ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีเพียงหัวข้อเดียวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยอีก 3 หัวข้อไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 ประกอบด้วย มีข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความเร็วในการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบประเมินการสอนของอาจารย์ใช้งานยาก
- อยากให้ระบบสามารถรองรับการเข้าใช้งานได้ทุก Browser

8. KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile Application)

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อมูลที่มีอยู่ใน Application มีประโยชน์กับการทำงานใน มจร.	3.56	0.75	มาก
2. ข้อมูลที่แสดงในหน้าแรกของ Application	3.57	0.70	มาก
3. รูปแบบของ Application	3.59	0.73	มาก
4. วิธีการใช้งาน Application	3.55	0.77	มาก
5. Service ที่รวบรวม link ของบริการต่างๆ มีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.50	0.77	มาก
6. การค้นหาเบอร์ติดต่อบุคลากร ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.59	0.78	มาก
7. ความเร็วในการทำงานของ Application	3.53	0.75	มาก
8. ความสะดวกในการใช้งาน Application	3.63	0.73	มาก
9. ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ	3.57	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.56	0.75	มาก



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบประเมินการสอนของอาจารย์ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละหัวข้อ มีผลค่าเฉลี่ย สามารถนำมาจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ความสะดวกในการใช้งาน Application - ค่าเฉลี่ย 3.63

อันดับที่ 2 รูปแบบของ Application - ค่าเฉลี่ย 3.59

อันดับที่ 2 การค้นหาเบอร์ติดต่อบุคลากร ข้อมูลมีความถูกต้อง - ค่าเฉลี่ย 3.59

อันดับที่ 4 ข้อมูลที่แสดงในหน้าแรกของ Application - ค่าเฉลี่ย 3.57

อันดับที่ 4 ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ - ค่าเฉลี่ย 3.57

อันดับที่ 6 ข้อมูลที่มีอยู่ใน Application มีประโยชน์กับการทำงานใน มจร. - ค่าเฉลี่ย 3.56

อันดับที่ 7 วิธีการใช้งาน Application - ค่าเฉลี่ย 3.55

อันดับที่ 8 ความเร็วในการทำงานของ Application - ค่าเฉลี่ย 3.53

อันดับที่ 9 Service ที่รวบรวม link ของบริการต่างๆ มีความเพียงพอต่อการใช้งาน - ค่าเฉลี่ย 3.50

การประเมินในแต่ละหัวข้อของการใช้งาน KMUTT++ for Staff ทั้ง 9 หัวข้อ ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 แต่หัวข้อ Service ที่รวบรวม link ของบริการต่างๆ มีความเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) นั้นไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 เพียงหัวข้อเดียว

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- มีข้อมูลน้อยเกินไปกว่าจะนำไปใช้ประโยชน์
- ข้อมูลบางอย่างมีไม่ครบถ้วน
- การใช้งานการดูข้อมูลย้อนหลังได้จำกัด
- แอปพลิเคชันไม่ค่อยมีลูกเล่น ทำอะไรไม่ค่อยได้
- การใช้งานแอปพลิเคชันไม่สะดวก เพราะบางครั้งเข้าใช้งานได้ช้า

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพราะบุคลากรหลายคนไม่รู้ว่ามีแอปพลิเคชัน
- ควร Link ข้อมูลเชื่อมกับ Intranet เพื่อดูข้อมูลอื่นๆ ได้
- ควรให้แก้ไขข้อมูล Profile ผ่านโทรศัพท์มือถือได้
- ควรเพิ่ม function ที่เป็นประโยชน์ เช่น ปฏิทินวันหยุด ยอดเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ การขอเอกสารออนไลน์ เป็นต้น
- พัฒนาให้สามารถ Log in ด้วย touch ID ได้ เพื่อความสะดวกมากขึ้น

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้ง 8 ระบบ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) แต่ยังมีปัญหาในบางจุดของแต่ละระบบ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบ รวมถึงแอปพลิเคชันให้ตอบสนองต่อผู้ใช้งาน รวมไปถึงการจัดการระบบใหม่ๆ ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในการใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

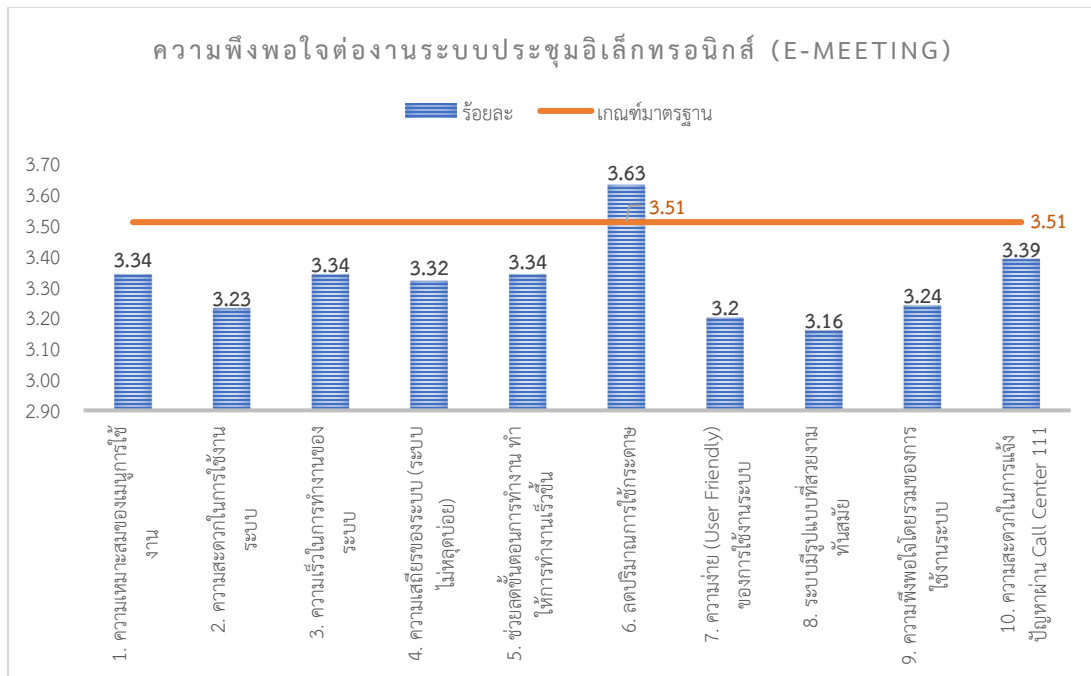
งานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ประเด็นการประเมิน
1. ความเหมาะสม ความสะดวก ความเร็ว ความเสถียร ความง่าย (User Friendly) และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ
 2. การลดขั้นตอนการทำงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ
 3. ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย
 4. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน	3.34	0.79	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการใช้งานระบบ	3.23	0.85	ปานกลาง
3. ความเร็วในการทำงานของระบบ	3.34	0.80	ปานกลาง
4. ความเสถียรของระบบ (ระบบไม่หลุดบ่อย)	3.32	0.83	ปานกลาง
5. ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเร็วขึ้น	3.34	0.85	ปานกลาง
6. ลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.63	0.88	มาก
7. ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ	3.20	0.91	ปานกลาง
8. ระบบมีรูปแบบที่สวยงามและทันสมัย	3.16	0.93	ปานกลาง
9. ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานระบบ	3.24	0.88	ปานกลาง
10. ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center (111)	3.39	0.79	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.32	0.85	ปานกลาง



ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละหัวข้อมีค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถนำมาจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ลดปริมาณการใช้กระดาษ - ค่าเฉลี่ย 3.63

อันดับที่ 2 ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center 111 - ค่าเฉลี่ย 3.39

อันดับที่ 3 ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน - ค่าเฉลี่ย 3.34

อันดับที่ 3 ความเร็วในการทำงานของระบบ - ค่าเฉลี่ย 3.34

อันดับที่ 3 ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเร็วขึ้น - ค่าเฉลี่ย 3.34

อันดับที่ 6 ความเสถียรของระบบ (ระบบไม่หลุดบ่อย) - ค่าเฉลี่ย 3.32

อันดับที่ 7 ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานระบบ - ค่าเฉลี่ย 3.24

อันดับที่ 8 ความสะดวกในการใช้งานระบบ - ค่าเฉลี่ย 3.23

อันดับที่ 9 ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ - ค่าเฉลี่ย 3.20

อันดับที่ 10 ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย - ค่าเฉลี่ย 3.16

การประเมินในแต่ละหัวข้อของระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ทั้ง 10 หัวข้อ ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 มีเพียงหัวข้อ ลดปริมาณการใช้กระดาษ ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อที่ 2. ความสะดวกในการใช้งานระบบ

- ไม่สะดวกในการใช้งาน เข้าใช้งานยาก และไม่รองรับการใช้งานบน Chrome

ข้อที่ 4. ความเสถียรของระบบ (ระบบไม่หลุดบ่อย)

- มีการออกจากระบบระหว่างประชุม ทำให้ต้อง Log in เข้าวาระใหม่อีกครั้ง

ข้อที่ 7. ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ

- เนื่องจากยังไม่คุ้นเคย จึงใช้งานค่อนข้างยาก

ข้อที่ 8. ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย

- รูปแบบรายงานไม่สวย จัดเรียงเอกสารไม่สวยงาม

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ปรับ Process ในการเลือกผู้เข้าร่วม/รับจดหมาย ที่สามารถคลิกครั้งเดียวแล้วปรับค่าได้หลายคน
- ควรปรับเปลี่ยนระบบให้ User Friendly เช่น การแก้ไขวาระ/เปลี่ยนไฟล์แนบ เป็นต้น
- ควรพัฒนาให้รองรับการใช้งานบน Chrome ได้
- ควรปรับปรุง UI ให้มีรูปแบบที่สวยงามน่าใช้

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินแต่ละหัวข้องานระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) เพราะค่าเฉลี่ยรวมได้ 3.32 ส่วนใหญ่ในแต่ละหัวข้อยังคงพบปัญหาอยู่หลากหลายเรื่อง มีเพียงหัวข้อ ลดปริมาณการใช้กระดาษ เท่านั้น ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สะดวก และรองรับการใช้งานของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

จากปัญหาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) มีรูปแบบไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย ทางสำนักคอมพิวเตอร์กำลังอยู่ในขั้นตอนการศึกษารูปแบบเพื่อพัฒนาปรับปรุง UI ให้สวยงามน่าใช้ยิ่งขึ้น ส่วนปัญหาเรื่องที่ระบบใช้งานยากนั้น เนื่องจากการเข้าใช้งานผ่าน Intranet ของมหาวิทยาลัย แล้วค่อยเข้าไปในระบบอีกครั้ง ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการใช้ระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่จะอยู่ภายใน Intranet จึงทำให้ผู้ใช้งานมองว่าการเข้าใช้ระบบยากซับซ้อนหลายขั้นตอน นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการพัฒนาให้ระบบสามารถรองรับการใช้งานบน Browser อื่นๆ นอกเหนือจาก IE เช่น Chrome Firefox เป็นต้น

งานบริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรต้องงานบริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ ได้แก่ Microsoft Office, Microsoft Windows, Adobe Creative Cloud, PASW Statistics, EndNote และซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส จากเว็บไซต์ดาวน์โหลดของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด ในปี 2562 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ติดตั้งชุดโปรแกรม Office ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดย Microsoft Office Professional จากเว็บไซต์ดาวน์โหลดของสำนักคอมพิวเตอร์ (www.cc.kmutt.ac.th) จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 54.98 และโดย Office 365 Pro Plus จากเว็บไซต์ Office 365 ของมหาวิทยาลัย (<http://portal.office.com>) จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.01 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

สำหรับผลการสำรวจการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ชุด Office 365 มีจำนวนผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ย โดยสามารถจัดอันดับซอฟต์แวร์ที่บุคลากรเข้าใช้งานมากที่สุด ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 Word - จำนวน 191 คน (ร้อยละ 70.48)
- อันดับที่ 2 Excel - จำนวน 187 คน (ร้อยละ 69.00)
- อันดับที่ 3 Power Point - จำนวน 149 คน (ร้อยละ 54.98)
- อันดับที่ 4 OneDrive - จำนวน 70 คน (ร้อยละ 25.83)
- อันดับที่ 5 Outlook - จำนวน 61 คน (ร้อยละ 22.51)
- อันดับที่ 6 Calendar - จำนวน 57 คน (ร้อยละ 21.03)
- อันดับที่ 7 Teams - จำนวน 25 คน (ร้อยละ 9.23)
- อันดับที่ 7 Access - จำนวน 25 คน (ร้อยละ 9.23)
- อันดับที่ 9 OneNote - จำนวน 19 คน (ร้อยละ 7.01)
- อันดับที่ 10 Skype for Business - จำนวน 11 คน (ร้อยละ 4.06)
- อันดับที่ 11 SharePoint - จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.85)
- อันดับที่ 12 อื่นๆ เช่น Power BI, Publisher - จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.53)

