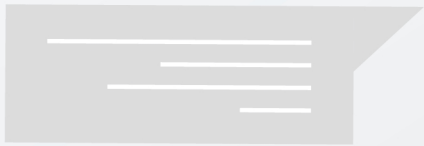


ทุกความคิดเห็น ล้วนมี “ความหมาย”

สรุปผลสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการ
สำนักคอมพิวเตอร์ มจร. ประจำปี 2565



สำนักคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ต้องงานบริการ

สำนักคอมพิวเตอร์ มจร. ประจำปี 2565

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต้องงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยไปใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด-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

เกณฑ์ผ่านการประเมิน เท่ากับ 3.51

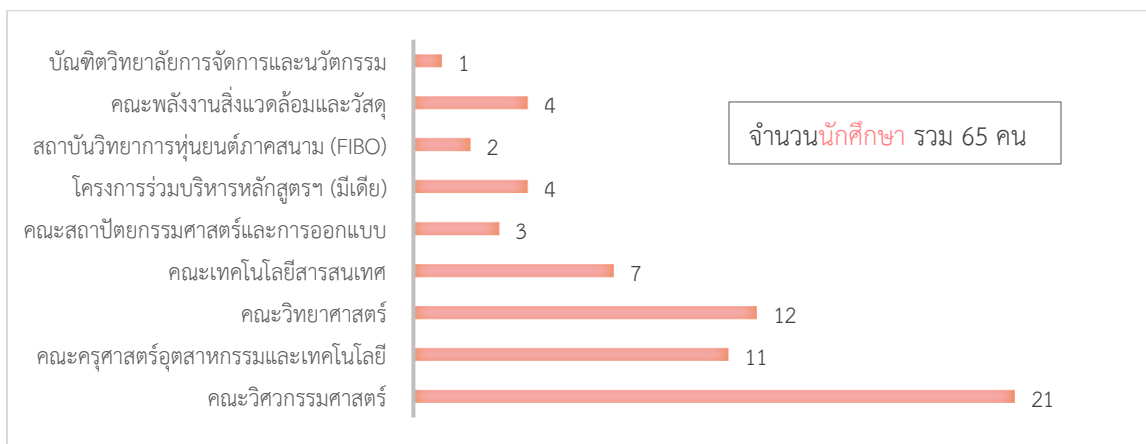
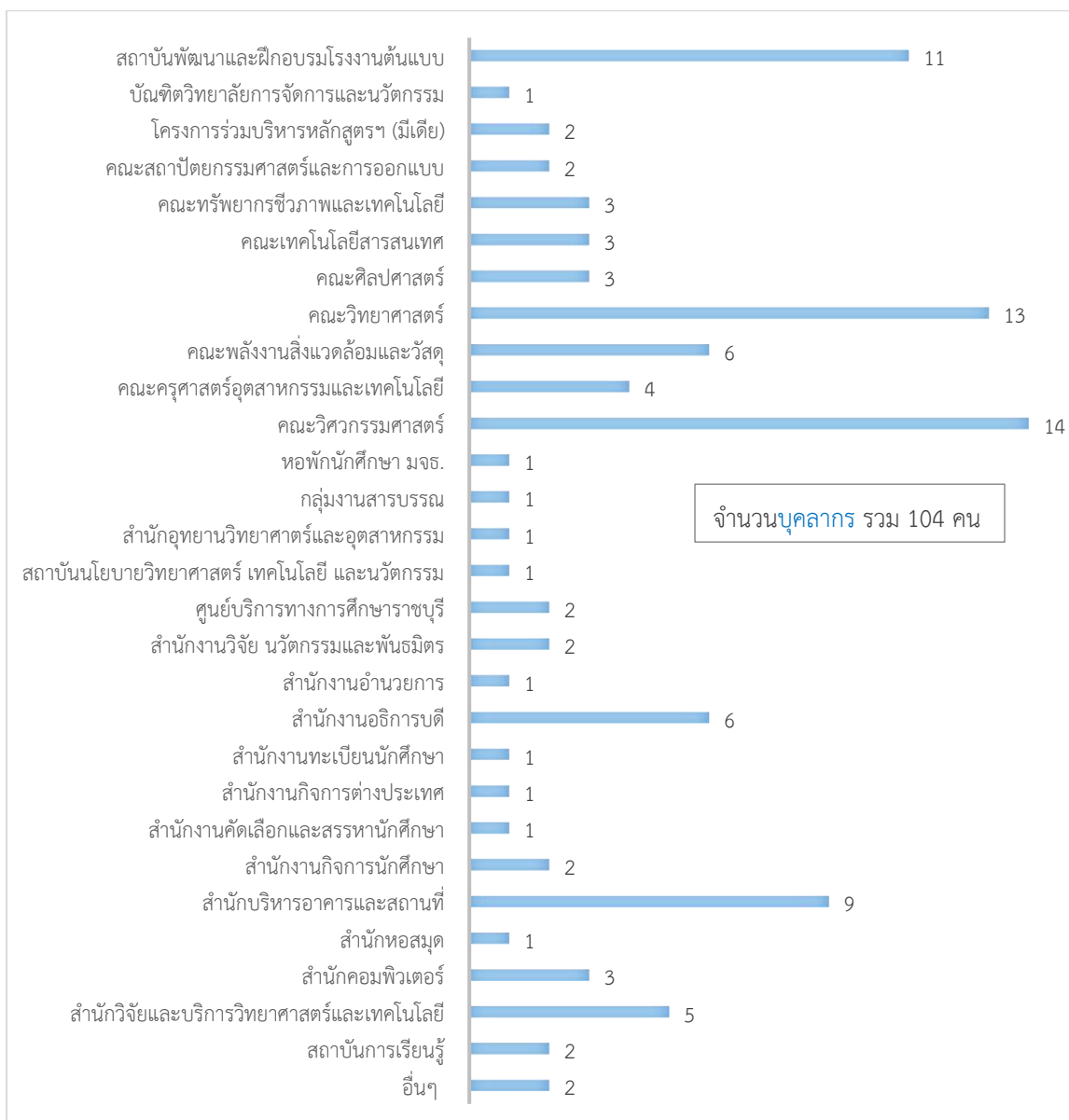
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะแบ่งการสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มบุคลากร และ 2) กลุ่มนักศึกษา

