

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2561

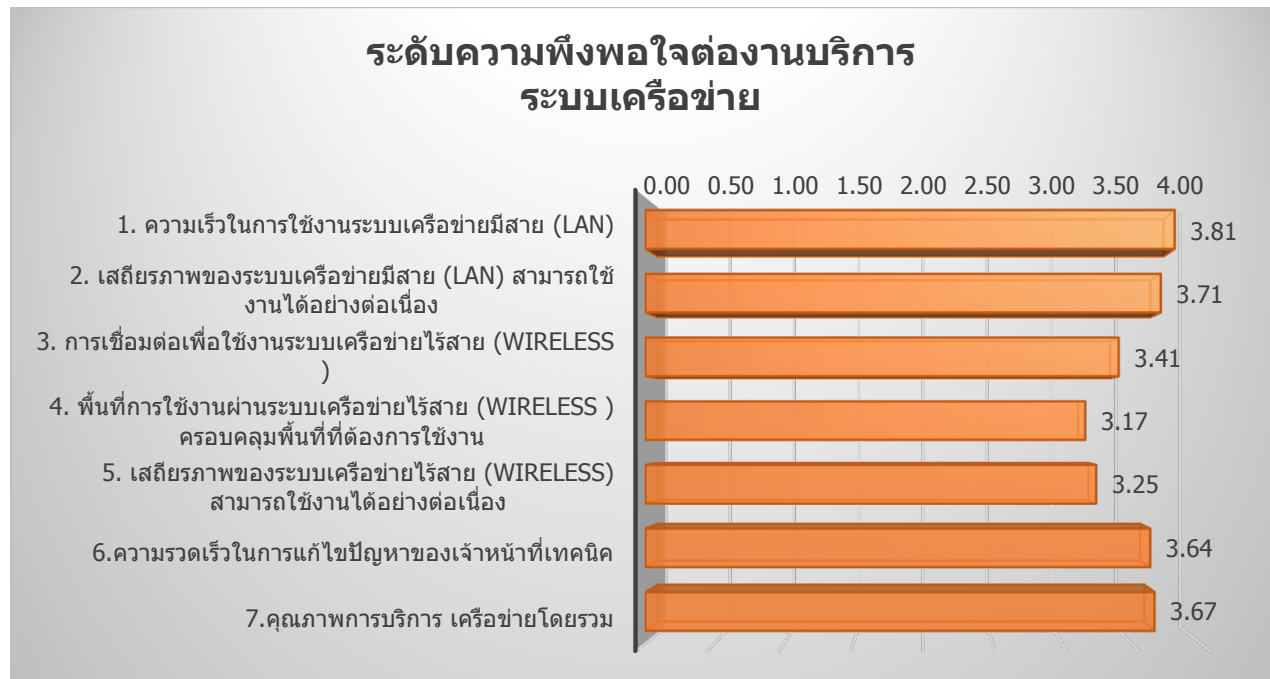
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

การให้บริการระบบเครือข่าย

- งานบริการที่ประเมิน**
- ระบบเครือข่าย
 - ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)
- ประเด็นที่ประเมิน**
- ความเร็วในการใช้งาน
 - เสถียรภาพของระบบ
 - ประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบ
 - ความเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน (ครอบคลุมพื้นที่)
 - คุณภาพการบริการ โดยรวม

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 204 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย

| ระบบเครือข่าย Internet | ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) | ข้อเสนอแนะ |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ค่อยเสถียร หลุดบ่อย | Wireless ช้า ไม่ค่อยมีสัญญาณ/ไม่เสถียร และไม่ครอบคลุมพื้นที่ | <ul style="list-style-type: none"> — ควรคิดประเด็นคำถามที่เหมาะสมกับคนแต่ละกลุ่ม (User) — ขอ Domain name ใหม่มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานานมาก — ติดต่อได้ยาก พนักงานขาด ลาป่วยและบางครั้งสอบถามการแก้ปัญหากลับโยนงานมาทางอาคารเป็นคนแก้ระบบแทน — จัดหาคนรับผิดชอบงานให้ตรงตามคุณสมบัติ |
| สาย LAN ไม่ค่อยเสถียร บางวันใช้ไม่ได้เลยทั้งวัน บางวันขาดหายเป็นช่วงๆ | อาคารพระจอมเกล้า ราชานุสรณ์ 190 ปี ชั้นล่าง แทบไม่มีสัญญาณ /อาคารจอดรถ 14 ชั้น สัญญาณ Wireless บริเวณหน่วยงานไม่ดี | |
| อินเทอร์เน็ตล่มบ่อย | พื้นที่ทั้งหมดภายใน มจร.ควรมี WiFi ที่ดีกว่านี้ เช่น ทางเดิน สนามกีฬา/อยากให้มีจุดกระจายสัญญาณ | |
| เสถียรภาพของเครือข่าย LAN บางครั้งใช้งานไม่ได้ ระบบ LAN ไม่เสถียรบ่อยมาก | มือถือบางเครื่องไม่สามารถ Auto Connect ต้องไปตั้งค่าเอง การเชื่อมต่อ Wireless ไม่เสถียร เชื่อมต่อได้บางครั้ง/บางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อ Wireless ได้ | |

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบเครือข่าย เฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ผ่านเกณฑ์ (3.51) แต่ยังมีบางส่วนที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์(3.51) | หัวข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์(3.51) |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) | การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) |
| เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง | พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน |
| ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค | เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง |
| คุณภาพการบริการ เครือข่ายโดยรวม | |

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

ดำเนินการสำรวจเพิ่มเติม เพื่อรวบรวมรายละเอียดในแต่ละประเด็นจากผู้ใช้บริการแล้วจึงวางแผนการปรับปรุง/แก้ไข หรือเลือกมาตรการที่เหมาะสม กำหนดนโยบายที่เหมาะสมกับการใช้งาน

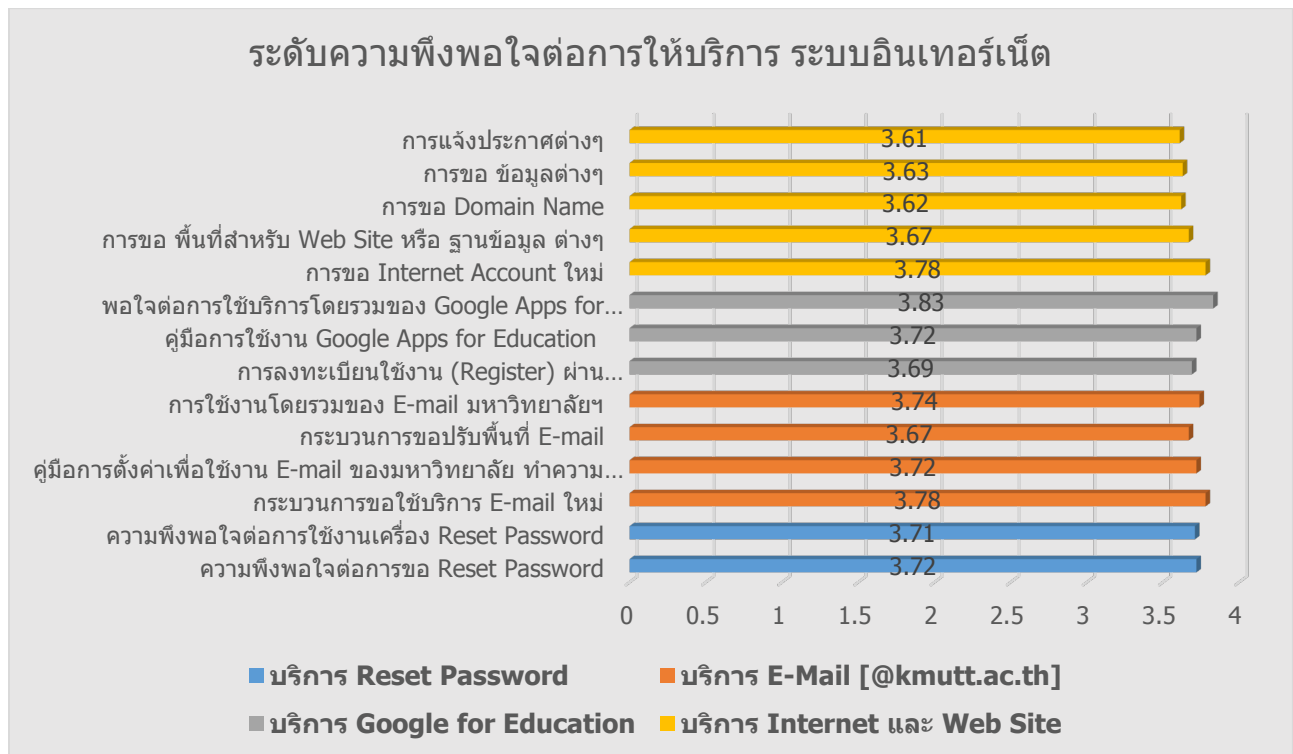
สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