จากผลจัดอันดับข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคลากร มจร. เมื่อเข้าใช้งาน Office 365 ส่วนใหญ่จะใช้งาน Word มากที่สุด อันดับที่สองเป็น Excel และรองลงมา Power Point ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามจากการสำรวจก็พบว่า บุคลากรบางคนไม่สามารถเข้าใช้งาน Office 365 ได้ เนื่องจากติดปัญหาการ Activate อีเมล หรือบางครั้งก็ไม่สามารถ Log in เข้าใช้งาน Office 365 ได้

ส่วนความสนใจในชุดซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud นั้น จากผลสำรวจพบว่า บุคลากรให้ความสนใจในแต่ละหมวด ตามอันดับที่ปรากฏดังนี้

- อันดับที่ 1 หมวดโปรแกรมการออกแบบ ได้แก่ Photoshop, Illustrator, InDesign, InCopy, Bridge, Light Room, Acrobat Pro จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 63.47
- อันดับที่ 2 หมวดโปรแกรมการสร้างภาพยนตร์และเสียง ได้แก่ Premiere Pro, After Effects, SpeedGrade, Prelude, Media Encoder, Audition จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 และ
- อันดับที่ 3 หมวดโปรแกรมการสร้างเว็บ ได้แก่ Dreamweaver, Animate, Muse, Scout, Gaming SDK จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39

นอกจากนี้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด ประจำปี 2562 นั้น สำนักคอมพิวเตอร์มีความประสงค์ที่จะให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ระบุปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 และ Adobe รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำเพิ่มเติม สรุปผลที่ได้ดังนี้

■ **ปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365**

- การดาวน์โหลดเข้าถึงค่อนข้างยาก
- คู่มือการติดตั้งและการใช้บริการอธิบายไม่ชัดเจน
- การสมัครและการใช้งาน Office 365 เข้าใจยาก วิธีการซับซ้อน
- Log in เข้าใช้งาน Office 365 ไม่ได้
- Word เปลี่ยนภาษาแล้วขึ้น Error และค้าง เมื่อลงโปรแกรมใหม่ก็ไม่หาย
- เมื่อดาวน์โหลดเองแล้วมีความซ้ำซ้อนกับซอฟต์แวร์เดิมที่อยู่ในเครื่อง ทำให้สับสน
- ไฟล์ที่ใช้งานใน Office 365 เมื่อนำไปไว้ใน Google Drive แล้วเซฟไปทำใน Office 2016 (Notebook) พบว่าตัวอักษรเพี้ยนทั้งไฟล์
- ซอฟต์แวร์บางตัวได้แค่ทดลองใช้เพราะยังไม่ได้สิทธิ์ เช่น Power BI
- ตั้งแต่ย้าย Server ตัวติดตั้งโปรแกรมไปที่ OneDrive ทำให้ใช้เวลาดาวน์โหลดนานกว่าเดิมมาก
- หลังจากมีให้ Activate อีเมล @kmutt.ac.th แล้ว OneNote ไม่ sync ข้อมูล

■ **ปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Adobe**

- โปรแกรมที่ดาวน์โหลดมาไม่สามารถติดตั้งได้
- ซอฟต์แวร์ขาดการอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่
- ต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ๆ สำหรับการทำงานและการเรียนการสอน
- มีปัญหาการติดตั้งโปรแกรมใน MacBook
- การติดตั้งซอฟต์แวร์ค่อนข้างยากและใช้เวลานาน
- ช่วงหลังไฟล์ที่ดาวน์โหลดมาไม่สามารถติดตั้งได้เลย เหมือนไฟล์ไม่สมบูรณ์

■ **ข้อเสนอแนะ / คำแนะนำเพิ่มเติม**

- ควรอัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ที่ให้บริการดาวน์โหลดให้ต่อเนื่อง
- ต้องการให้สำนักคอมพิวเตอร์ซื้อลิขสิทธิ์โปรแกรมที่ใช้ตามคณะ/ภาควิชา เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย
- อยากได้ลิขสิทธิ์โปรแกรมให้สามารถดาวน์โหลดได้เอง ไม่ต้องขอสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม Microsoft Visio
- อยากให้มีการแนะนำการใช้งานซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่มีให้บริการดาวน์โหลด
- ควรจัดการให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนก็ไม่ถนัดเรื่องคอมพิวเตอร์/เทคนิค
- ควรจัดหาซอฟต์แวร์ด้านคำนวณมาเพิ่ม เช่น Mathematica, AutoCAD for Education

■ **แนวทางการแก้ไขปัญา**

- มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ รวมถึงมีการจัดอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง
- สำรวจการใช้งานในปัจจุบันและความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยมีการแบ่งกลุ่มด้านการเรียนการสอน การวิจัย ด้านการทำงานของสายสนับสนุน เพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณาต่อไป
- ปรับปรุงการ Download ให้มีความสะดวกในการเข้าถึง ค้นหา และติดตั้ง
- จัดหาลิขสิทธิ์โปรแกรมอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และการเรียนการสอน การวิจัย อีกทั้งเพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์แบบละเมิดลิขสิทธิ์

งานบริการ Call Center และ งานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)

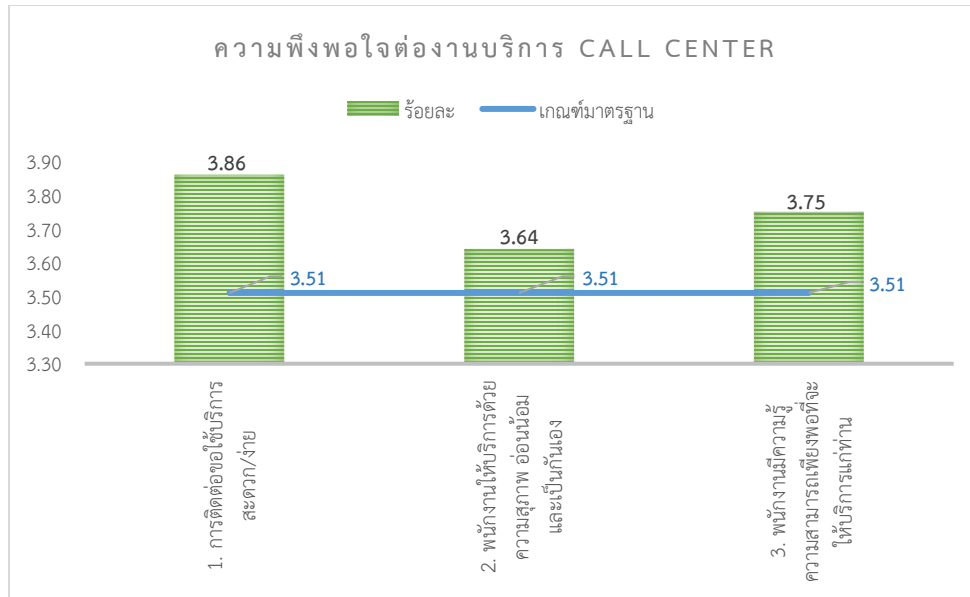
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต้องงานบริการ Call Center และบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา ยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัยโดยรวม

ประเด็นที่ประเมิน

1. งานบริการ Call Center (111)
 - 1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
 - 1.2 การให้บริการของพนักงาน
 - 1.3 ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ
2. งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)
 - 2.1 การให้บริการของพนักงาน
 - 2.2 ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของพนักงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการ Call Center

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	3.86	0.86	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.64	0.97	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการแก่ท่าน	3.75	0.85	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.75	0.89	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการ Call Center ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และอันดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อ 1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย

- บางครั้งโทรไปแล้วไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
- โทรติดค่อนข้างยาก

ข้อ 2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง

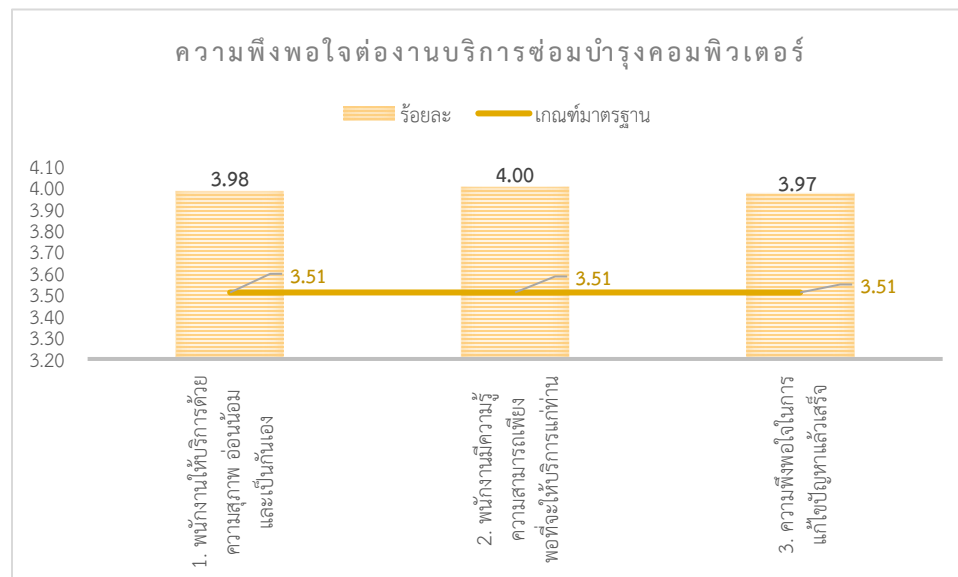
- เจ้าหน้าที่ไม่มี Service Mind
- บางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจา น้ำเสียงไม่ต้อนรับสาย
- เจ้าหน้าที่ผู้หญิงบางครั้งพูดเสียงเบา

ข้อ 3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการแก่ท่าน

- เจ้าหน้าที่ยังขาดการวิเคราะห์ปัญหาในเบื้องต้น
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบปัญหาในเบื้องต้นได้ มักให้รอคำตอบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.98	0.78	มาก
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการแก่ท่าน	4.00	0.75	มาก
3. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ	3.97	0.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.98	0.78	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service) ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอันดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อ 3. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

- บางครั้งไม่ได้รับการติดต่อกลับ

บริการใหม่ (New Service) ที่ต้องการ

1. ระบบการจัดตารางการใช้ห้องต่างๆ ที่ครอบคลุมการใช้งานของทุกหน่วยงาน
2. ระบบฐานข้อมูลครุภัณฑ์และวัสดุ
3. ซอฟต์แวร์สถิติที่สามารถใช้งานบน Mac ได้
4. โปรแกรม Tableau
5. Dashboard ต่างๆ
6. การแนะนำ Service ใหม่ และมีแจ้งเตือนบริการใหม่ๆ ของสำนักคอมผ่าน Application
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อให้หน่วยงาน ควรพิจารณาว่าควรใช้ระดับใด เช่น ฝ่ายธุรการ ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ ควรจะเป็นแบบแตกต่างกัน
8. แจ้งขอรับบริการทางเว็บไซต์ และระบุด้วยว่ามีบริการใดบ้าง
9. ตรวจเช็คไวรัสให้คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานประจำปี
10. แนะนำสิทธิการเข้าถึง Software
11. มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ CPU ให้แก่หน่วยงาน เช่น การเป่าเครื่อง CPU เป็นต้น

ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. บริการ Call Center (โทร.111, 02-470-9444)
 - เจ้าหน้าที่ยังขาดการ Verify ปัญหาและการตั้งใจฟังเพื่อวิเคราะห์ยังไม่มี เพราะถามก่อนที่จะรับฟัง
 - การใช้คำถาม คำพูดเหมือนไม่ยอมทำงาน เสนอให้ปรับปรุง
 - เมื่อโทรไปไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
 - เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมี Service Mind
 - เคยโทรไปเบอร์ 111 ไม่สามารถติดต่อได้
 - พนักงานพูดจาไม่สุภาพและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงการพูดจาให้ดีกว่านี้
 - เจ้าหน้าที่ผู้หญิงพูดสายเสียงค่อนข้างเบา
 - ควรบอกวิธีแก้ปัญหาให้เบื้องต้นก่อนหรือระบุวันที่แน่ชัดในการแก้ปัญหาเสร็จ ไม่ใช่บอกให้รอ
2. บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)
 - อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ปัญหาหรือมีการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน
 - ควรรับซ่อมคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากของมหาวิทยาลัย
 - บางเรื่องการซ่อมบริการต้องปรับปรุง บางครั้งนำมาซ่อมแล้วไม่หาย
 - นอกจากช่วยแก้ปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่ยังสามารถตอบคำถาม/อธิบายสาเหตุของปัญหา และแนะนำวิธีป้องกันและใช้งานที่ถูกต้องได้ด้วย

