

ผลดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2564 สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2565

รูปแบบ/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลดำเนินงาน	ผลลัพธ์	หมายเหตุ
แผนพัฒนาการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
การปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์	1) เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) เพื่อปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานการวัดแบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) รายงานการปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ 1 ฉบับ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ฉบับ	1) สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2563 มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการปรับปรุงบริการต่างๆ ในปีการศึกษา พ.ศ. 2564 2) สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานการวัดแบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2564	1) รายงานการปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ 1 ฉบับ 2) มีรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีการศึกษา 2564 1 ฉบับ <u>บรรลุตามตัวชี้วัดความสำเร็จ</u>	เอกสารแนบ 1 1) รายงานการปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ 2) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีการศึกษา 2564

หมายเหตุ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย

รายงานการปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 และได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.73 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.92) |
| 2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.06) |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.11) |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.83) |

ในการนี้ สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้นำผลประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะจากการสำรวจในครั้งนี้ มาวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564 โดยได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 10/2564 ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง 3.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้พิจารณาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 หลังจากนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564 ดังนี้

บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ควรแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่มหาวิทยาลัย 2. ความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตไม่ดี บางครั้งใช้ได้ บางครั้งใช้ไม่ได้และความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้าในบางครั้ง รวมถึงระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมทุกจุดในมหาวิทยาลัย	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุง Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่ภายในห้องเรียนทุกห้องเรียนภายในประสานมิตรและองครักษ์	มีการดำเนินการติดตั้งระบบ Wi-Fi 6 ซึ่งมีความเร็ว 10 Gbps ต่อ Access Point ทำให้สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและสามารถรองรับการใช้งานได้ในกรณีที่มีการใช้งานเป็นจำนวนมากได้
3. Wifi หลุดบ่อย	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการพัฒนาระบบกระบวนการการตรวจสอบสัญญาณ WiFi เบื้องต้นให้มีประสิทธิภาพ โดยขณะนี้ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้เริ่มกระบวนการการตรวจสอบการใช้งาน WiFi เบื้องต้นแล้ว	มีการติดตั้งระบบที่ใช้ในการตรวจสอบการใช้งานของผู้ใช้ ถ้าระบบมีปัญหาสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้สะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
4. อยากให้ตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้สม่ำเสมอ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตรวจสอบผ่าน line notify เพื่อแจ้งให้ผู้ดูแลระบบทราบเมื่อพบปัญหา	มีการติดตั้งระบบตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตหรือตรวจสอบความขัดข้องซึ่งสามารถแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบผ่านทาง line เพื่อสามารถเข้าไปแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น
5. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังช้าไม่ค่อยเสถียรเท่าไร 6. ความพร้อมด้านเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ทั้งประสานมิตรและองครักษ์ ให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจากเดิม 2 GB เป็น 10 GB	มีการปรับปรุงสัญญาณช่องทางออกสู่อินเทอร์เน็ตเป็น 10 Gbps ทั้งในส่วนประสานมิตรและองครักษ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
7. ต้องการความเสถียรของระบบเครือข่าย ไม่ใช่ web ล่มบ่อยๆ ต้องการให้สามารถ update program ที่บ้านได้ด้วย อาจมีช่องทาง password ไม่ใช่ให้ update program ได้แค่ที่คณะ เนื่องจาก covid สองครั้งต้องทำงานอยู่บ้าน	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการ Update program หากเป็น windows update สามารถดำเนินการจากที่บ้านได้ - การดำเนินการ Update program หากเป็น Software สามารถดำเนินการจากที่บ้านได้โดยผ่านเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN) 	มีการปรับปรุงระบบ Firewall ที่ใช้ในการให้บริการ VPN ให้สามารถรองรับการใช้งานจากที่บ้านได้และสามารถใช้งานได้เสมือนอยู่ภายในมหาวิทยาลัย