- งานบริการที่ประเมิน
- การใช้ mail (@mail.kmutt.ac.th)
 - บริการ Google Apps for Education
 - การ Reset Password
 - บริการInternet และ Website

- ประเด็นที่ประเมิน
- ความเร็ว
 - ความสะดวก
 - ใช้งานง่าย

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจบุคลากร 184 คน คิดเป็นร้อยละ 6.95 ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- Google Drive login ไม่ได้ในบางครั้งไปค้างในระบบ ต้องลบออกแล้วลงใหม่
- ไฟล์ PPT ที่เก็บใน google drive เมื่อส่งต่อให้คนอื่นบางครั้งเปิดไม่ได้
- ทำไมลูกจ้างต้องต่อ Account ใหม่ทุกปี อยากให้ต่ออัตโนมัติ ถ้าลาออกค่อยตัด Account
- Email ของมหาวิทยาลัยมีหลายระบบทำให้เกิดการสับสน และในบางครั้ง Email ไม่ได้รับข้อความประกาศต่างๆ

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) และหัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การแจ้งประกาศต่างๆ ในส่วนของการบริการ Internet และ Web site รวมถึงจัดอบรมในส่วนของการใช้งาน Google Apps

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

ปรับปรุงการแจ้งประกาศต่างๆให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานบริการต่างๆเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

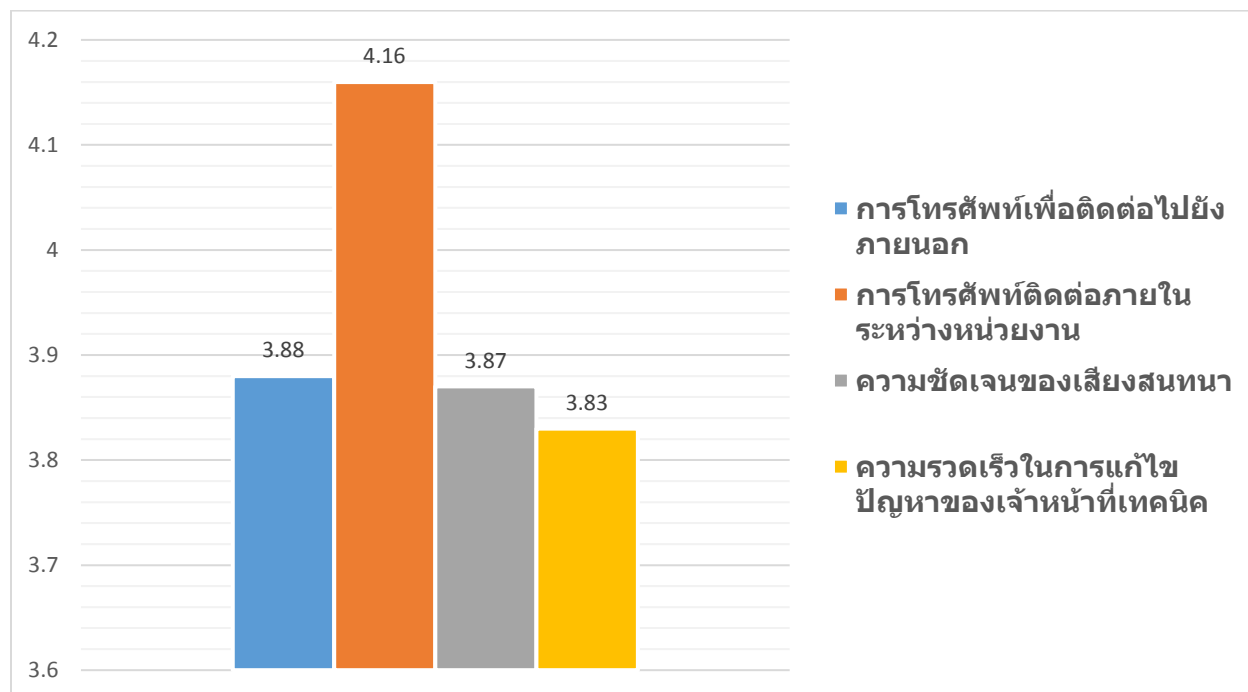
สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบโทรศัพท์