1.1 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม (คน)
104	65

1.2 จำนวนบุคลากรและนักศึกษาแยกตามหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ



ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของ**บุคลากร**ต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 8 งานบริการ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ **3.37** อยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
บริการที่ 1 งานบริการระบบเครือข่าย							2.53	1.11	น้อย
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN)	9	26	34	16	13	6	3.02	1.15	ปานกลาง
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4	22	33	21	18	6	2.72	1.12	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	4	7	30	34	28	1	2.27	1.05	น้อย
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	5	10	34	31	23	1	2.45	1.09	น้อย
5. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	3	7	22	31	40	1	2.05	1.06	น้อย
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	10	17	30	21	20	6	2.76	1.25	ปานกลาง
7. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม	4	10	39	28	22	1	2.48	1.05	น้อย
บริการที่ 2 งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต							3.52	0.98	มาก
การใช้บริการ E-mail [@kmutt.ac.th] ผ่าน KMUTT Webmail									
1. การใช้งานโดยรวม E-mail ของมหาวิทยาลัย ผ่าน KMUTT Webmail	17	43	35	4	2	3	3.68	0.87	มาก
2. การรับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่าน Group Mail โดยรวม เช่น PR NEWS, HRM NEWS, CC NEWS เป็นต้น	19	43	32	2	6	2	3.66	1.00	มาก
การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับหน่วยงาน									
1. การขอ Domain Name	6	21	14	6	4	53	3.37	1.08	ปานกลาง
2. การขอใช้บริการ SSL Certificate	5	15	18	4	2	60	3.39	0.96	ปานกลาง
3. การขอใช้บริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)	5	17	18	5	4	55	3.29	1.05	ปานกลาง
4. การขอใช้บริการ E-mail สำหรับหน่วยงาน	8	23	14	9	1	49	3.51	0.99	มาก
5. การขอพื้นที่ Server	5	15	15	8	3	58	3.24	1.07	ปานกลาง
6. การขอทราบรายละเอียด Account หน่วยงาน	7	18	11	8	2	58	3.43	1.08	มาก
บริการที่ 3 งานบริการระบบโทรศัพท์							3.84	0.97	มาก
1. การโทรศัพท์เพื่อติดต่อไปยังภายนอก มีความสะดวก / ง่าย	16	37	21	5	4	21	3.67	1.01	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
2. การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน โดยใช้หมายเลข 4 หลัก สะดวก/ง่าย	31	46	15	1	3	8	4.05	0.89	มาก
3. ความชัดเจนของเสียงสนทนา	31	38	22	3	2	8	3.97	0.93	มาก
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	18	32	21	8	3	22	3.66	1.04	มาก
บริการที่ 4 งานบริการเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์							3.28	1.04	ปานกลาง
1. ข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	8	36	33	12	6	9	3.29	1.00	ปานกลาง
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน	10	36	33	6	9	10	3.34	1.07	ปานกลาง
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	11	27	38	11	8	9	3.23	1.07	ปานกลาง
4. ความทันสมัยของเว็บไซต์	8	34	37	9	8	8	3.26	1.02	ปานกลาง
บริการที่ 5 งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย							3.29	0.94	ปานกลาง
1. ระบบ My Portal (Intranet)	7	44	38	12	3	0	3.38	0.88	ปานกลาง
2. ระบบบุคลากร ระบบเงินเดือน และสวัสดิการ	9	42	34	10	1	8	3.50	0.84	มาก
3. ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (My Profile)	12	44	37	9	2	0	3.53	0.88	มาก
4. ระบบบริหารทรัพย์สิน	2	16	20	7	3	56	3.15	0.94	ปานกลาง
5. ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)	4	22	22	4	2	50	3.41	0.87	มาก
6. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	3	20	22	6	3	50	3.26	0.93	ปานกลาง
7. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	2	17	17	9	11	48	2.82	1.17	ปานกลาง
8. ระบบบัญชี 3 มิติ (Axapta)	2	15	14	6	3	64	3.18	1.00	ปานกลาง
9. ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)	3	21	22	5	3	50	3.30	0.92	ปานกลาง
10. KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile App)	1	15	18	16	13	41	2.60	1.11	ปานกลาง
11. ระบบบริหารจัดการเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร (A Time)	15	33	28	12	2	14	3.52	0.99	มาก
12. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (INFOMA)	6	21	21	5	2	49	3.44	0.93	มาก
13. ระบบจองห้องประชุม (Resources Reservation System)	5	21	13	3	1	61	3.60	0.87	มาก
14. ระบบจองห้องเรียน (Classroom Reservation)	3	15	14	4	1	67	3.41	0.88	มาก
บริการที่ 6 งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด							3.22	1.06	ปานกลาง
1. ช่องทางการดาวน์โหลดเข้าถึงง่าย สะดวก	16	34	37	9	4	4	3.49	0.99	มาก
2. ซอฟต์แวร์มีความหลากหลายและทันสมัย	6	19	34	25	16	4	2.74	1.12	ปานกลาง
3. ความสะดวก/ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์	11	32	36	13	9	3	3.23	1.09	ปานกลาง
4. คู่มือการใช้งานมีความถูกต้องและเข้าใจง่าย	15	34	34	10	6	5	3.42	1.05	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด	ไม่เคยใช้			
บริการที่ 7 งานบริการ Call Center งานบริการ CCSupport KMUTT และงานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)							3.60	1.10	มาก
งานบริการ Call Center (โทร.111, 02-470-9444)									
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	16	34	18	12	8	16	3.43	1.19	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	23	35	17	8	5	16	3.72	1.12	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	18	34	23	7	6	16	3.58	1.10	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	16	35	20	11	6	16	3.50	1.13	มาก
งานบริการ CCSupport KMUTT									
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	11	29	17	6	5	36	3.51	1.09	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	17	31	12	5	4	35	3.75	1.08	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	11	32	18	5	3	35	3.62	0.98	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	12	26	14	10	6	36	3.41	1.19	มาก
งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)									
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	15	31	11	5	4	38	3.73	1.08	มาก
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	16	28	14	5	3	38	3.74	1.05	มาก
3. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ	14	29	14	4	5	38	3.65	1.11	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	12	29	14	5	5	39	3.58	1.11	มาก
บริการที่ 8 งานบริการห้องประชุมส่วนกลาง และอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้อง							3.65	0.79	มาก
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องมีเพียงพอต่อการใช้งาน	4	32	17	3	0	48	3.66	0.69	มาก
2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้	6	31	16	2	1	48	3.70	0.78	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องประชุม	12	30	13	1	0	48	3.95	0.72	มาก
4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องประชุม	10	32	14	0	0	48	3.93	0.65	มาก
5. คุณภาพของเครื่องเสียง ไมโครโฟน	6	33	16	1	0	48	3.79	0.65	มาก
6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์	6	29	19	1	1	48	3.68	0.76	มาก
7. จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องประชุมมีเพียงพอ	7	26	22	1	0	48	3.70	0.71	มาก
8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi	5	19	13	9	9	49	3.04	1.24	ปานกลาง
9. อุปกรณ์สำหรับจัดประชุมแบบ Hybrid หรือออนไลน์	4	23	19	4	2	52	3.44	0.89	มาก