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ Call Center (111) โดยรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 ทุกประเด็นการประเมิน

ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service) โดยรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 ทุกประเด็นการประเมิน

งานทำบัตรบุคลากร

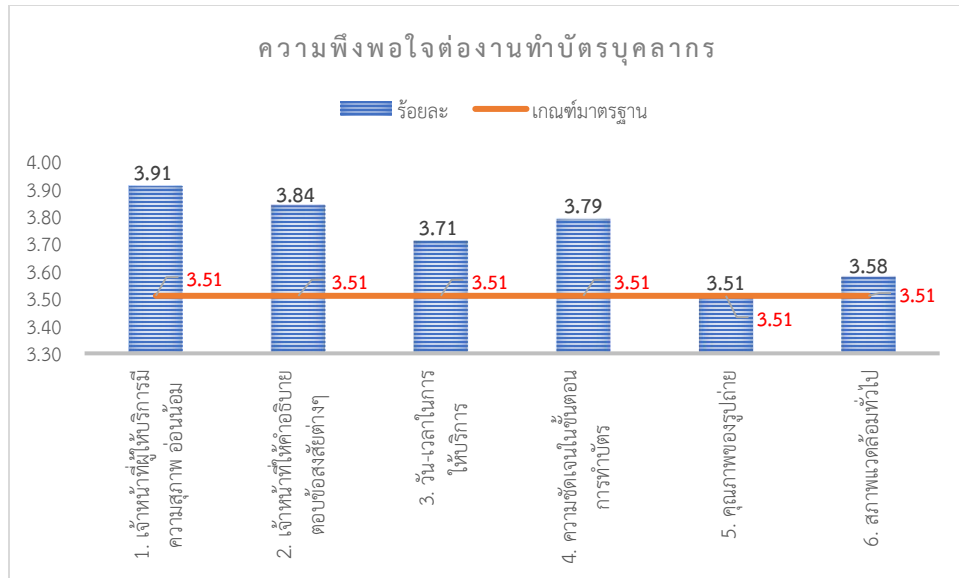
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่องานบริการทำบัตรบุคลากร ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงและยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร

ประเด็นที่ประเมิน

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และสามารถตอบข้อสงสัยได้
2. วัน-เวลาในการให้บริการทำบัตร
3. ความชัดเจนของขั้นตอนการทำบัตร
4. คุณภาพของรูปถ่าย
5. สภาพแวดล้อมทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานทำบัตรบุคลากร

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
		ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อม	3.91	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆ	3.84	0.78	มาก
3. วัน-เวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ และวันพฤหัสบดี เวลา 08.30-16.30 น.)	3.71	0.90	มาก
4. ความชัดเจนในขั้นตอนการทำบัตร	3.79	0.78	มาก
5. คุณภาพของรูปถ่าย (เช่น แสง สี สวยงาม คมชัด)	3.51	0.88	มาก
6. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น แก้ว อี ฉาก มุมแต่งตัว อุปกรณ์ ถ่ายภาพ แสงสว่าง สุก	3.58	0.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.72	0.82	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานทำบัตรบุคลากร ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) อันดับที่ 3 คือ ความชัดเจนในขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) อันดับที่ 4 คือ วัน-เวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ และวันพฤหัสบดี เวลา 08.30-16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.71) อันดับที่ 5 คือ สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ฉาก อุปกรณ์ถ่ายภาพ แสงสว่าง สุท (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ อันดับที่ 6 คือ คุณภาพของรูปถ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งทั้ง 6 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อ 3. วัน-เวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ และวันพฤหัสบดี เวลา 08.30-16.30 น.)

- จำนวนวันให้บริการทำบัตรน้อยเกินไป

ข้อ 4. ความชัดเจนในขั้นตอนการทำงาน

- ขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก ติดต่อกับหลายหน่วยงาน

ข้อ 5. คุณภาพของรูปถ่าย (เช่น แสง สี สวยงาม คมชัด)

- ภาพถ่ายติดบัตร มีการตัดส่วนที่ไม่เหมาะสม
- ตัวหนังสือบางตัวพิมพ์ไม่ติดบนบัตร
- บัตรไม่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น อาคารจอดรถ
- ปรับแสงสว่างมากเกินไป และปรับภาพจนผิดปกติ
- รูปที่ถ่ายออกมาติดบัตร เอียง และไม่คมชัด

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- น่าจะมีการรีทัชใบหน้าของรูปถ่าย
- อยากเพิ่มวันให้บริการทำบัตรจาก 2 วัน เป็น 3 วัน
- หากไม่จำเป็นไม่ควรต้องทำบัตรบุคลากรใหม่

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

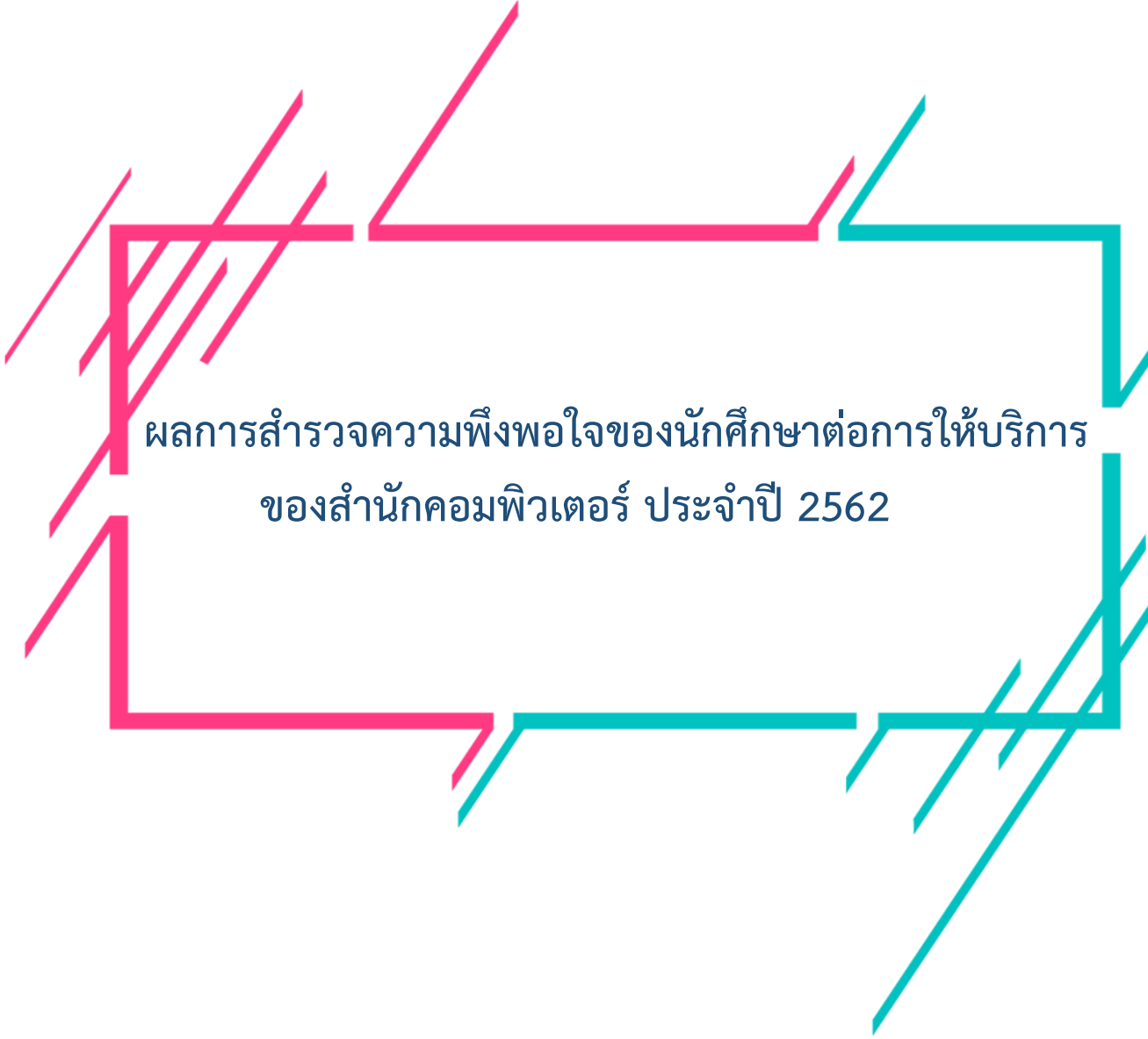
ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการทำบัตรประจำตัวบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก และทุกหัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 แต่ยังมีบางหัวข้อที่พบปัญหาและได้รับข้อเสนอแนะ คือ วัน-เวลาในการให้บริการ โดยบุคลากรอยากให้เพิ่มวันในการให้บริการจาก 2 วัน เป็น 3 วัน และหัวข้อ คุณภาพของรูปถ่าย ที่ยังคงพบปัญหาเรื่องของภาพติดบัตรที่ไม่สวยเอียง และตัวอักษรบนบัตรที่พิมพ์ไม่ติด

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนในการตรวจคุณภาพของรูปถ่ายและการทำบัตรทุกขั้นตอน
- ร่วมกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่บัตรไม่สามารถใช้งานได้ รวมทั้งเพื่อนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ เพิ่มเติม
- ส่วนวันเวลาในการให้บริการทำบัตรบุคลากรคงไม่เปลี่ยนแปลง เนื่องจากตารางงานของเจ้าหน้าที่ทำบัตรที่มีการกำหนดไว้อย่างเหมาะสมแล้ว แต่จะพัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจ

- การใช้ My Portal เวอร์ชันใหม่ ใช้ยากกว่าอันเดิม อันเก่าดูเป็นระเบียบมากกว่า
- ข้อคำถามของแบบสำรวจฯ เยอะเกินไป ควรปรับลดให้น้อยลง
- สำนักคอมพิวเตอร์น่าจะมีบริการแบบสัญญาณจะดี



ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562

จากการรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 412 คน เป็นการสำรวจโดยส่งเอกสารแบบสำรวจ แบ่งแยกเป็นคณะ/ภาควิชา ซึ่งสรุปผลเป็นจำนวนและคิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ดังนี้

ลำดับที่	คณะ/สำนัก/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์		
	วิศวกรรมเคมี	13	3.16
	วิศวกรรมโยธา	18	4.37
	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	29	7.04
	วิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด	21	5.10
	วิศวกรรมไฟฟ้า	42	10.19
	วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	3	0.73
	วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	19	4.61
	วิศวกรรมเครื่องกล	68	16.50
	วิศวกรรมอุตสาหการและเมคคาทรอนิกส์	33	8.01
	วิศวกรรมเครื่องมือและวัสดุ	13	3.16
	วิศวกรรมชีวภาพ	1	0.24
2	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		
	ครุศาสตร์โยธา	8	1.94
	ครุศาสตร์ไฟฟ้า	15	3.64
	ครุศาสตร์เครื่องกล	5	1.21
	ครุศาสตร์อุตสาหการ	2	0.49
	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา	3	0.73
	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	1.21
	ภาควิชาเทคโนโลยีการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์	21	5.10
3	คณะวิทยาศาสตร์		
	เคมี	23	5.58
	ฟิสิกส์	11	2.67
	จุลชีววิทยา	17	4.13
	คณิตศาสตร์	4	0.97
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	4	0.97
4	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	นวัตกรรมบริการดิจิทัล	2	0.49

ลำดับที่	คณะ/สำนัก/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	0.97
5	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ		
	ออกแบบภายนอก	1	0.24
	โครงการร่วมบริหารหลักสูตรมีเดียอาตส์และเทคโนโลยีมีเดีย	26	6.31
6	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม		
	การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	1	0.24
	รวม	412	100.00

จากการรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 412 คน สามารถสรุปผลจำนวนและจัดอันดับคณะ/ภาควิชาที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด ดังนี้

อันดับที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

อันดับที่ 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.19

อันดับที่ 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการและเมคคาทรอนิกส์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.01

งานบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

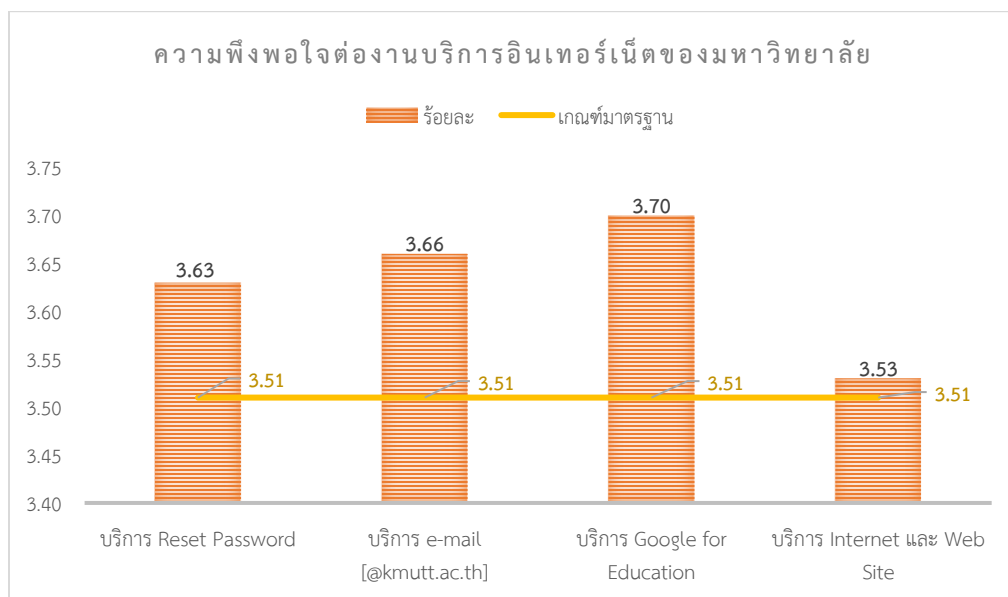
แบบสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ต (สำหรับนักศึกษา) ฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การใช้ e-mail การใช้ Google Apps for Education บริการ Reset Password และบริการ Internet/Web Site ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและมหาวิทยาลัย

ประเด็นที่ประเมิน

1. บริการ Reset Password
2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]
3. บริการ Google for Education
4. บริการ Internet และ Web Site

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

บริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการ Reset Password	3.63	0.75	มาก
2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]	3.60	0.78	มาก
3. บริการ Google for Education	3.70	0.81	มาก
4. บริการ Internet และ Web Site	3.53	0.84	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.61	0.80	มาก

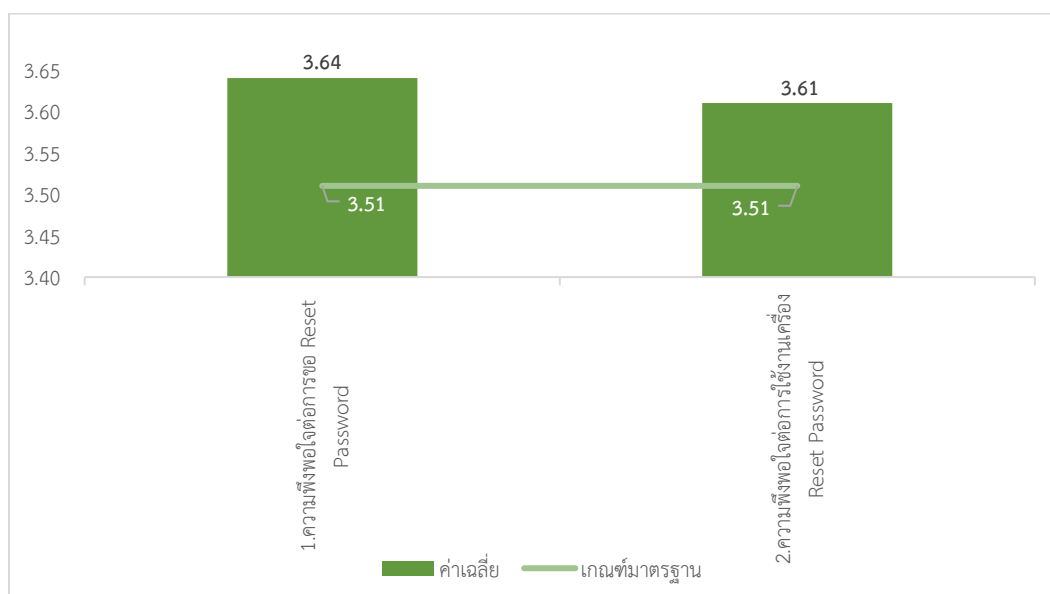


จากสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่พึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจบริการต่างๆ ที่ทำการประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละบริการ พบว่า บริการที่มีความพึงพอใจอันดับ 1 คือ บริการ Google for Education มีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ บริการ Reset Password มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาอันดับ 3 คือ บริการ e-mail [kmutt.ac.th] มีค่าเฉลี่ย 3.60 และอันดับสุดท้าย คือ บริการ Internet และ Website มีค่าเฉลี่ย 3.53 โดยทั้ง 4 บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51)

สรุปผลการสำรวจข้อมูลในแต่ละหัวข้อการประเมิน

1. บริการ Reset Password

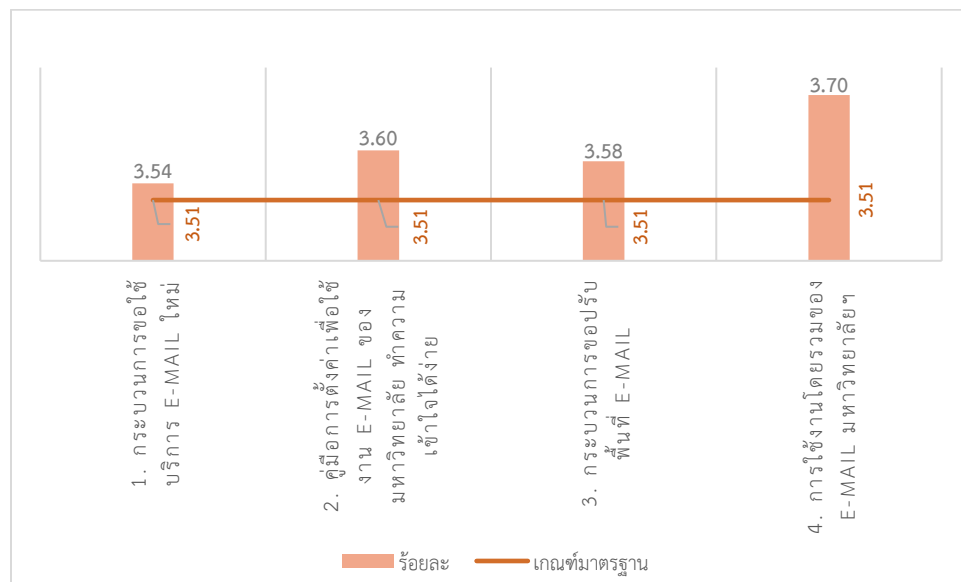
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password	3.64	0.74	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password	3.61	0.76	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.63	0.75	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ บริการ Reset Password ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password (ค่าเฉลี่ย 3.64) และรองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งทั้ง 2 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]

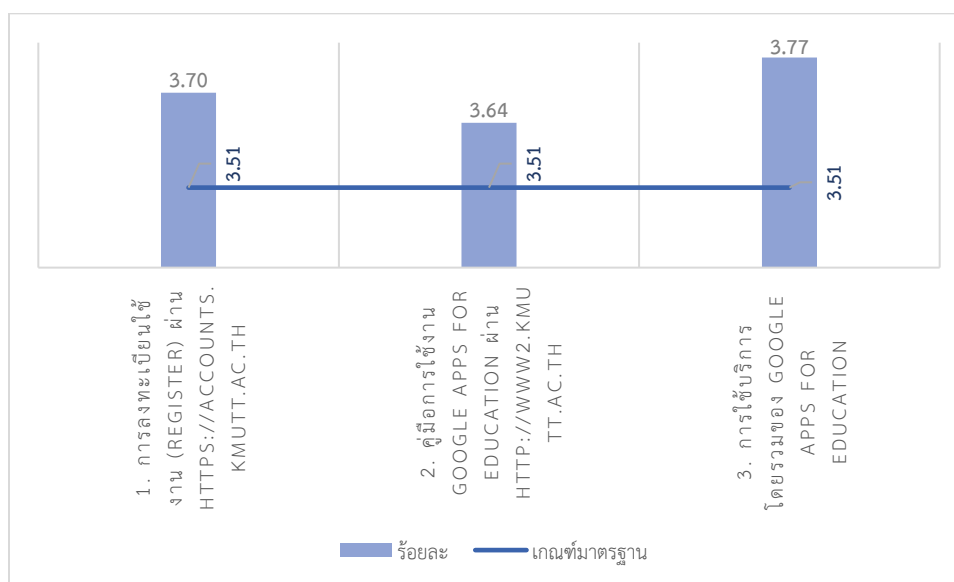
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการขอใช้บริการ e-mail ใหม่	3.54	0.78	มาก
2. คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน e-mail ของมหาวิทยาลัย ทำความเข้าใจได้ง่าย http://www.cc.kmutt.ac.th/email.html	3.60	0.79	มาก
3. กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail	3.58	0.76	มาก
4. การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ	3.70	0.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.60	0.78	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการ e-mail [@kmutt.ac.th] ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดอันดับ 1 คือ การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อันดับ 2 คือ คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน e-mail ของมหาวิทยาลัยฯ ทำความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาอันดับ 3 คือ กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail (ค่าเฉลี่ย 3.58) และอันดับที่ 4 คือ กระบวนการขอใช้บริการ e-mail ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

3. บริการ Google for Education

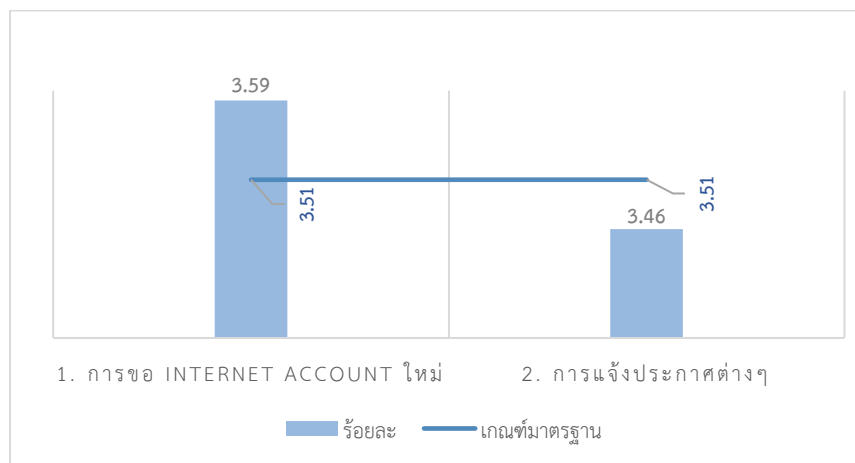
หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน https://accounts.kmutt.ac.th	3.70	0.80	มาก
2. คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน http://www2.kmutt.ac.th	3.64	0.79	มาก
3. การใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education เช่น e-mail, Calendar, Drive, Doc or Sheet	3.77	0.84	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.70	0.81	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการ Google for Education ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง การใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ อันดับที่ 2 การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน <https://accounts.kmutt.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.70) และอันดับที่ 3 คือ คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน <http://www2.kmutt.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.64) ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

4. บริการ Internet และ Web Site

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การขอ Internet Account ใหม่	3.59	0.84	มาก
2. การแจ้งประกาศต่างๆ	3.46	0.84	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.53	0.84	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการ Internet และ Web Site ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 คือ การขอ Internet Account ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ รองลงมา คือ การแจ้งประกาศต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

1. บริการ Reset Password

1.1 ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password

- ทำค่อนข้างยากในการ Reset Password
- การขอ Reset Password ค่อนข้างช้า ใช้เวลานาน

2. บริการ e-mail [@kmutt.ac.th]

2.1 กระบวนการขอใช้บริการ e-mail ใหม่

- กระบวนการขออีเมลใหม่ยุ่งยากและมีหลายขั้นตอนเกินไป

2.2 คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน e-mail ของมหาวิทยาลัย ทำความเข้าใจได้ง่าย

- คู่มือเข้าใจยาก

2.3 กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail

- กระบวนการขอปรับพื้นที่ e-mail เวลาที่ใช้ค่อนข้างนาน

2.4 การใช้งานโดยรวมของ e-mail มหาวิทยาลัยฯ

- การใช้อีเมล หลายครั้งที่ไม่สามารถใช้งานได้
- ยังไม่ค่อยเข้าใจรายละเอียดการใช้ e-mail มหาวิทยาลัย

3. บริการ Google for Education

3.1 การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน <https://accounts.kmutt.ac.th>

- การลงทะเบียนแต่ละครั้งใช้เวลานาน
- วิธีการค่อนข้างทำให้สับสน
- การลงทะเบียนค่อนข้างมีหลายขั้นตอนที่ยุ่งยาก
- การลงทะเบียนมีปัญหาในการสมัครเพราะไม่สามารถใส่ตัวอักษร 3 ตัวหลังจุดได้
ซึ่งเกิดปัญหาหลายคน
- ตอนลงทะเบียนต้องใช้ password มหาวิทยาลัย ไม่สามารถเปลี่ยนด้วยตัวเองได้ ถ้าจะเปลี่ยน
ต้องไปที่สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก

3.2 คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน <http://www2.kmutt.ac.th>

- คู่มือข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการอัปเดต
- คู่มือเข้าใจยาก

3.3 การใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education เช่น e-mail, Calendar, Drive, Doc or Sheet

- บางครั้ง Log out แล้ว ระบบไม่ออกให้จะค้างอยู่แบบนั้น
- ระบบช้าและเข้าไม่ได้ถ้าไม่เปลี่ยนที่ google setting

4. บริการ Internet และ Web Site

4.1 การขอ Internet Account

- สมัครยาก ขั้นตอนการขอซับซ้อน
- การขอ Internet Account ยากและซับซ้อน

4.2 การแจ้งประกาศต่างๆ

- ไม่ค่อยมีการประกาศข่าวสาร การรับรู้การแจ้งประกาศจากช่องทางนี้น้อยมาก ไม่ทั่วถึง

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- กรณีถ้าเรื่องไหนไม่สำคัญจริงๆ ไม่อยากให้มี Notification แจ้งเตือน เพราะต้องมาล้างอีเมลขยะตลอด
- การประกาศข่าวสารมีเพียงช่องทางเดียว
- การดำเนินการล่าช้าในบางเรื่อง
- กรณีขอ e-mail ใหม่ ช้าซ้อนกับอันเก่าที่มี

- ไม่เข้าใจทำไมต้องแยกอีเมล @mail.kmutt กับ @kmutt ทำให้สับสนไม่รู้ควรส่งไปให้อีเมลไหน
- มีการ Reset Password บ่อยเกินไป ทำให้เสียเวลา
- เมื่อมีการ reset password ทำให้ต้องเข้าใหม่หลายรอบไม่ต่อเนื่อง
- อุปกรณ์เสริมมีจำนวนไม่พอ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- กระบวนการขออีเมลควรทำให้ง่ายกว่าเดิม มีการบอกวิธีการที่ชัดเจน
- ต้องการพื้นที่ใช้งาน e-mail เพิ่ม
- น่าจะมีการสอนผ่านคลิปวิดีโอหรือมีรูปภาพประกอบมากกว่านี้
- อยากให้พัฒนาแอปพลิเคชัน NewACIS
- ระบบไม่ควรมีการตั้งค่าที่ยุ่งยาก อย่างเช่น การตั้งค่า pop up ยุ่งยากเกินไป
- ไม่ควรประกาศข่าวสารเพียงแค่ช่องทางเดียว ควรเพิ่มแหล่งประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
- มีการแจ้งเตือน และการแจ้งประกาศควรแบ่งเป็นหัวข้อและสัดส่วนให้อ่านง่ายมากกว่านี้
- อยากให้เพิ่มจำนวนการใช้งานมากกว่า 9 ชม. ต่อห้านักศึกษา

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ทุกหัวข้อการประเมินสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ 3.51 ได้ในทุกหัวข้อ แต่มี 1 หัวข้อที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การแจ้งประกาศต่างๆ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

แนวทางการปรับปรุงการบริการ Google for Education บริการ Reset Password บริการ e-mail และบริการ Internet และ Web Site ซึ่งให้บริการแก่นักศึกษานั้น ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงข้อมูลบริการ กระบวนการ วิธีการขอ และเงื่อนไขการใช้งานบริการต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้เป็นปัจจุบัน และมีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนด้วย

งานบริการระบบเครือข่าย

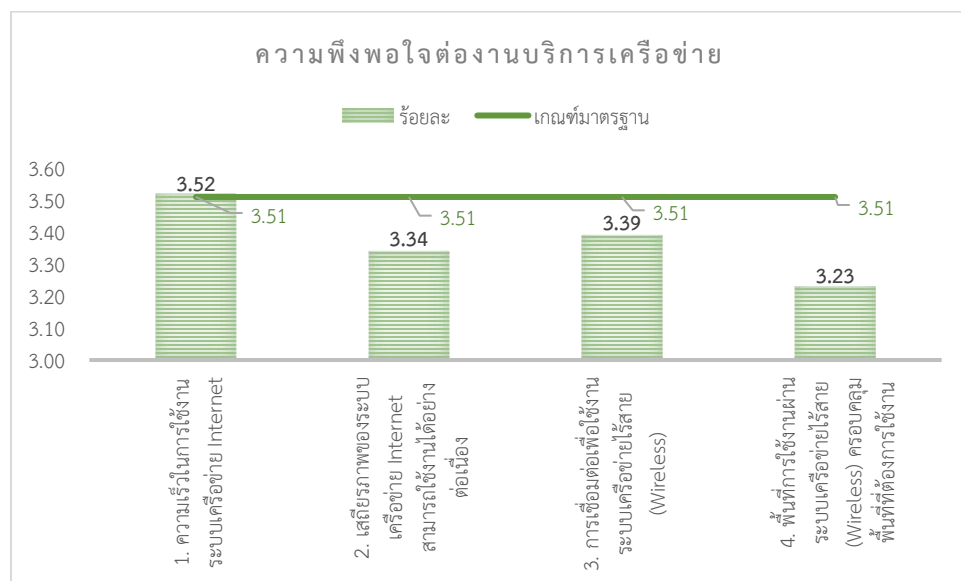
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ระบบเครือข่าย Internet และ ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นที่ประเมิน

1. ความเร็วและเสถียรภาพในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet
2. การเชื่อมต่อ เสถียรภาพ และพื้นที่การใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการเครือข่ายมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet	3.52	0.96	มาก
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่าย Internet สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.34	1.02	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	3.39	0.99	ปานกลาง
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	3.23	1.06	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.37	1.01	ปานกลาง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการระบบเครือข่าย

จากสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการเครือข่าย ประจำปีการศึกษา 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 เมื่อพิจารณารายประเด็นหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51) พบว่า มีเพียงหัวข้อเดียวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52

สำหรับประเด็นการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3.51) ได้แก่

1. เสถียรภาพของระบบเครือข่าย Internet สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.34
2. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ค่าเฉลี่ย 3.39
3. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.23

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

- ข้อ 1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet
 - อินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าไม่พร้อมใช้งาน เช่น ตึกปฏิบัติการ ร้านค้าใต้หอพัก 1
 - อินเทอร์เน็ตช้า โดยเฉพาะตอนช่วงที่คนใช้บริการพร้อมกัน
- ข้อ 2. เสถียรภาพของระบบเครือข่าย Internet สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร
 - อินเทอร์เน็ตบางครั้งหลุดและล่มบ่อย ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ รวมถึงดาวน์โหลดช้าไปด้วย
- ข้อ 3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)
 - บางครั้งใช้เวลาเชื่อมต่อนาน หรือเชื่อมต่อไม่ได้เลย
 - บางครั้งเมื่อเชื่อมต่อจะขึ้นให้ใส่ Password ใหม่อีกครั้ง แต่ก็เข้าไม่ได้
 - บางครั้งขึ้นว่าเชื่อมต่อ Wifi ได้แล้ว แต่ก็ใช้งานไม่ได้
 - อุปกรณ์เชื่อมต่อหลุดบ่อยมาก เช่น ตึก SOLA กับ ห้อง SLOPE สัญญาณหลุดบ่อย
 - บางครั้งเมื่อมีการเชื่อมต่อหรือใช้งานจำนวนมาก มักเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้
 - เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือบางครั้งไม่สามารถใช้งานได้
- ข้อ 4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน
 - Wireless ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ บางจุดแทบไม่มีสัญญาณ เช่น บริเวณหอหญิง หอชาย และได้ตึกคณะวิทยาฯ ห้องเรียน ตึก CB1 CB4 ห้อง Lab CB5 ตึกแดง ห้อง 511 ห้องปฏิบัติการ ชั้น 1 ห้องเรียนรวม100
 - เมื่อมีการใช้งาน Wifi พร้อมกันจำนวนมาก มักจะใช้ไม่ได้
 - มีจุดอับสัญญาณเยอะ ไม่ทั่วถึงหลายพื้นที่ใน มจร.ราชบุรี เช่น หอพักสัญญาณไม่ถึงทุกชั้น โดยเฉพาะ ชั้น 4 เน็ตหลุดบ่อย

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา
 - อินเทอร์เน็ตบางครั้งไม่เสถียร หลุดบ่อย
 - ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้งานได้
 - บางจุดอินเทอร์เน็ตไม่ถึงและครอบคลุมตามความเหมาะสม
 - ระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน โดยเฉพาะที่ มจร.ราชบุรี และ มจร.บางมด (บางจุด)
 - ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เป็นบางครั้ง
 - ใช้งานไม่ได้เนื่องจากคำร้องหมดอายุ
 - ในส่วน Wifi ลานแดง ถ้าไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในห้องจะไม่สามารถใช้งาน Wifi ได้
 - มีการพัฒนาระบบ LEB2 แต่ถ้าคุณภาพอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพก็ไม่มีประโยชน์

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้เพิ่มความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าเดิม
- มีจุดกระจายสัญญาณมากกว่านี้ หรือเพิ่มจุดปล่อยสัญญาณ
- Wireless ควรครอบคลุมให้ทุกพื้นที่ เช่น อาคารจอดรถ และรองรับจำนวนคนใช้งานจำนวนมากได้
- น่าจะให้มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้ได้ทุกที่ในมหาวิทยาลัย โดยทั่วถึงกว่านี้ และอยากให้ KMUTT-Secure ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน รวมถึงบริเวณหอพักและร้านอาหารด้วย

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการระบบเครือข่าย เฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน (3.51) โดยเฉพาะเรื่อง การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย ซึ่งทำให้เห็นว่าสำนักคอมพิวเตอร์ต้องมีการดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาคอนเนกชันและเสถียรภาพของสัญญาณ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการระบบเครือข่ายทั้งแบบมีสายและไร้สาย โดยมีแผนงานปรับปรุงอยู่ในแผนงบประมาณประจำปีของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การบริการครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ โดยคำนึงถึงปริมาณความต้องการของผู้ใช้งาน และจะมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

งานบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

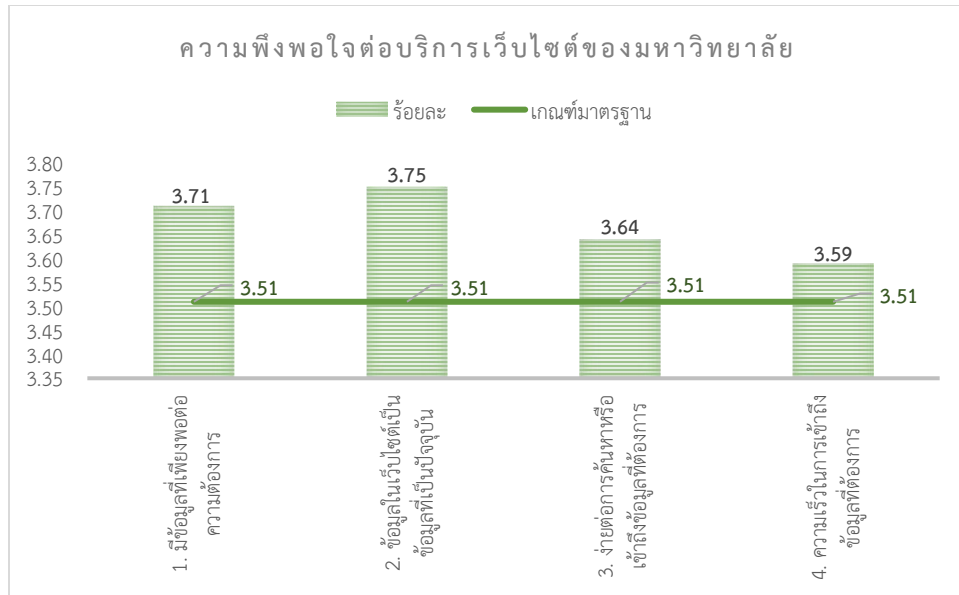
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

ประเด็นการประเมิน

1. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นปัจจุบัน เหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ
2. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.71	0.75	มาก
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	3.75	0.77	มาก
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	3.64	0.80	มาก
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	3.59	0.82	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.67	0.79	มาก



จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ประจำปี 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาอันดับที่ 3 คือ ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และอันดับที่ 4 คือ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งทั้ง 4 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อที่ 1. มีข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ

- ข้อมูลน้อยมาก

ข้อที่ 2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน

- หากต้องการหาข้อมูลเก่าจะไม่สามารถหาได้ เนื่องจากข้อมูลจะถูกลบ
- บางรายงานข้อมูลไม่อัปเดต
- ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ค่อยเป็นปัจจุบัน
- การอัปเดตข้อมูลล่าช้า
- ข้อมูลในเว็บไซต์บางอย่างผิด