ประเด็นที่ประเมิน

1. การติดต่อไปยังภายนอก
2. การติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน
3. ความชัดเจนของเสียงสนทนา
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 208 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อาคารเอนกประสงค์ปลายสายแจ้งว่าได้ยินเสียงเบามาก
- หมายเลข 4 หลักที่เป็นเบอร์กลางและมีเบอร์ต่อ เช่น คณะพลังงาน บางครั้งใช้งานไม่ได้
- เบอร์ 111 โทรติดยากไปหน่อย บางครั้งจะขึ้นสายไม่ว่างควรมีการโอนสายไปเบอร์สำรองข้างเคียง
- ขอให้ปรับปรุงเรื่องน้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์ให้มากกว่านี้ น้ำเสียงไม่พร้อมให้บริการ น้ำเสียงเย็นชา มาก มีปัญหาอะไรเลยไม่กล้าถาม (บางคนก็รับสายดี ไม่ใช่ทุกคน)
- โทรประสานงาน 111 ไม่ค่อยมีคนรับ ควรหาหรือสำรองเบอร์ต่องาน
- การใช้อวจา การพูดจา ควรมีการปรับปรุง
- โทรศัพท์เป็นระบบใหม่เวลาโอนจะใช้เวลานานมาก

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบโทรศัพท์ เฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) ทุกหัวข้อ และหัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

1. จัดให้มีการอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่บุคลากร เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทคนิคมีจำนวนจำกัด
2. สรรหาเจ้าหน้าที่เข้ามาเพิ่มเติมเพื่อดูแลการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