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของ **นักศึกษา** ต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 งานบริการ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาต่องานบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ **3.27** อยู่ในระดับ **“ปานกลาง”** มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
บริการที่ 1 งานบริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย							3.44	1.23	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการ E-mail มหาวิทยาลัยฯ									
1. การใช้งาน Email Outlook (Microsoft Office 365)	13	19	17	7	5	4	3.46	1.18	มาก
2. การใช้งาน Email Google (@mail.kmutt.ac.th)	16	17	16	8	7	1	3.42	1.28	มาก
บริการที่ 2 งานบริการระบบเครือข่าย							2.72	1.19	ปานกลาง
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2	19	19	10	14	1	2.77	1.18	ปานกลาง
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4	9	22	14	15	1	2.58	1.17	น้อย
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	6	12	20	12	12	3	2.81	1.23	ปานกลาง
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	4	11	24	10	13	3	2.73	1.17	ปานกลาง
บริการที่ 3 งานบริการเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์							3.38	1.08	ปานกลาง
1. มีข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	9	22	21	9	2	2	3.43	1.00	มาก
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน	11	19	21	7	5	2	3.38	1.13	ปานกลาง
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	9	22	19	9	4	2	3.37	1.09	ปานกลาง
4. ความทันสมัยของเว็บไซต์	10	20	20	9	4	2	3.37	1.10	ปานกลาง
บริการที่ 4 งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด							3.32	1.08	ปานกลาง
1. ช่องทางการดาวน์โหลดเข้าถึงง่าย สะดวก	8	22	23	6	3	3	3.42	0.99	มาก
2. ซอฟต์แวร์มีความหลากหลายและทันสมัย	6	22	18	10	6	3	3.19	1.12	ปานกลาง
3. ความสะดวก/ความง่าย ในการใช้งานซอฟต์แวร์	8	17	21	9	7	3	3.16	1.17	ปานกลาง
4. คู่มือการใช้งานมีความถูกต้องและเข้าใจง่าย	10	25	16	9	2	3	3.52	1.03	มาก
บริการที่ 5 งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย							3.14	1.16	ปานกลาง
1. ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)	5	17	20	11	12	0	2.88	1.21	ปานกลาง
2. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	8	13	29	11	4	0	3.15	1.04	ปานกลาง
3. ระบบทุนการศึกษา	4	19	20	9	6	7	3.10	1.08	ปานกลาง
4. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	7	19	22	10	7	0	3.14	1.14	ปานกลาง
5. ระบบกิจกรรมนักศึกษา	5	23	21	7	8	1	3.16	1.12	ปานกลาง