ข้อที่ 3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

- ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ค่อยเป็นระเบียบ ทำให้ค้นหายาก
- หัวข้อที่ต้องการหา ตัวอักษรค่อนข้างเล็ก จึงหาค่อนข้างยาก
- ค้นหาที่มีความซับซ้อน

ข้อที่ 4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

- บางครั้งเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้ช้า จึงต้องปิด pop up

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหา

- เว็บไซต์ลំบ่อมืด ไม่ค่อยเสถียร
- เว็บไซต์ช้ามาก จึงต้องปิด pop up
- เว็บไซต์ มจร.ราชบุรีเข้าถึงได้ยาก และไม่มีการอัปเดตข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เพิ่มข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีข้อมูลเพียงพอ
- ควรอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันที่สุดและน่าเชื่อถือ
- ควรแยกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน
- ควรปรับ interface ของเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย และให้น่าสนใจมากขึ้น
- ควรแก้ไขให้ระบบ NewACIS ล่มน้อยลง
- อยากรักษา Server ระบบ NewACIS
- ปรับปรุงให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่านี้

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินแต่ละหัวข้อการบริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) แต่ยังคงพบปัญหาเรื่องข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับนักศึกษา การค้นหาข้อมูลค่อนข้างยาก รวมไปถึงบางครั้งเข้าใช้งานเว็บไซต์ไม่ได้

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการสร้างแบรนด์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับเว็บไซต์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ควรประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลให้ดำเนินการตรวจสอบและดูแลข้อมูลของหน่วยงาน เมื่อต้องมีการปรับปรุงให้ดำเนินการส่งข้อมูลที่ต้องการปรับปรุงให้กับผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

งานบริการซอฟต์แวร์

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่องานบริการซอฟต์แวร์ ได้แก่ การเข้าใช้งานและดาวน์โหลด Microsoft Office 365 จากเว็บไซต์ดาวน์โหลดของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการซอฟต์แวร์

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์ เรื่องการใช้งาน Office 365 ในปี 2562 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยเข้าใช้งาน Office 365 ของทางมหาวิทยาลัย จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 55.83 และไม่เคยเข้าใช้งาน Office 365 ของทางมหาวิทยาลัย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยเมื่อเคยเข้าใช้งาน Office 365 แล้ว นักศึกษาเคยใช้งานซอฟต์แวร์ในชุด Office 365 ซึ่งสามารถจัดอันดับซอฟต์แวร์ที่นักศึกษาเข้าใช้งานมากที่สุดได้ตามลำดับ ดังนี้

- อันดับที่ 1 Word - จำนวน 204 คน (ร้อยละ 88.70)
- อันดับที่ 2 Power Point - จำนวน 148 คน (ร้อยละ 64.35)
- อันดับที่ 3 Excel - จำนวน 121 คน (ร้อยละ 52.61)
- อันดับที่ 4 OneDrive - จำนวน 113 คน (ร้อยละ 49.13)
- อันดับที่ 5 Outlook - จำนวน 102 คน (ร้อยละ 44.35)
- อันดับที่ 6 OneNote - จำนวน 27 คน (ร้อยละ 11.74)
- อันดับที่ 7 Calendar - จำนวน 16 คน (ร้อยละ 6.96)
- อันดับที่ 8 Access - จำนวน 12 คน (ร้อยละ 5.22)
- อันดับที่ 9 Teams - จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.17)
- อันดับที่ 9 Skype for Business - จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.17)
- อันดับที่ 11 SharePoint - จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.74)
- อันดับที่ 12 อื่นๆ เช่น Sway - จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.43)

อีกทั้งจากการสำรวจพบว่า นักศึกษาเคยดาวน์โหลด Office 365 Pro Plus สำหรับติดตั้งลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง มีจำนวนเพียง 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.06 และไม่เคยติดตั้ง มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 76.94 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จะเห็นได้ว่าจำนวนนักศึกษาที่เคยดาวน์โหลด Office 365 Pro Plus เพื่อติดตั้งลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองมีจำนวนน้อย เนื่องจากปัญหาจากการดาวน์โหลดและติดตั้งที่ค่อนข้างซับซ้อน รวมถึงไม่ทราบว่ามิให้บริการดาวน์โหลด จึงทำให้จำนวนและค่าเฉลี่ยที่ปรากฏน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เคยติดตั้งค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด ประจำปี 2562 นั้น สำนักคอมพิวเตอร์มีความประสงค์ที่จะให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ระบุปัญหา อุปสรรคในการดาวน์โหลดและการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำเพิ่มเติม สามารถสรุปได้ดังนี้

- **ปัญหา อุปสรรคในการใช้งานซอฟต์แวร์ Office 365 / Office 365 Pro Plus**
 - การดาวน์โหลด Office 365 ค่อนข้างยาก เนื่องจากวิธีการค่อนข้างซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน
 - เมื่อใช้งาน มีอาการค้างในบางครั้ง
 - การใช้งาน และติดตั้ง Office 365 เข้าใจยาก วิธีการซับซ้อน
 - Log in ใช้งาน Office 365 ไม่ได้

- การใช้งานบน Cloud ยังไม่ค่อยเสถียร ข้อมูลอัปเดตช้า
- บางครั้งเมื่อใช้งานสักพักจะใช้งานไม่ได้ ค้าง และขึ้น Error
- ซอฟต์แวร์ 365 Pro Plus พอโหลดไปทับกับ Microsoft ที่มีอยู่แล้วมันทับซ้อนกันทำให้เวลาเปิดงานบางทีก็ไปอยู่ใน 365 บางทีก็ไปอยู่ในไมโครซอฟท์เดิมทำให้ทำงานไม่เจอ
- มีซอฟต์แวร์ไม่ครบ บางตัวไม่มีให้ใช้งานหรือไม่มีลิขสิทธิ์
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน ทำให้ไม่รู้วิธีการดาวน์โหลด
- **ข้อเสนอแนะ / คำแนะนำเพิ่มเติมในภาพรวมต่องานบริการซอฟต์แวร์**
 - เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งให้ทราบว่าให้บริการอะไรบ้าง
 - ควรมีคู่มือหรือระบุขั้นตอนการดาวน์โหลดและติดตั้ง Office 365 ให้ชัดเจน
 - จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานและการเรียน การสอน
 - อยากให้มีการจัดอบรมการใช้งาน Office 365 หรือจะทำเป็นวิดีโอสอนการใช้งานก็ได้
 - ควรติดตั้งโปรแกรม Adobe Illustrator ในห้องคอมพิวเตอร์ C square
 - อยากให้มีวิธีการดาวน์โหลดที่ง่ายขึ้น
- **แนวทางการแก้ไขปัญหา**
 - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการซอฟต์แวร์ต่างๆ รวมถึงมีการจัดอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง
 - สำรวจการใช้งานในปัจจุบันและความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ของนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการจัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา
 - ปรับปรุงการดาวน์โหลดให้มีความสะดวกในการเข้าถึง ค้นหา และติดตั้งมากขึ้นกว่าเดิม
 - จัดหาสิทธิโปรแกรมอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เพื่อเป็นการสนับสนุนด้านการเรียน รวมทั้งเพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์แบบละเมิดลิขสิทธิ์

บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

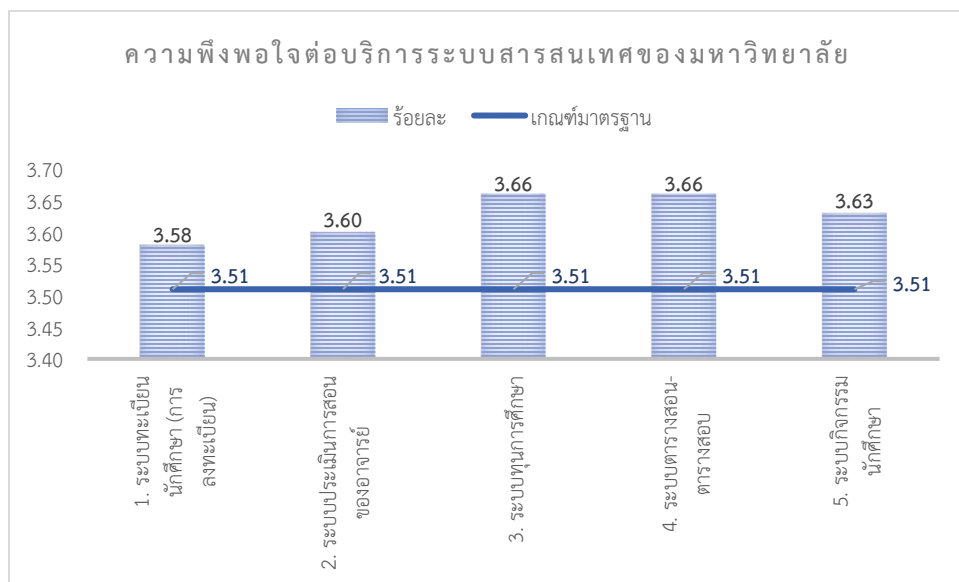
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน) ระบบประเมินการสอนของอาจารย์ ระบบทุนการศึกษา ระบบตารางสอน-ตารางสอบ และระบบกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาาระบบให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและมหาวิทยาลัยโดยรวม ซึ่งมีระบบที่ทำการประเมิน ดังนี้

1. ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)
2. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์
3. ระบบทุนการศึกษา
4. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ
5. ระบบกิจกรรมนักศึกษา

- ประเด็นการประเมิน
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานระบบ
 2. พึงกั้นการใช้งานครบตามต้องการ
 3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	
		ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)	3.58	0.84	มาก
2. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	3.60	0.80	มาก
3. ระบบทุนการศึกษา	3.66	0.79	มาก
4. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	3.66	0.80	มาก
5. ระบบกิจกรรมนักศึกษา	3.63	0.83	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.63	0.82	มาก



จากสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละระบบ มีอันดับและผลค่าเฉลี่ยดังนี้

- อันดับที่ 1 ระบบทุนการศึกษา - ค่าเฉลี่ย 3.66
- อันดับที่ 1 ระบบตารางสอน-ตารางสอบ - ค่าเฉลี่ย 3.66
- อันดับที่ 3 ระบบกิจกรรมนักศึกษา - ค่าเฉลี่ย 3.63
- อันดับที่ 4 ระบบประเมินการสอนของอาจารย์ - ค่าเฉลี่ย 3.60

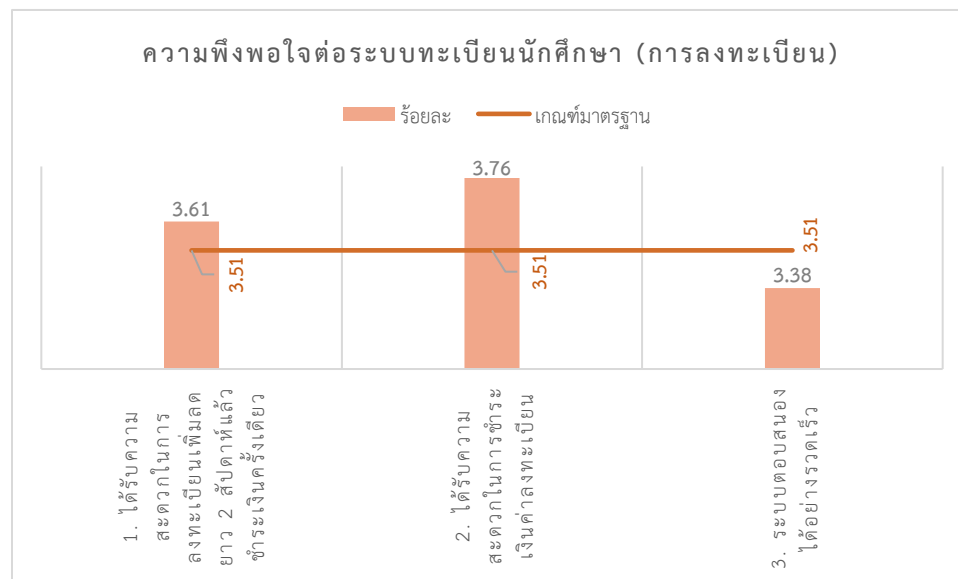
อันดับที่ 5 ระบบทะเบียนนักศึกษา - ค่าเฉลี่ย 3.58

โดยระบบสารสนเทศทั้ง 5 ระบบ ที่ทำการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยแต่ละระบบ

1. ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกในการลงทะเบียนเพิ่มลดยาว 2 สัปดาห์แล้วชำระเงินครั้งเดียว	3.61	0.77	มาก
2. ได้รับความสะดวกในการชำระเงินค่าลงทะเบียน	3.76	0.77	มาก
3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.38	0.99	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.58	0.84	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบทะเบียนนักศึกษาของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ใน **ระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ได้รับความสะดวกในการชำระเงินค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ได้รับความสะดวกในการลงทะเบียนเพิ่มลดยาว 2 สัปดาห์แล้วชำระเงินครั้งเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยทั้ง 2 อันดับนี้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51 ส่วนอันดับที่ 3 คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.38) ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