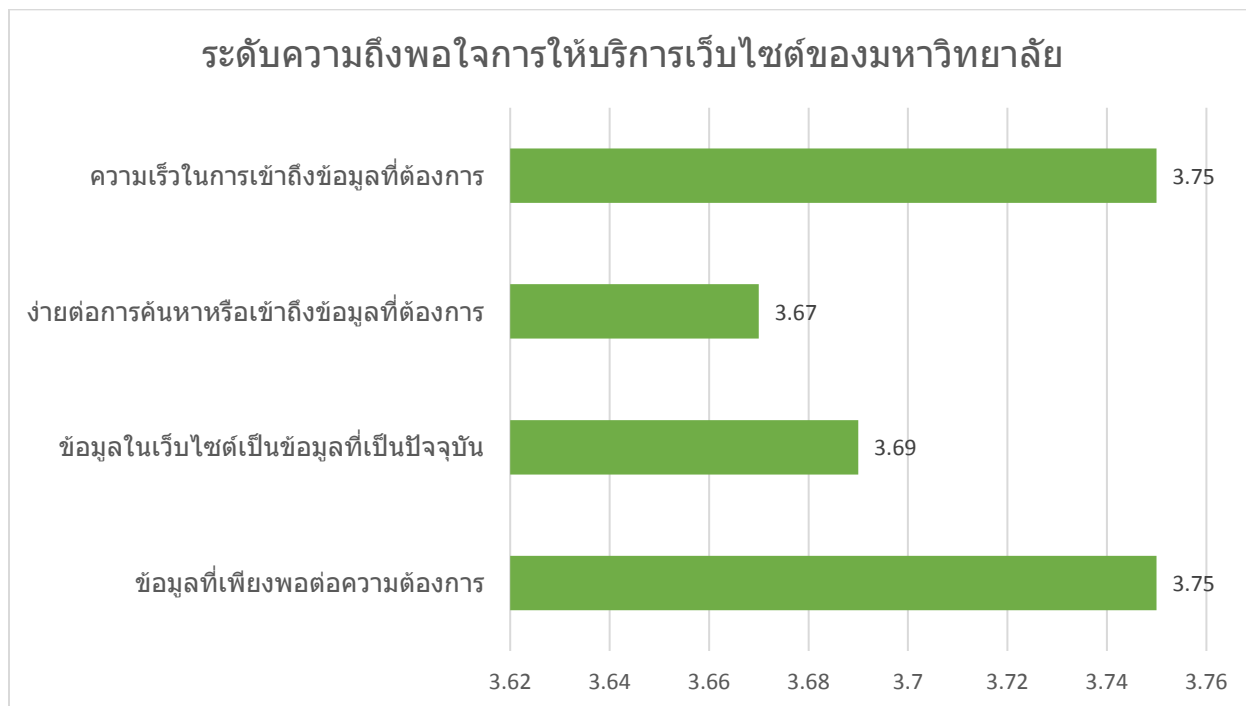
สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

ประเด็นที่ประเมิน

1. ข้อมูลที่เพียงพอ
2. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
3. ง่ายต่อการค้นหา
4. ความเร็วในการเข้าถึง

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจบุคลากร 197 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44 ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- Website มจร. ไม่สวยเลยเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ
- ควรปรับปรุงเว็บไซต์
- ข้อมูลบางอย่างต้องเข้าหลายขั้นตอนมาก ใช้เวลาพอสมควรในการค้นหาข้อมูล
- บางครั้งหาข้อมูลเก่าๆไม่เจอ เช่น การทดสอบความสามารถ (การเข้าร่วมอบรมของส่วนกลางเพื่อใช้ประเมิน)
- อยากให้ทุกหน่วยงานมีชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง ชื่อเล่น email และเบอร์โทรภายใน ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ขอให้สำนักคอมพิวเตอร์เพิ่มในหน่วยงานก่อนก็ได้)
- ควรทำให้มีการแสดงผลแบบ Responsive บุคคลภายนอกไม่ทราบว่าต้องเข้า www2.kmutt.ac.th

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) ทุกหัวข้อ และหัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

1. ควรปรับปรุงความสามารถของระบบเพิ่มเติมโดยเฉพาะการนำ Search engine มาใช้งาน
2. เพิ่มความถี่ในการปรับปรุงการออกแบบหน้าจอให้ทันสมัยและมีการวิเคราะห์ขั้นตอนในการใช้ระบบให้เหมาะสม