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
6. MOD LINK for Student	17	19	13	9	6	1	3.50	1.27	มาก
7. ระบบ Software License for Download	10	12	20	11	8	4	3.08	1.25	ปานกลาง
บริการที่ 6 งานบริการห้องเรียนและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์							3.33	1.09	ปานกลาง
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนมีเพียงพอต่อการใช้งาน	11	20	25	2	1	6	3.64	0.88	มาก
2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้	6	17	24	7	5	6	3.20	1.05	ปานกลาง
3. แสงสว่างภายในห้องเรียน	12	23	18	3	3	6	3.64	1.02	มาก
4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน	18	20	15	2	4	6	3.78	1.12	มาก
5. คุณภาพของเครื่องเสียง	7	16	26	5	5	6	3.25	1.05	ปานกลาง
6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์	7	16	21	9	6	6	3.15	1.13	ปานกลาง
7. จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องเรียนมีเพียงพอ	8	15	19	13	4	6	3.17	1.12	ปานกลาง
8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต, Wifi	7	14	13	12	14	5	2.80	1.34	ปานกลาง
บริการที่ 7 งานบริการ Call Center งานบริการ CCSupport KMUTT และงานบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)							3.56	1.21	มาก
งานบริการ Call Center (โทร.111, 02-470-9444)									
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	10	14	12	5	4	20	3.47	1.20	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	10	19	10	2	4	20	3.64	1.14	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	11	18	9	3	4	20	3.64	1.18	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	10	16	7	9	3	20	3.47	1.22	มาก
งานบริการ CCSupport KMUTT									
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	8	16	12	4	5	20	3.40	1.20	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	11	17	9	3	5	20	3.58	1.24	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	11	16	10	2	6	20	3.53	1.28	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	12	12	9	7	5	20	3.42	1.32	มาก
งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)									
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	12	13	11	4	3	22	3.63	1.18	มาก
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	11	15	11	2	4	22	3.63	1.18	มาก
3. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ	12	12	13	3	2	22	3.63	1.16	มาก
4. การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ (Response Time)	13	13	10	4	3	22	3.67	1.20	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

งานบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
1. งานบริการระบบเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - Wifi และ LAN ข้าและหลุดบ่อยทำให้ใช้งานไม่ได้ไม่ต่อเนื่อง ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของตนเองบ่อยครั้ง - ต้องการให้เร่งแก้ไขปัญหา Wifi ให้กลับมาเสถียรโดยเร็ว หรือหากบุคลากรไม่เพียงพอขอให้จัดจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทน - บางครั้งอินเทอร์เน็ตและ VPN ไม่เสถียร หลุดบ่อยและบางครั้งใช้งานไม่ได้ ทำให้การใช้งานในการประชุมผ่าน Zoom หรือ Teams ชะงัก ภาพและเสียงไม่ค่อยชัด - ควรปรับปรุง Wifi โดยเพิ่มความเร็ว ประสิทธิภาพและทำให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ - แต่ก่อนสำนักคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบ AP ด้วยการรีโมตเข้ามา ทำให้ไม่ต้องแจ้งเหตุเสีย - ที่ มจร. บางขุนเทียน อินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้งมาก - ปัจจุบันระบบ Wifi ไม่มีความเสถียรทำให้เป็นอุปสรรคและเกิดความเสียหายต่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน และบุคลากรต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือจัดซื้ออุปกรณ์มาใช้แทน - ต้องการให้แก้ไขเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมในพื้นที่หอพักนักศึกษา - Wifi ใช้งานไม่ได้ การเรียนการสอนแบบ Hybrid หรือ Online ต้องใช้เน็ตจากโทรศัพท์แทน ซึ่งบางครั้งสัญญาณ ก็ไม่ค่อยดี - ต้องการให้ระงับปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ล่ม ข้อมูลสูญหายหรือถูกแฮก (Hack) - Wifi และ LAN ที่ อาคารปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ (SCL) ค่อนข้างช้า เชื่อมต่อยาก และไม่เสถียร - สัญญาณอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้งทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ควรเข้ามาแก้ปัญหาทันที เนื่องจากต้องเจอลูกค้าหน้างานจำนวนมาก - ระบบเครือข่าย Wifi และ LAN ไม่เสถียรและมีปัญหาบ่อยครั้ง ในบางช่วงเป็นวันหยุดกว่าจะได้รับการแก้ไขก็ต่อเมื่อเป็นวันทำการ ซึ่งทำให้บางงานได้รับผลกระทบ เช่น งานวิจัยที่ต้องทำงานตลอดเวลา เป็นต้น - สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ สำนักงาน ชั้น 15 และอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> - อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียร ควรปรับปรุง - ในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดยาว DNS ของมหาวิทยาลัยฯ มีปัญหาบ่อยครั้ง ทำให้ช่วงที่ผ่านมา ในการใช้งาน VM ของคณะที่ต้องใช้งาน DNS ของมหาวิทยาลัยฯ ในการทำโปรเจกจบใช้งานไม่ได้ เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่อ DNS ของมหาวิทยาลัยฯ เกิด Bad Gateway จึงทำให้การทำงานล่าช้า ส่งผลต่อการทำงานไม่ทันของนักศึกษา - ปัญหาความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยฯ ล่มบ่อยครั้งในปีที่ผ่านมา ทำให้ใช้งานไม่ได้ควรเร่งปรับปรุงอย่างมาก - Wifi ยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่การใช้งานภายในมหาวิทยาลัยฯ - ควรแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ให้เสถียรมากขึ้นกว่านี้ เนื่องจากในปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอน Online มากขึ้นเป็นอย่างมากและเป็นการไม่เหมาะสมอย่างมากที่อาจารย์ผู้สอนจะต้องจัดหาซิมการ์ด Internet เพื่อมาใช้จัดการเรียนการสอน - ควรเห็นปัญหาและปรับปรุง Infrastructure ของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีประสิทธิภาพ การให้นักศึกษาต้องใช้ Mobile Internet ของตัวเองในการทำงาน เป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี - DNS ล่มบ่อยครั้ง ไม่เคยได้รับการแก้ไข บางครั้ง Storage ล่มจนทำงานไม่ได้ ต้องการให้ช่วยแก้ปัญหาที่ Production ไม่ใช่ซื้อ Backup เพิ่ม - ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และคุณภาพของอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ - ต้องการให้ปรับปรุงระบบ Wifi โดยเฉพาะภายในอาคารเรียน เนื่องจากอาจารย์ไม่สามารถใช้ทำการสอนได้เพราะสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้ามาหรือเชื่อมต่อไม่ค่อยได้ - อินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้งมาก ทำให้เวลาเรียนมีปัญหาติดขัดไม่สิ้นไหล บางครั้งถึงขั้นเรียนตามไม่ทันและในบางพื้นที่อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ไม่ทั่วถึง

งานบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
	<p>เคเอกซ์ อินเทอร์เน็ตไม่ค่อยเสถียร และหลุดบ่อยมาก โดยเฉพาะช่วงเย็นจนถึงช่วงค่ำ ทำให้กระทบกับการเรียนการสอนที่ใช้ระบบ Hybrid ที่มีการเชิญ Guest Lecturers มาบ่อยครั้ง จึงต้องการให้เพิ่ม Bandwidth และความเร็วของ Wifi ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น</p> <p>- การเชื่อมต่อ Wifi ทำได้ยาก และหลุดบ่อยครั้ง โดยเป็นแบบนี้ตั้งแต่มหาวิทยาลัยฯ เปลี่ยนระบบ Server ใหม่</p> <p>- การใช้งาน Wifi/Lan ในการประชุมพร้อมกันหลาย ๆ เครื่องภายในหน่วยงาน มีความล่าช้าและสะดุดบ่อย ทำให้การประชุมไม่ต่อเนื่อง ต้องการให้เพิ่มความเร็วของสัญญาณเพื่อให้รองรับต่อการทำงานและประชุมแบบออนไลน์</p> <p>- ระบบปรับปรุงระบบ Network ของมหาวิทยาลัยฯ ให้ได้ตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น บางครั้งพบว่า มีการปรับปรุง Network ใช้ได้บ้างและไม่ได้บ้าง และไม่มีแจ้งเตือนก่อน อย่างเช่น เมื่อวันอาทิตย์ที่ 25 ธันวาคม 2565 ก่อนเวลา 13:00 น. มีการใช้สำหรับงานสอบ และเมื่อถึงเวลา 13:00 น. ใช้งานไม่ได้ เมื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องพบว่าไม่มีการประกาศแจ้ง จึงทำให้เกิดข้อสงสัยในมาตรฐานของมหาวิทยาลัยฯ ที่ใช้คำในชื่อมหาวิทยาลัยว่า เทคโนโลยี หวังว่าจะมีการปรับปรุงให้เกิดความเสถียรของระบบ Network</p> <p>- ควรมีการขยายสัญญาณ Wifi ให้ครอบคลุมเนื่องจากไม่มีความเสถียร และระบบ LAN ของคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ ๆ ไม่สามารถเชื่อมต่อได้</p> <p>- ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาและการ Support ล่าช้าและบางครั้งผู้ใช้ต้องแก้ไขปัญหาเอง</p> <p>- Server มีปัญหาค่อนข้างบ่อย ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบหลังบ้านของเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นอย่างมาก</p>	<p>- ระบบเครือข่ายไม่ค่อยมีความเสถียร สำหรับการอัปโหลด (Upload) การดาวน์โหลด (Download) และการเข้ารหัสการเข้าถึง</p> <p>- พบปัญหาการใช้งานเครือข่าย WIFI KMUTT-AIS สัญญาณที่เชื่อมต่อมีความเร็วและความเสถียรเมื่ออยู่ใกล้ AP แต่ถ้าหากเป็นพื้นที่ลานกลางแจ้ง สัญญาณครอบคลุมน้อยหรือแทบไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต เมื่อเทียบกับ AIS SUPER WIFI หรือ AIS SMART Login ทั้ง ๆ ที่ส่งจาก AP ตัวเดียวกัน</p> <p>- ปัญหา WIFI KMUTT-AIS มีการติดตั้งดี ครอบคลุมทุกพื้นที่ แต่ระบบไม่ Roaming สัญญาณให้เหมือนเครือข่ายของ AIS ทำให้เวลาย้ายจากอีกที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งจะต้องมาเชื่อมต่อใหม่</p>
2. งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต (Email)	<p>- Email ประเภทงานประชาสัมพันธ์มากเกินไปจนทำให้บางครั้งมองไม่เห็น Email งาน ควรจะรวมนเนื้อหาประกาศจากทุกหน่วยงานไว้ใน Email เดียวเท่านั้นในแต่ละสัปดาห์ ยกเว้นเพียงประกาศด่วนจริง ๆ เท่านั้น หรือบางอีเมลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับคนหมู่มากในระดับมหาวิทยาลัยก็ควรตัดทิ้งไปเลย เช่น</p>	<p>- ความจุของ Google drive น้อยเกินไป</p> <p>- บางครั้งเมลหาย เมลถูกลบ และไม่ได้รับการแก้ปัญหา</p>

งานบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
	<p>งานฉาบปทกิจ ซึ่งคนที่ไปร่วมก็ยอมเป็นคนรู้จักสนิทสนม และสามารถส่งข่าวถึงกันด้วยวิธีการอื่นได้ง่ายอยู่แล้ว เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ขอใช้บริการหมายเลข IP สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ เช่น ขอ IP สำหรับ CCTV หรือ ระบบจอดรถ ขอให้ช่วยกำหนดว่าจะสามารถให้บริการหรือออกหมายเลข IP ให้ได้เมื่อใด และต้องการให้กำหนดค่าหมายเลขว่า IP หมายเลขใดเคยให้หน่วยงานไหนไปแล้ว หากมีเหตุต้องตั้งค่า (Set) ค่าใหม่ จะได้ ค่า IP เดิม - ปัญหาการต้องย้ายบัญชีอีเมลบ่อยครั้งเกินไป มีการแจ้งให้ย้ายบัญชีอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ บ่อยครั้ง - Email KMUTT มี Spam ค่อนข้างมาก บางช่วงเวลาไม่ได้รับเมลที่มีผู้ส่งมา ทำให้ไม่แน่ใจว่าเมลสำคัญที่ส่งออกหรือเมลขาเข้าหายไปหรือไม่ 	
3.งานบริการระบบโทรศัพท์	- UNIXcape เป็นแอปพลิเคชันที่สะดวกต่อการใช้งานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพราะทำให้ติดต่อประสานงานได้ง่ายและรวดเร็ว แม้ไม่ได้ทำงานอยู่ที่ออฟฟิศ (Office)	-
4. งานบริการเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์	- เว็บไซต์ล่มบ่อย บางครั้งเข้าใช้งานไม่ได้	-
5. งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้ดูแลระบบสารสนเทศให้ดีและมั่นคงควรป้องกันไม่ให้ระบบล่มบ่อย เพราะจะทำให้ส่งผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน สิ่งใดที่ลงทุนแล้วดีต่อมหาวิทยาลัยควรทำอย่าปล่อยให้กลายเป็นปัญหา - การใช้งานระบบ My Portal งบและสับสนุนระหว่างอันเก่าและอันใหม่ เพราะข้อมูลบางอย่างต้องไปดึงจากระบบเก่า ซึ่งไม่เข้าใจว่าถ้าอย่างนั้นจะมีระบบใหม่ทำไม และข้อมูลบางอย่างหาไม่ได้ ไม่เจอ และเข้าถึงข้อมูลไม่ได้ - ต้องการให้ระบบ My Evaluation ใช้งานง่าย ด้วยการใช้ฐานข้อมูลเดียวกันทั้งหมด เช่น งานสอนที่ปรากฏอยู่ในตารางสอน ก็ควรปรากฏในรายการภาระงานได้โดยไม่ต้องเรียกข้อมูลขึ้นมา และคำสั่งจากส่วนกลางก็สามารถเรียกออกมาจากฐานข้อมูลที่กรอกมาจากส่วนกลางได้ และคำสั่งแต่งตั้งที่กินระยะเวลาต่อเนื่องเป็นปีก็ไม่ต้องมากรอกใหม่ทุกภาคการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - ชั่วโมงกิจกรรมไม่เข้าหลังจากกรอกแบบฟอร์มการอบรม Microsoft Office โดยได้ตามเรื่องมา 2-3 เดือนแล้ว - ระบบจัดการตารางสอนไม่อัปเดตเป็นปัจจุบัน ไม่แน่ใจว่าจะมาจากการที่อาจารย์ผู้สอนไม่ได้แจ้งไว้หรือไม่ แต่ควรจะมีการให้อาจารย์ผู้สอนแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางเวลาเรียนด้วย เพื่อข้อมูลตารางเรียนจะได้เป็นปัจจุบัน - แอปพลิเคชัน MOD LINK ภายนอกเหมือนจะดูดี แต่เนื้อหามีไม่มากเท่าที่ควร และข้อมูลมีจำนวนน้อย - ระบบการลงทะเบียนและระบบการประเมินการสอนของอาจารย์ เก่า ไม่ทันสมัย เหมือนไม่เคยอัปเดตระบบให้เข้ากับยุคปัจจุบัน ต้องการให้พัฒนาด้าน UI ของระบบให้ทันสมัยมากขึ้น - การลงทะเบียนมีปัญหาของเว็บล่ม ซึ่งเมื่อปี 2563 ไม่เคยเกิดปัญหาด้านนี้มาก่อนทั้งในภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 แต่หลังจากปี 2563 เกิด

งานบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
	<p>- ระบบ My Evaluation แย่มาก ขั้นตอนการใช้งานเกือบทุกจุดมีปัญหา และใช้งานยากมาก โดยต้องใช้ความจำและความชำนาญว่าต้องกดตรงไหนตามลำดับ ไม่ช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการใช้งานระบบ</p> <p>- ต้องการให้ระบบ Axapta ยังคงใช้ต่อไปอีก 1 ปี เนื่องจากระบบที่นำมาทดแทน คือ ระบบ ERP ยังมีการพัฒนาและปรับแก้ไม่เสร็จสิ้น ทำให้รู้สึกถึงความซ้ำของระบบและความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาต่อหน่วยงานที่ต้องใช้งาน</p>	<p>เว็บล่มในการลงทะเบียนทุกครั้งตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 ถึงปีการศึกษา 2565 มีปัญหาตรงจุดนี้เอง ต่อเนื่องจนนำมาสู่การไตร่ตรองความคิดของตนเองว่าทางสำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนใช่หรือไม่ เพราะทำให้นักศึกษาหลาย ๆ คนเสียเวลาเป็นอย่างมากในการลงทะเบียนเรียน ซึ่งนักศึกษาบางส่วนอดหลับอดนอนเพื่อลงวิชาที่ตนได้วางแผนไว้แต่สุดท้ายไม่ทันต้องเสียเวลาไปทำคำร้องลงวิชาเพิ่ม และต้องมาดูอีกครั้งว่าอาจารย์ท่านนั้นจะรับเพิ่มหรือไม่ ต้องการให้ทางสำนักคอมพิวเตอร์พัฒนาระบบให้ดีขึ้น</p> <p>- การลงแบบฟอร์มขอผ่อนผันชำระค่าเทอมที่ระบบไม่เปลี่ยนให้ในเมื่อได้ทำการลงไว้แล้ว</p>
6. งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด	<p>- ควรซื้อโปรแกรม Acrobat Pro ให้ใช้งานสำหรับงานจัดการ/แก้ไขไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากฟังก์ชันหลายอย่างไม่สามารถทำได้ในขั้นตอนเดียวและทำไม่ได้ในโปรแกรมฟรี</p> <p>- ต้องการให้มีโปรแกรม Adobe Acrobat ใช้งานได้เหมือนเดิม เพราะโปรแกรมที่มีทุกวันนี้ไม่สามารถใช้งานได้บางอย่าง เช่น เลื่อนบรรทัดเซ็นชื่อให้ห่างกัน เป็นต้น</p> <p>- ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการใช้งาน Adobe ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพราะผู้ที่จำเป็นต้องใช้จริงต้องซื้อ License มาใช้งานเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากความไม่รอบคอบของผู้รับผิดชอบในส่วนนั้น</p> <p>- การเปลี่ยนแปลงโปรแกรม Adobe Acrobat สร้างภาระงานในการให้ความรู้และตอบข้อซักถามการใช้งานและแก้ปัญหาเบื้องต้นต่อเจ้าหน้าที่ของคณะเป็นอย่างมาก ทั้งจากอาจารย์และสายสนับสนุน</p> <p>- การใช้ PDF24 คู่กับ Acrobat Reader เหมาะสำหรับบุคคลที่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์ในระดับหนึ่ง เนื่องจากต้องย้ายไฟล์ไปมาระหว่างโปรแกรม ไม่ใช่ทุกคนที่จะสะดวกดำเนินการ ควรให้สิทธิ์บุคลากรที่เป็นธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน หรืองานสารบรรณมากกว่าผู้บริหารที่ลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก โดยไม่ต้องใช้ Function อื่น ๆ เป็นพิเศษ</p> <p>- การยุติการใช้งานโปรแกรมโดยไม่มีซอฟต์แวร์ทดแทน หรือการให้สิทธิ์ต่อหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้บุคลากรเสี่ยงต่อการดาวน์โหลด</p>	<p>- ต้องการให้มีการเพิ่ม License Adobe</p> <p>- มีปัญหาในการใช้โปรแกรม Adobe เพราะทางภาควิชาจะใช้โปรแกรมของ Adobe เป็นหลัก ทำให้มีความลำบากในการเรียนเป็นอย่างมาก อยากให้ช่วยหาวิธีแก้ไขสำหรับนักศึกษาที่ต้องใช้โปรแกรม Adobe ในการเรียนเป็นหลัก</p> <p>- เรื่อง License Adobe เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการใช้งานของนักศึกษา</p> <p>- ต้องการใช้งานโปรแกรม Adobe โดยไม่ต้องลงทะเบียน</p> <p>- ต้องการให้สนับสนุนการใช้งานโปรแกรม Adobe แก่ นักศึกษาทุกคน โดยที่นักศึกษาไม่ต้องจองคิวในการใช้งาน</p> <p>- ควรจัดหา Software ลิขสิทธิ์ที่มีจำนวน User ใช้งานเป็นจำนวนมาก เช่น Acrobat, Solidwork เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนการใช้งาน</p> <p>- ต้องการให้มีโปรแกรมเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ ยกตัวอย่างเช่น Window ควรจะมี key สำหรับนักศึกษาให้ได้ใช้งาน รวมถึงโปรแกรมวิชาเฉพาะที่ต้องการให้มีเพิ่มขึ้น</p> <p>- ซอฟต์แวร์ที่มหาวิทยาลัยฯ ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ควรพิจารณาในการหาความร่วมมือกับบริษัทอื่น ๆ</p> <p>- การใช้โปรแกรม Adobe ควรมีความเท่าเทียมต่อนักศึกษาทุกคนเพราะในเมื่อนักศึกษาทุกคนจ่ายค่าบำรุงการศึกษา 12,000 บาท แต่การให้บริการในการใช้งานไม่เท่ากันแสดงถึงความไม่เท่าเทียมใน</p>

งานบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
	<p>โปรแกรมละเมิดลิขสิทธิ์ และโปรแกรม Open Source ที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอเท่าเทียมโปรแกรมเดิม ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมที่จำเป็นต่อการใช้งานถูกยกเลิก และให้ไปใช้ในส่วนที่เป็น Free Program ซึ่งไม่ค่อยสะดวกและยุ่งยากในการทำงานเป็นอย่างมาก - ปัญหาเรื่องการใช้โปรแกรม Adobe ที่เกิดในปีนี (ซึ่งไม่ควรเกิดขึ้น) ผู้บริหารควรใส่ใจกำกับและดูแลการใช้งานโปรแกรมลิขสิทธิ์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้อีกในอนาคต - ควรนำโปรแกรมของ Adobe กลับมาให้บริการแก่บุคลากร 	<p>มหาวิทยาลัย รวมถึงการบริหารจัดการไม่มีคุณภาพ และการแก้ปัญหาอย่างผิด ๆ ในระบบมหาวิทยาลัย ที่ทำผิดพลาดทุกปี แต่จะยังเรียกว่าเป็นมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีอันดับ 1 ได้อยู่หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการทราบว่าโปรแกรม Adobe Creative Cloud 1 แอคเคาน์สามารถใช้ได้ 2 เครื่องหรือแค่เพียง 1 เครื่อง
7. งานบริการ Call Center บริการ CSsupport KMUTT และบริการ CC-Service	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อสอบถามข้อมูลค่อนข้างให้คำตอบหรือวิธีการดำเนินการแก้ไขที่ไม่ชัดเจน ควรมีการอธิบายเพิ่มเติมมากขึ้นกว่าเดิมแบบละเอียดให้แก่ผู้ที่ติดต่อสอบถาม - ช่องการติดต่อผ่าน Microsoft Teams ของสำนักคอมพิวเตอร์ทำงานได้ดีมาก และสะดวกเหมือนเช่นกันกับการโทรศัพท์ติดต่อ โดยพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดีมาก ตอบกลับอย่างรวดเร็ว และแก้ปัญหาได้ทันท่วงที - ผู้ที่ตอบปัญหาผ่านระบบโทรศัพท์ของสำนักคอมพิวเตอร์ (Call Center) นั้นมีความรู้ดี แต่บางคนพูดจาไม่มีความอ่อนน้อมถ่อมตนและพูดเร็วมาก ทำให้ผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ บางครั้งตามไม่ทัน - ระบบ CSsupport บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่บริการ Support ในส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ยังคงขาด “เจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา” ในหลาย ๆ ครั้งปัญหาไม่ถูกแก้ไข หรือแก้ไขล่าช้ามาก - กรุณาอย่าเปิดใบงานรับงานแล้วปิด โดยที่จะให้เจ้าหน้าที่ติดต่อมาทาง Microsoft Teams เพราะมันไม่มีคนติดต่อมา - เมื่อเกิดปัญหาด้านการใช้งาน เช่น เว็บไซต์ใช้งานไม่ได้ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนค่อนข้างช้า จึงต้องการให้ช่วยปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การกระจายข่าวสารยังไม่มีความเป็นเอกภาพ มีความสับสนเกิดขึ้น และไม่สามารถสอบถามใครได้ เมื่อเปิดเคสหรือใบงานไปแล้วก็ไม่ได้รับคำตอบ ซึ่งเข้าใจเพราะเป็นเรื่อง Technical Support แต่มหาวิทยาลัยควรมีการประกาศข่าวสารด้านบริการ เหล่านี้ให้เข้าถึงนักศึกษาและศิษย์เก่า เนื่องจากหลายคนยังไม่ทราบสิทธิ์ที่มี นอกจากนี้การใช้งานบริการก็ยาก มีปัญหายาวนาน ควรให้มีอาชีพเข้ามารับผิดชอบ - สำนักคอมพิวเตอร์ ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมติดต่อไม่ได้และไม่ค่อยรับโทรศัพท์ พนักงานทำงานเหมือนมาทำฟรี ไม่มีใจบริการ บริการเหมือน "เม็ดทราย" ไม่ใช่ละเอียดแต่หยาบ ไม่สามารถให้คำตอบชัดเจนได้เวลาตอบคำถาม รวมถึงรายละเอียดที่แจ้งบนหน้าเว็บหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook ไม่ตรงกับความเป็นจริง ระบบไม่น่าเชื่อถือ บอบบางเหมือน "ดอกไม้" ล้มเป็นปกติ ไม่มีพัฒนาการ และระบบ Submit Ticket ใช้เวลาในการรอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับนานมาก ในบาง Ticket เหมือน "สายน้ำ" ไหลหายไปไม่ได้รับการติดต่อกลับ - ในหลายครั้งที่สำนักคอมพิวเตอร์ประชาสัมพันธ์ เรื่องต่าง ๆ บางเรื่องก็เป็นเรื่องซ้ำ ที่เคยประชาสัมพันธ์แล้ว โดยเฉพาะใน Facebook บางครั้งก็เป็นเหมือนการรีโพสตีใหม่
8. งานบริการห้องประชุม / ห้องเรียนส่วนกลาง	-	- ปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ อุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากรให้ดีและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

สำนักคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ

กรุงเทพมหานคร 10140

โทร. 02-470-9400