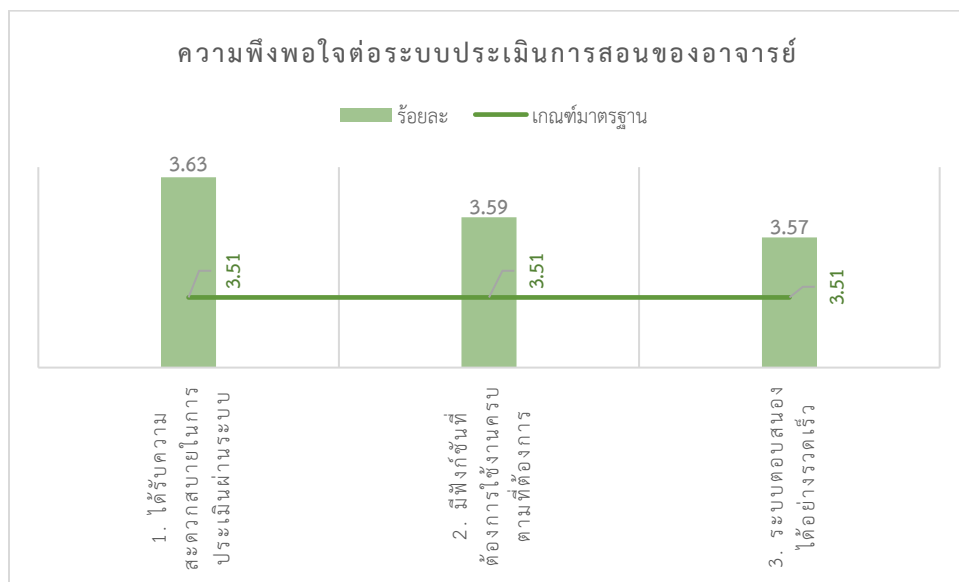
ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- การลงทะเบียนระบบลំบ่อมามาก ไม่ค่อยเสถียร
- ระบบลงทะเบียนมีปัญหาในการลงทะเบียนวันแรกเป็นประจำ ส่วนใหญ่จะเข้าไม่ได้

- เวลาลงทะเบียน เมื่อทำการลงไปแล้วหลุด ลงได้ก็หลุด
- ระบบลงทะเบียนเริ่มให้ลงเวลา 7.00 น. แต่มักจะลงได้หลัง 8.30 น. ทุกครั้ง
- หัวข้อการลงทะเบียนใช้งานไม่สะดวกเป็นอย่างมาก
- ควรปรับปรุงระบบทะเบียนให้สามารถรองรับการใช้งานดีขึ้น

2. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ	3.63	0.80	มาก
2. มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ	3.59	0.78	มาก
3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.57	0.83	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.60	0.80	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบประเมินการสอนของอาจารย์ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และอันดับที่ 3 คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) ทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

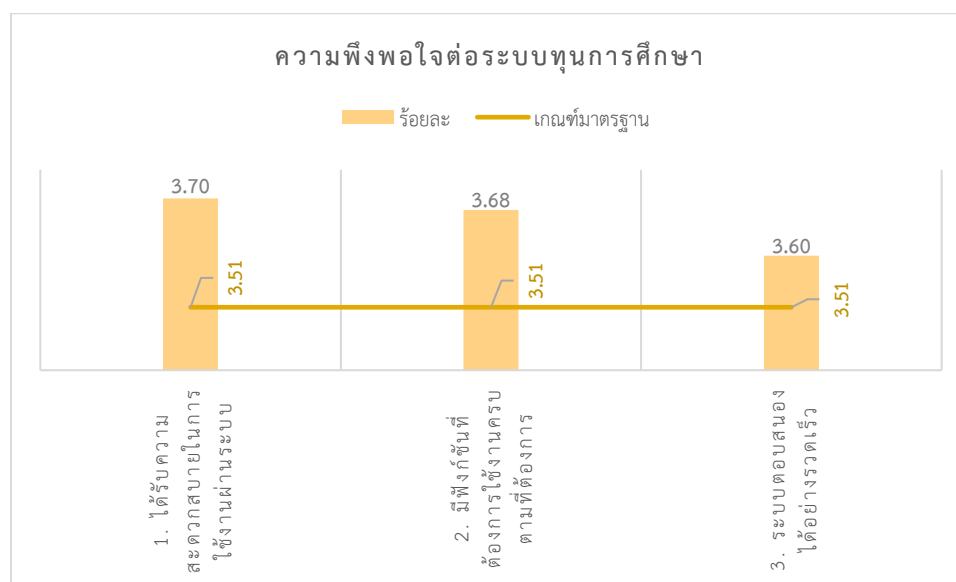
ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบประเมินการสอนของอาจารย์บางครั้งไม่เสถียร
- ไม่สามารถเข้าไปประเมินผ่านโทรศัพท์ได้ เนื่องจากติด Pop up จึงค่อนข้างยากในการเข้าไปใช้งาน

- อยากให้มีรูปอาจารย์ทุกคนในระบบ
- ควรนำระบบประเมินการสอนของอาจารย์มาไว้ในหน้าที่หาได้ง่ายกว่านี้

3. ระบบทุนการศึกษา

บริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ	3.70	0.79	มาก
2. มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ	3.68	0.77	มาก
3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.60	0.82	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	0.79	มาก



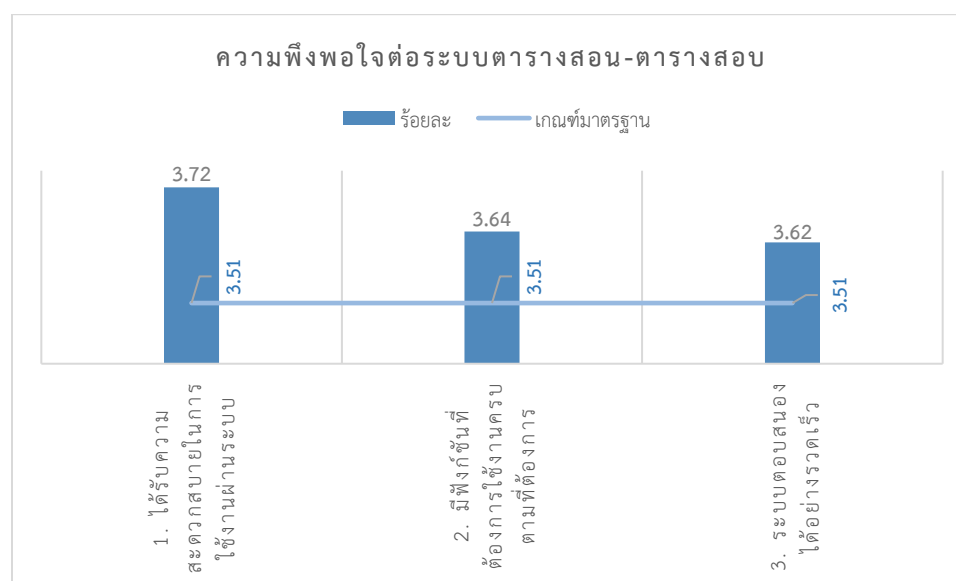
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบประเมินการสอนของอาจารย์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอันดับที่ 3 คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- บางครั้งระบบไม่เสถียร บางครั้งเข้าไม่ได้

4. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ

บริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ	3.72	0.82	มาก
2. มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ	3.64	0.80	มาก
3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.62	0.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	0.80	มาก



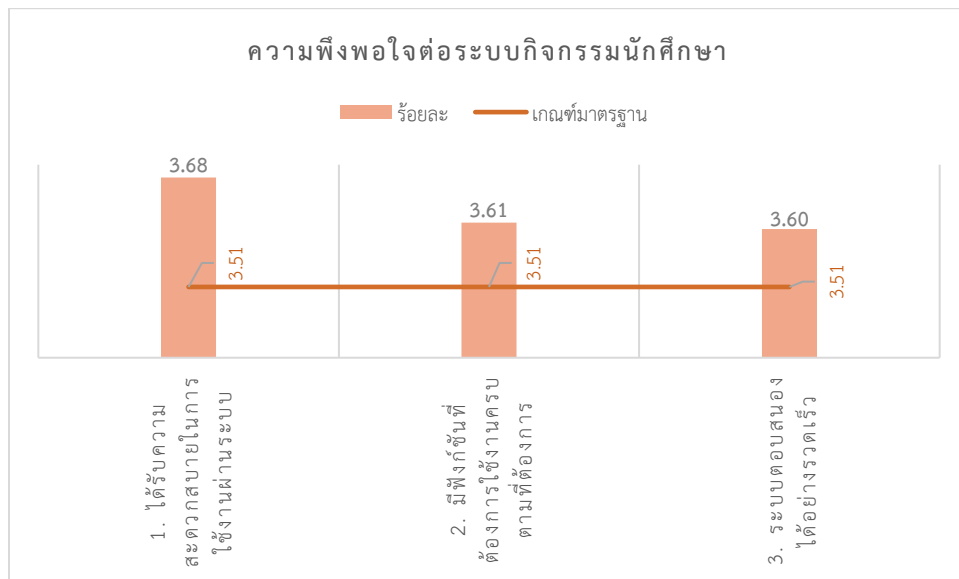
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบตารางสอน-ตารางสอบของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และอันดับที่ 3 คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) ทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- บางครั้งระบบไม่เสถียร ค่อนข้างช้า
- ระบบมีรูปแบบการที่ไม่ชัดเจนเรื่องเวลาเรียน
- ระบบไม่ได้แสดงถึงตารางเรียน ตารางสอบอย่างชัดเจน
- ควรมีให้ดาวน์โหลดตารางเรียน ตารางสอนเป็นไฟล์ pdf และเพิ่มการดาวน์โหลดตารางเป็นแต่ละวัน
- ตารางสอบควรมีการอัปเดตประมาณ 3 สัปดาห์ก่อนสอบ

5. ระบบกิจกรรมนักศึกษา

บริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานผ่านระบบ	3.68	0.83	มาก
2. มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ	3.61	0.82	มาก
3. ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.60	0.85	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.63	0.83	มาก



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบกิจกรรมนักศึกษา ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ได้รับความสะดวกสบายในการประเมินผ่านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีฟังก์ชันที่ต้องการใช้งานครบตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และอันดับที่ 3 คือ ระบบตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทั้ง 3 หัวข้อการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3.51

ปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้มีการแจ้งเตือนเวลาที่มีการประเมินกิจกรรมทางอีเมล
- กิจกรรมบางอย่างต้องกรอกใบประเมินภายในเวลาที่กำหนดจึงจะได้ชั่วโมงกิจกรรม
- ระบบควรมีระบบแยกรายปีด้วย
- นามีข้อมูลถูกระเบียบเกี่ยวกับกิจกรรม
- อยากให้ระบบบอกว่าแต่ละกิจกรรมได้ชั่วโมงกิจกรรมส่วนไหน
- อยากให้มี Auto Save
- การประเมินกิจกรรมทำได้ยาก เวลานั้นน้อยเกินไป

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ระบบ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) แต่ยังมีปัญหาในบางจุดของแต่ละระบบ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบ NewACIS ให้ตอบสนองต่อผู้ใช้งานมากขึ้น รวมไปถึงพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน KMUTT++ for Student อันจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

งานบริการห้องเรียน (โสตทัศนูปกรณ์)

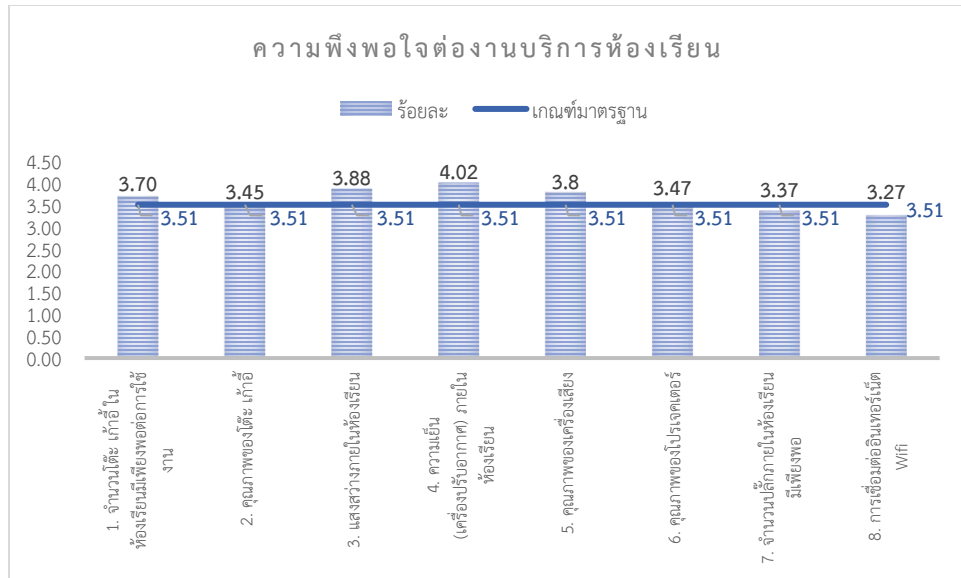
แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องเรียน ณ อาคารเรียนรวม 1-2 อาคารปฏิบัติการพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ อาคารคณะวิทยาศาสตร์ และอาคารปฏิบัติการวิศวกรรมอุตสาหกรรม 5 (เขียนแบบ) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