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

งานบริการที่ประเมิน

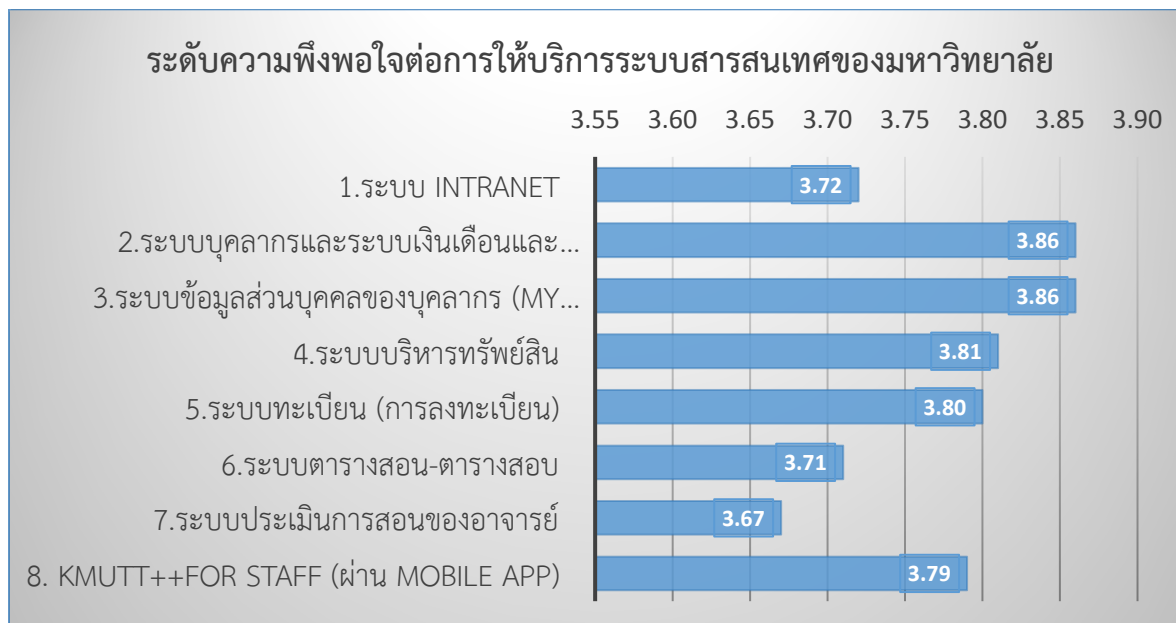
- 1.ระบบ Intranet
- 2.ระบบบุคลากรและระบบเงินเดือนและสวัสดิการ
- 3.ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (My Profile)
- 4.ระบบบริหารทรัพย์สิน
- 5.ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)
- 6.ระบบตารางสอน-ตารางสอบ
- 7.ระบบประเมินการสอนของอาจารย์
8. KMUTT++ For Staff (ผ่าน Mobile App)

ประเด็นที่ประเมิน

- 1.ข้อมูลเพียงพอ
- 2.ข้อมูลถูกต้อง
- 3.ความเร็วของระบบ
- 4.ความสะดวกในการแจ้งผ่าน 111

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 147 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- KMUTT++ น่าจะ Login ชื่อไว้แล้วให้ใส่รหัสที่หลังหรือใส่รหัสด้วย Scan นิ้วมือ เช่น App ของบัตรเครดิต
- ขึ้นขมระบบแสดงเวลาทำงาน Real-time ดีมาก
- ระบบ GEMS ควรมีการปรับปรุงเพราใช้เวลาในการเข้าค่อนข้างช้าและปรับปรุงบ่อยคะ ต้องกดรีเฟรชโปรแกรมบ่อยครั้ง ไม่ค่อยสะดวกในการใช้งานเท่าไรคะ
- My Eva เวลา Login เข้าไปแล้วจะแสดงหน้าจอทอมเก่าเสมอ ต้องไปเปลี่ยนภาคการศึกษาที่ต้องการทำงานทุกครั้ง และการ filter รหัสวิชาไม่สามารถใช้ได้

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) ทุกระบบที่ให้บริการ และข้อมูลที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบประเมินการสอนของอาจารย์

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

ตรวจสอบค้นหาถึงสาเหตุที่แท้จริงของการมีปัญหาของระบบ และการเตรียมความพร้อมของข้อมูลในระบบก่อนการลงทะเบียนโดยบางส่วนได้สรุปปัญหาดังกล่าวแล้ว

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)

ประเด็นที่ประเมิน

- ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน
- ความสะดวกในการใช้งานระบบ
- ความเร็วในการทำงานของระบบ
- ความเสถียรของระบบ(ระบบไม่หลุดบ่อย)
- ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเร็วขึ้น
- ลดปริมาณการใช้กระดาษ
- ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ
- ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย
- ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานระบบ
- ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center 111