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
8. เสนอให้ใช้การเชื่อมต่อระหว่าง Core Switch กับ Distribution Switch ด้วยสายนำสัญญาณ Fiber Optic เพื่อให้ได้สปีดสูงสุดตามทฤษฎี (อุปกรณ์ที่ซื้อมามีพอร์ต SFP แล้ว แต่เรามักไม่ได้ต่อใช้งานมัน)	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งประสานมิตรและองครักษ์ ด้วยสาย Fiber optic ทั้งหมด	มีการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านสาย Fiber Optic ทุกอาคารทั้งหมด
9. ที่อาคาร 14 อยู่ระหว่างรอ Core Switch 10 Gbps และสายนำสัญญาณ Fiber Optic ใหม่ที่สปีด 10 Gbps 2. อยากให้ทาง สนค. เป็นเจ้าภาพวาง Distribution Switch PoE 1/10Gbps ทุกชั้นของอาคาร 14 และ 3. ขอให้ทาง สนค. เป็นเจ้าภาพติด AP WiFi6 ตามห้องเรียนที่ส่วนกายภาพปรับปรุงเพิ่มเติมทุกห้องด้วย (ชั้น 3 และชั้น 5 อาคาร 14)	สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย ไปยังทุกอาคารส่วนงาน โดยจะดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย เพื่อกระจายสัญญาณหลักของอาคารเท่านั้น ส่วนการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (Access Point) Wifi6 802.11ax สำหรับส่วนงานนั้นต้องรองบประมาณในการติดตั้งและจะดำเนินการติดตั้งเพิ่มเติมให้ในภายหลัง	สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการของบประมาณเพื่อให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ทุกชั้น ในอาคารแล้วแต่เนื่องจากไม่ได้รับงบประมาณในการติดตั้งในส่วนนี้จึงต้องเป็นส่วนของหน่วยงานที่จะต้องทำการปรับปรุงอุปกรณ์ภายในหน่วยงานเอง
10. อยากให้เพิ่มเวลาเข้าใช้เว็บหรือใช้เน็ต เป็น 3.5 ชม. หรือ 4 ชม./ ครั้ง ตามเวลาปฏิบัติงาน เพราะต้องหาข้อมูล และใช้ระบบที่ต้องใช้เน็ตตลอดค่ะ	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับขยายระยะเวลาในการทำงานอินเทอร์เน็ตจาก 2 ชั่วโมง เป็น 3 ชั่วโมง โดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานต่อหลังจากครบระยะเวลาการใช้งานได้ด้วยตนเอง - สำนักคอมพิวเตอร์ขอกำหนดระยะเวลาในการทำงานอินเทอร์เน็ตไว้เป็น 3 ชั่วโมง 	มีการปรับระยะเวลาจาก 2 เป็น 3 ชม.แล้วซึ่งคิดว่าเพียงพอต่อการ ใช้งานเพราะในกรณีที่มีการใช้งานมากกว่า 3 ชม. ก็สามารถกด refresh ต่อได้ถ้ามีการปฏิบัติงานหาข้อมูลอยู่ที่หน้าเครื่อง
11. ขอใช้บริการ platform เดิมที่เคยใช้ ไม่เปลี่ยนไปบ่อยๆ เช่น เพิ่งจะใช้ google app แต่ก็มาให้ใช้ MS team อีก สงสัยว่าใช้ๆ MS team ได้ ปี สองปี ก็ย้าย plate form อีก น้มน้คณู	สำนักคอมพิวเตอร์กำลังดำเนินการประสานงานกับทาง Google ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างรอทาง Google ออกนโยบายเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ Google Workspace	มีการจัดซื้อ Google Workspace เป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่อาจจะไม่สามารถใช้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้แบบ unlimited เนื่องจากทาง Google ไม่มีนโยบายการขายแบบ unlimited
12. มหาวิทยาลัยสมควรสำรวจความต้องการใช้ Google drive ต่อ มีอาจารย์ใช้เยอะกว่า One drive แน่นนอน		

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
13. อยากให้พื้นที่การใช้งาน google drive ไม่ลดยังจะเป็นปัญหาอย่างยิ่ง และไม่เคยทราบว่ามี office 365 ให้ใช้ และเข้าถึงอย่างไร		
14. ควรพิจารณาซื้อบริการ Google Education แบบ pro จะได้ใช้งาน Meet แบบเต็มได้ และได้พื้นที่จัดเก็บ การทำงานทุกอย่างผูกพันอยู่กับ Google เช่น ฟอรัมนี้ก็ยังทำบน Google Platform แต่สำนักคอมบอกแต่จะให้ย้ายที่เก็บ แทนที่จะพิจารณาจัดซื้อให้เหมาะสม		

บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
<p>1. ระบบ HURIS ยังพบว่ามีการประมวลผลวันลาไม่ถูกต้อง เช่น ลา 0.5 วัน แต่ระบบประมวลผลเป็น 1 วัน</p>	<p>ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) มีระบบการคำนวณและประมวลผลจำนวนวันลา แต่เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลังจากมีการบันทึกการลาในครั้งแรก ซึ่งทำให้เกิดผลคำนวณที่ผิดพลาด โดยแนวทางการแก้ไข ขอแนะนำให้ผู้รับบริการดำเนินการลบรายการเดิม และบันทึกข้อมูลการลาเพื่อยื่นใหม่อีกครั้ง</p>	<p>มีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานแล้ว</p>
<p>2. HURIS มีปัญหาบ่อยมาก และใช้ได้กับ some browser แต่พออีกงาน ไม่แน่ใจว่า สุพริมหรืออะไร ก็ต้องใช้อีก browser. ตอนทำงานสับสนมาก ควรให้งานทุกอย่างของมหาวิทยาลัย ใช้ผ่านได้ทุก browser แล้วยังการเข้าใช้ บางครั้งต้อง m.swu/g.swu ถ้าทำระบบให้เป็นอีเมลเดียวกันได้จะดีมากค่ะ</p>	<p>- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) ได้มีการปรับหน้าจอโปรแกรมบางส่วนเพื่อรองรับ Browser Chrome ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) หน้าจอทะเบียนประวัติ (บุคลากร) 2) หน้าจองานลา 3) หน้าจอภาระงาน <p>- สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายกำหนดให้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทุกระบบต้องใช้บัญชีบัวศรีไอที ในการเข้าใช้งานระบบ</p>	
<p>3. ปรับปรุง GUI ให้สวยงามน่าใช้งานมากยิ่งขึ้นไป เช่น Huris และให้ซัพพอร์ตกับ Browser ที่หลากหลายขึ้นไปอีก</p>	<p>ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) มีการดำเนินการในส่วนของการจัดการแก้ไขข้อมูล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ในส่วนข้อมูลการลาและภาระงานมีการกำหนดให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลได้ 	
<p>4. Huris การแก้ไขข้อมูลยากมาก หากแก้ไขไม่เจอ</p>		
<p>5. ระบบ HURIS ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใดๆได้เลย</p>		
<p>6. ระบบ huris น่าจะสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลเพื่ออัปเดตได้ด้วยตนเอง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2) ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยผ่านงานบุคคลระดับส่วนงาน ซึ่งเป็นไปตามประกาศมอบอำนาจของมหาวิทยาลัย 	

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
	3) คู่มือการใช้งานระบบสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านทางระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	
7. huris โบราณมาก	มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำข้อขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) ใหม่	อยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัฒนาระบบใหม่
8. ต้องการให้ปรับปรุงระบบ supreme หากมีเรื่องให้ อ.ที่ปรึกษา อนุมัติ ควรมี notification ไปที่อีเมล	ระบบ supreme มีการดำเนินการเรื่องการส่งแจ้งเตือนผ่าน Email กรณีที่ อ.ที่ปรึกษา และคณบดี ที่ต้องเข้าไปอนุมัติ งานคำร้อง	ดำเนินการเสร็จสิ้น และเริ่มใช้งานไปตั้งแต่วันที่การศึกษา 2564
9. Supreme2019 เป็นระบบพื้นฐานที่นิสิตต้องใช้งานในการที่จะศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแต่ระบบกลับ “ห่วยแตก” ก็อย่างที่กล่าวไปข้างต้นว่าด้วยเรื่อง “การลงทะเบียนเรียน” ซึ่งการลงทะเบียนเรียนต้องลงทะเบียนผ่านระบบ Supreme ซึ่งในแต่ละปีนั้นก็เกิดปัญหาเหมือนกันคือ “ระบบล่ม” สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เคยคิดจะแก้ไขในจุดนี้บ้างไหม?	มีแนวทางการปรับกระบวนการและขั้นตอนการลงทะเบียนใหม่ ในภาคเรียนปีการศึกษา 2/2565 โดยการกำหนดวันลงทะเบียนแยกกันระหว่างการลงทะเบียนเลือกเสรีและวันลงทะเบียนวิชาปกติ การกำหนดคณะให้ลงทะเบียนต่างวัน	ดำเนินการจัดทำแนวทางกระบวนการขั้นตอนการลงทะเบียนใหม่ ซึ่งจะใช้งานในภาคเรียนปีการศึกษา 2/2565
10. ระบบการลงทะเบียนแย่มากค่ะ อยากให้ลองปรับเป็นลือคว้นเวลาในแต่ละชั้นปีแยกกันตอนลงทะเบียนเรียนเพื่อลดปัญหาหระบบล่มค่ะ		
11. การดำเนินการแต่ละอย่างของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและไร้ประสิทธิภาพเป็นอย่างมากในการที่นิสิตจะเข้าถึงบริการแต่ละอย่าง เช่น การลงทะเบียนเรียนซึ่งปีที่ผ่านมา ก็แสดงให้เห็นแล้วว่าสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่ให้ความสำคัญ		