ประเด็นการประเมิน

1. จำนวนและคุณภาพ โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียน
2. สภาพแวดล้อมในห้องเรียน เช่น แสงสว่าง ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ)
3. คุณภาพของเครื่องเสียงและโปรเจคเตอร์
4. จำนวนปลั๊กไฟในห้องเรียน
5. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi ในห้องเรียน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการห้องเรียน

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนมีเพียงพอต่อการใช้งาน	3.70	0.85	มาก
2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้	3.45	0.86	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องเรียน	3.88	0.77	มาก
4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน	4.02	0.80	มาก
5. คุณภาพของเสียง	3.80	0.78	มาก
6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์	3.47	0.90	มาก
7. จำนวนปลั๊กไฟในห้องเรียนมีเพียงพอ	3.37	0.91	ปานกลาง
8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi	3.27	1.06	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.62	0.87	มาก



จากสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการห้องเรียนของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ แสงสว่างภายในห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และอันดับที่ 3 คือ คุณภาพของเครื่องเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ประเด็นการประเมินที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) ได้แก่

- จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนมีเพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
- แสงสว่างภายในห้องเรียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
- ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
- คุณภาพของเครื่องเสียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ประเด็นการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) ได้แก่

- คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
- คุณภาพของโปรเจคเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
- จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องเรียนมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
- การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

กรณีที่แต่ละหัวข้อได้ประเมินน้อยหรือน้อยที่สุด

ข้อ 1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนมีเพียงพอต่อการใช้งาน

- จำนวนโต๊ะ Drawing ไม่เพียงพอ
- โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ และไม่มีโต๊ะสำหรับคนถนัดซ้าย

ข้อ 2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้

- โต๊ะเลคเชอร์หลายตัวเอียงทำให้เขียนลำบาก
- โต๊ะเลคเชอร์ไม่เหมาะสมกับสรีระทำให้เสียบุคลิกในระยะยาว เกิดอาการปวดหลัง
- คุณภาพของ โต๊ะ เก้าอี้ ไม่ได้มาตรฐาน
- เก้าอี้เลคเชอร์ตักแดงตัวเล็กนั่งลำบาก
- ห้อง CB2601 ที่นั่งห่างจากโต๊ะเกินไปทำให้เขียนลำบาก
- ห้อง CB2607 โต๊ะ เก้าอี้บางส่วนชำรุด

ข้อ 4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน

- ปรับแอร์ไม่ได้ (บางทีแอร์เย็นเกินไป)
- แอร์บางห้องเสียงดัง เช่น ห้อง CB2407
- เครื่องปรับอากาศบางห้องไม่เย็น เช่น ห้อง 511

ข้อ 6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์

- เครื่อง/จอโปรเจคเตอร์ไม่ชัด สีซีด ไม่สว่าง ทำให้ด้านหลังมองไม่เห็น เช่น ห้อง Slope 200 ห้อง SCL ห้อง CB1103
- ห้อง SCL124 เครื่อง Visualizer กล้องมัว ฉายขึ้นสไลด์แล้วเห็นภาพไม่ชัด

ข้อ 7. จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องเรียนมีเพียงพอ

- ปลั๊กไฟน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้นักศึกษา
- บางปลั๊กไฟไม่มีกระแสไฟฟ้า

ข้อ 8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi

- Wifi บางที่/บางห้องเรียนเชื่อมต่อไม่ได้
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตบางห้องเรียนไม่เสถียร เช่น CB5 SCL124
- บางห้องอินเทอร์เน็ตช้ามาก ทำให้ดาวน์โหลดเอกสารที่จะเรียนหรือวิดีโอไม่ได้ เช่น ที่ SOLA
- ห้อง SCL216 เวลาเชื่อมต่อพร้อมกันหลายเครื่อง Wifi มักค้าง
- อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยที่ CB1
- อินเทอร์เน็ตล่มบ่อยที่หอพัก มจร.ราชบุรี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้มีโต๊ะเรียน Drawing เพิ่มขึ้น
- อยากได้โต๊ะสี่เหลี่ยมแบบมัธยม เพราะโต๊ะเลคเชอร์แคบ อยากได้โต๊ะที่มีขนาดใหญ่
- ควรตรวจสอบสภาพโต๊ะ เก้าอี้อยู่ตลอด
- ควรเพิ่มความสว่างในห้องเรียน โดยเฉพาะห้อง Slope 600 คณะวิทยาศาสตร์
- ควรเพิ่มจอทีวีไว้ด้านหลังห้องเรียน หรือปรับเปลี่ยนจอโปรเจคเตอร์ใหม่

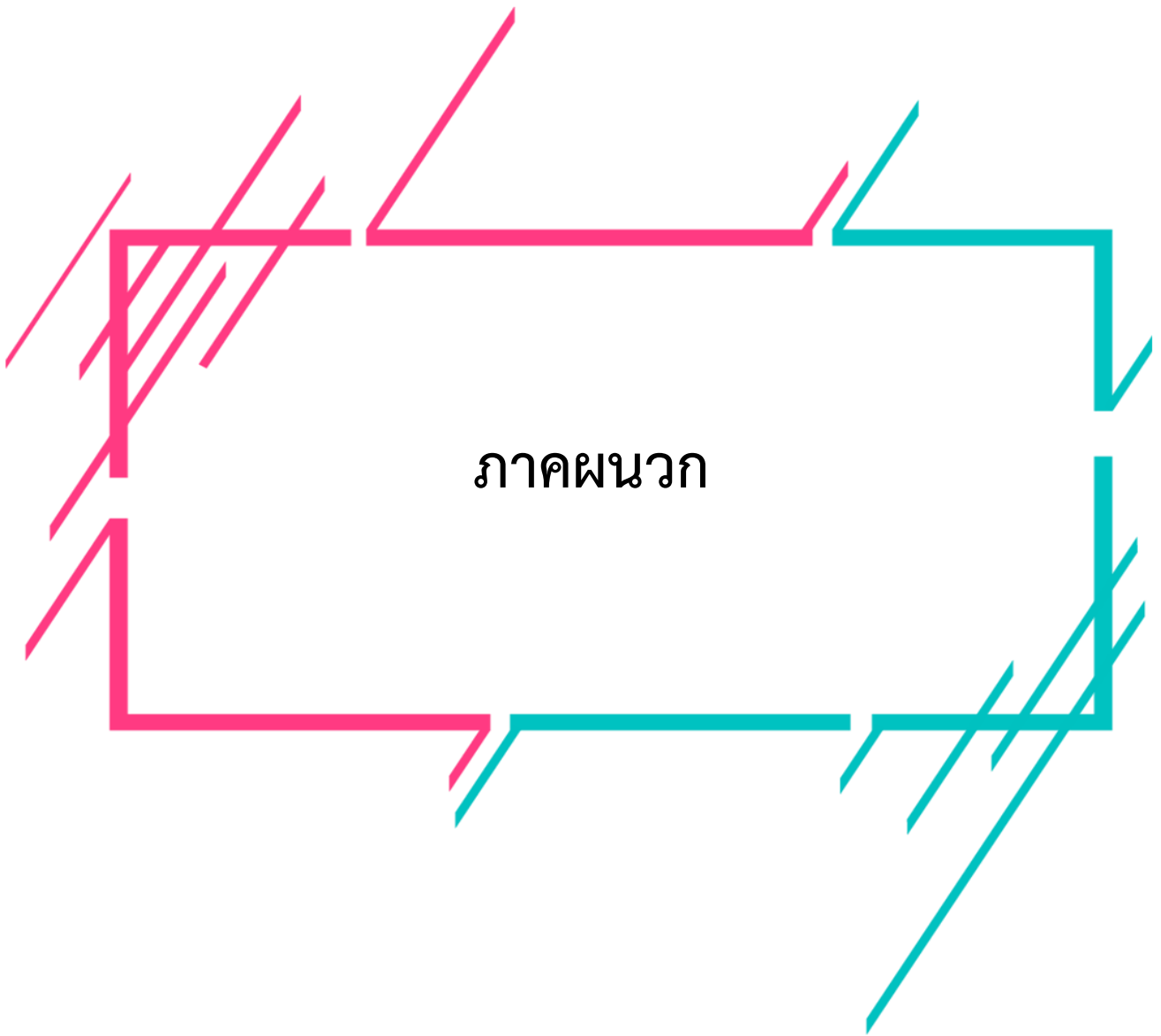
- ควรตรวจสอบเครื่องโปรเจคเตอร์อยู่ตลอด บางครั้งใช้งานไม่ได้ เช่น ที่ มจร.ราชบุรี
- อยากให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้ได้ทุกที่ในมหาวิทยาลัยได้ทั่วถึงกว่านี้ และอยากให้เพิ่มความเร็วมมากขึ้น

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

จากผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการห้องเรียนส่วนกลางกับนักศึกษา มีผลที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (3.51) อยู่ 4 หัวข้อ ได้แก่ คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ คุณภาพของโปรเจคเตอร์ จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องเรียนมีเพียงพอ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวมีดังนี้

- ด้านคุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ แนวทางปรับปรุงแก้ไขคือ การกำหนดแผนการเข้าบำรุงรักษาและจัดหาเพื่อปรับเปลี่ยนโต๊ะ เก้าอี้ประจำห้องเรียน เนื่องจากมีการใช้งานต่อเนื่องกันทำให้สภาพทรุดโทรม อีกทั้งโต๊ะ เก้าอี้บางห้องเรียนไม่เหมาะสมกับวิชาที่เรียนและสรีระของนักศึกษา จึงควรมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
- ด้านคุณภาพของโปรเจคเตอร์ แนวทางปรับปรุงแก้ไขคือ การกำหนดแผนการเข้าบำรุงรักษาและปรับเปลี่ยนโปรเจคเตอร์ประจำห้องเรียนให้มากขึ้น เนื่องจากมีการใช้งานต่อเนื่องกันค่อนข้างมาก จึงทำให้มีชั่วโมงการทำงานของหลอดภาพสูง ทำให้เกิดการเสื่อมสภาพเร็ว และอาจนำระบบการควบคุมการทำงานแบบรวมศูนย์มาใช้เพื่อเปิดปิดโปรเจคเตอร์ตามเวลาที่ใช้งานจริง เพื่อลดเวลาชั่วโมงการใช้งานและรักษาสภาพอุปกรณ์ให้ใช้งานได้นานขึ้น
- ด้านจำนวนปลั๊กไฟในห้องเรียนมีเพียงพอ แนวทางปรับปรุงแก้ไขคือ ดำเนินการออกแบบ และเพิ่มระบบไฟฟ้าในห้องเรียน เพื่อให้รองรับการใช้งานได้มากขึ้น และเสริมจำนวนปลั๊กไฟแบบต่อพ่วงเพื่อเพิ่มการใช้งาน โดยเฉพาะในห้องเรียนแบบปฏิบัติการ ห้องเรียนแบบ PBL หรือ Smart Classroom ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์มีแผนจะดำเนินการปรับปรุงห้องเรียนในอาคารเรียนรวมในปีงบประมาณ 2563
- ด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi แนวทางปรับปรุงแก้ไขคือ การปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน โดยเฉพาะบริเวณห้องเรียนของทุกอาคาร และเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้ตอบสนองต่อการใช้งานของนักศึกษา

ในหัวข้ออื่นๆ ถึงแม้ว่าจะมีผลสำรวจที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน แต่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโต๊ะเก้าอี้ ระบบปรับอากาศ ระบบแสงสว่าง ระบบเสียง ซึ่งทางงานบริการโสตทัศนูปกรณ์มีแผนที่จะปรับปรุงห้องเรียนให้รองรับรูปแบบการเรียนการสอนแนวใหม่ เช่น Smart Classroom หรือระบบบันทึกการเรียนการสอนอัตโนมัติ ตลอดจนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพิ่มเติม เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



ภาคผนวก



สำนักคอมพิวเตอร์
Tel. 02-470-9444
www.cc.kmutt.ac.th