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 151 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ของบุคลากรทั้งหมด

ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบมีความซับซ้อนทำให้บางครั้งเลือกใช้การอัปโหลดลงเอกสารลง google drive แล้วส่ง Email ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแทน
- ปรับการใช้งานให้ยืดหยุ่นง่ายต่อการแก้ไขโดยไม่ต้องตั้งงานกลับมาแก้แล้วส่ง Request ใหม่
- ผู้เข้าร่วมประชุมไม่นิยมใช้ E-meeting เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) แต่ยังมีบางหัวข้อที่ไม่ผ่าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

| หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์ | หัวข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ |
|---------------------------------------------|------------------------------------|
| ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน | ความเร็วในการทำงานของระบบ |
| ความสะดวกในการใช้งานระบบ | ความเสถียรของระบบ(ระบบไม่หลุดบ่อย) |
| ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเร็วขึ้น | |
| ลดปริมาณการใช้กระดาษ | |
| ระบบมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย | |
| ความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานระบบ | |
| ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่าน Call Center 111 | |
| ความง่าย (User Friendly) ของการใช้งานระบบ | |

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

1. จัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้งานระบบเบื้องต้น หรือจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ
2. ปรับปรุง/พัฒนาระบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซอฟต์แวร์ สำหรับให้บริการดาวน์โหลด

ประเด็นที่ประเมิน -ข้อมูลการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์

-การติดตั้งซอฟต์แวร์

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 116 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 ของบุคลากรทั้งหมด

เนื่องจากการสำรวจบริการซอฟต์แวร์ สำหรับให้บริการดาวน์โหลดในปี 2561 มีความประสงค์ที่จะสำรวจการใช้งานและการติดตั้งซอฟต์แวร์ และปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากร ปรากฏว่าบุคลากรส่วนมาก มีการติดตั้งชุดโปรแกรม Office ลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์จาก Microsoft Office Professional Plus บนเว็บไซต์ดาวน์โหลดของสำนักคอมพิวเตอร์ (www.cc.kmutt.ac.th) และซอฟต์แวร์ที่มีการใช้งานมากที่สุด 3 อันดับ ในชุด Office365 ได้แก่ Word, Excel, และ PowerPoint ตามลำดับ

ในชุดซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud หมวดโปรแกรมที่บุคลากรสนใจมากที่สุด คือ หมวดโปรแกรมการออกแบบ ได้แก่ Photoshop, Illustrator, InDesign, InCopy, Bridge, Light Room Acrobat Pro

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ซอฟต์แวร์ที่ดาวน์โหลดติดตั้งในเครื่องส่วนตัวของบุคลากรเกิดปัญหาบ้างครั้งทำให้ไม่สามารถใช้งานได้
2. บุคลากรหลายท่านมีความต้องการให้มีซอฟต์แวร์ให้ดาวน์โหลดที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

ต้องมีการพิจารณาถึงความจำเป็นของคนส่วนมากเพื่อจัดสรรซอฟต์แวร์ให้ตรงตามกับความต้องการของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Call Center และงานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

งานบริการที่ประเมิน 1.งานบริการ Call Center

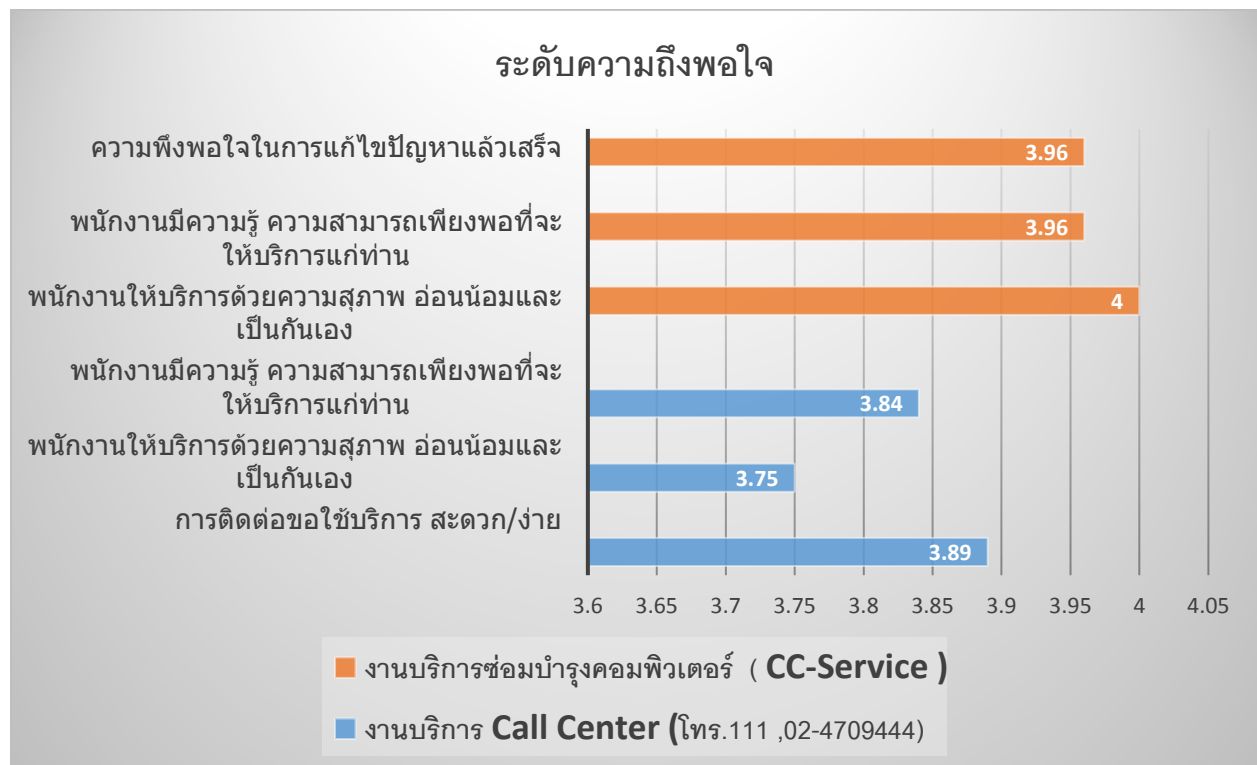
2.งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)

ประเด็นที่ประเมิน - ความสุภาพของพนักงาน

- ความรู้ในการให้บริการ ของพนักงาน

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ บุคลากร 177 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 ของบุคลากรทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ



ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

| งานบริการ Call Center | งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| น้ำเสียงเบื่อหน่ายในการรับบริการ บริการไม่ดี น้ำเสียงกระโชก เหมือนหงุดหงิดที่ จะรับบริการ | การซ่อมบำรุง บริการดี แก้ปัญหาตรงจุด รวดเร็ว |
| น้ำเสียงแข็งเกินไป | ระบบสาย LAN มีปัญหาใช้ไม่ได้ค่อนข้างบ่อย |
| น้ำเสียงแข็งเกินไป เหมือนขอให้ช่วยแต่โดนคำพูดเชิง ตำหนิกลับมา แต่โดยรวมโอเคอยู่ | ใช้บริการบ่อยสุดๆตลอดปี ประทับใจสูงสุด ชอบคุณ จากใจจริงๆ |
| ไม่ต้องมี Call Center ก็ได้ แค่บอกในเว็บว่ามีปัญหา อะไรให้โทรหาใครก็พอ | ควรมีบุคลากรที่ชำนาญมากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาได้ รวดเร็วขึ้น |
| ควรมีคู่มือเพิ่มขึ้นบางครั้งไม่มีผู้รับสาย หรือสายไม่ ว่าง | |

บทวิเคราะห์

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการ Call Center และงานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (3.51) ซึ่งผ่านทุกหัวข้อ และหัวข้อที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ในส่วนของการบริการ Call Center

แนวทางการปรับปรุง/แก้ไข

ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานให้มี Service mind ต่อผู้รับบริการ