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
กับเรื่องที่เป็นการให้บริการนิสิตเลย เพราะพอถึงเวลาลงทะเบียนเรียนที่ไร่มักรู้ทุกที? นี่คือนิสิตเสียเงินค่าเทอมควรได้รับหรือครับ?		
12. ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ควรล่มอีกแล้ว		
13. Supreme ควรให้มีการ save อัตโนมัติ หรือใช้งานระหว่างพิมพ์ได้นานขึ้น พบบ่อยๆว่าพิมพ์เสร็จพักนึง กด save ไม่ save แล้ว ข้อมูลหายหมด เสียเวลาที่สุด และใช้งานไม่สะดวกตรงที่ไม่รองรับภาษาต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น	สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME 2019) จะต้องทำการบันทึกข้อมูลภายใน 30 นาที (Session) ซึ่งผู้ใช้งานควรบันทึกข้อมูลและคลิกปุ่มบันทึกข้อมูลเก็บในระบบภายใน 30 นาที	ไม่ดำเนินการ เนื่องจากการพัฒนาระบบต้องเป็นไปตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
14. Supreme หลายฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ ไม่แก้ไขสักที เช่น 1) ฟังก์ชันเตือนเมื่อมีเด็กขออนุมัติ, 2) Encoding ภาษาไทยของรายชื่อนิสิตโบราณ อ่านไม่ได้, 3) ข้อมูลรายชื่อนิสิตที่สอน ไม่อัปเดต เป็นต้น	ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME 2019) มีการดำเนินการในฟังก์ชันต่างๆ ดังนี้ 1) ฟังก์ชันแจ้งเตือน ดำเนินการแล้ว 2) Encoding ภาษาไทยของรายชื่อนิสิตโบราณ อ่านไม่ได้ แก้ไขได้ด้วยการตั้งค่าเครื่องที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทย 3) ระบบมีรายงานให้ อาจารย์ผู้สอนสามารถเรียกใช้งานผ่าน Portal ของอาจารย์ผู้สอนอยู่แล้ว **กรณีที่ไม่พบข้อมูล เกิดจากนิสิตไม่ได้ทำการลงทะเบียนในรายวิชานั้น	มีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ปรับปรุงฟังก์ชันการแจ้งเตือนและได้เปิดใช้งานเมื่อต้นปีการศึกษา 2564 2) การแก้ไข Encoding ภาษาไทยของรายชื่อนิสิตสามารถแก้ไขด้วยการตั้งค่าเครื่องที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทย ด้วยวิธีดังนี้ https://km.cc.swu.ac.th/archives/4550
15. ระบบประเมินองค์ประกอบที่ 1 ควรเพิ่มความความสามารถในการ Track Citation ผ่าน Scopus	ฐานข้อมูล Scopus ไม่มีระบบการให้บริการข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่น ดังนั้น ระบบประเมินองค์ประกอบที่ 1 จึงไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในระบบได้	ไม่มีการดำเนินงาน

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
16. มคอ.5 ผิดพลาดบ่อยครั้งในการดึงข้อมูล เช่น ผลการเรียนนิสิต แก้ไขแล้วบันทึกแล้ว พอกลับมาแก้ไขใหม่ ข้อมูลไม่เก็บ	แก้ไขโปรแกรมให้สามารถบันทึกข้อมูลการแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน	ดำเนินการแก้ไขโปรแกรมให้สามารถบันทึกข้อมูลการแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน
17. ปค.003 004 ที่ดึงออกจากเป็น pdf ไม่มีชื่อ-รหัสวิชา ชื่อ-ผู้สอน บนไฟล์ ทำให้สับสน หากสอนหลายวิชา	ดำเนินการแก้ไขโปรแกรม ปค003 และ ปค004 ให้มีข้อมูลครบถ้วนตามข้อเสนอแนะ	มีการดำเนินการแก้ไขโปรแกรม ปค003 และ ปค004 ให้มีข้อมูลครบถ้วน

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ปรับปรุง SWU Moodle ให้มีประสิทธิภาพ	สำนักคอมพิวเตอร์มีปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบ SWU Moodle รวมทั้งดำเนินการ backup data ทุกๆ 4 ชั่วโมง เพื่อป้องกันความสูญเสียให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด หากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีปัญหา	ดำเนินการปรับปรุงระบบการ backup data ทุกๆ 4 ชั่วโมง เพื่อป้องกันความสูญเสียให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด
2. ควรปรับปรุงระบบ Moodle		
3. ควรเพิ่มขนาด server ของ Moodle, มีช่องทางให้เสนอ plugin		
4. Moodle มือบรมให้ด้วย ดีมากค่ะ แต่หากมือบรมว่าจะใช้อะไร ตรงไหนใน moodle จะดีมากเลยคะ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดการอบรมในหัวข้อ การสร้างหลักสูตรออนไลน์ด้วย Moodle โดยจะมีการปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดอบรม Moodle ในโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
5. SWU account ควรให้ reset password ได้เอง	สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไข Password ของ SWU account ได้ด้วยตนเอง	ระบบ SWU Account สามารถเข้าทำการแก้ไขรหัสผ่านใหม่เองได้ หากจำรหัสผ่านเดิมได้ แต่หากจำรหัสผ่านเดิมไม่ได้ต้องทำการติดต่อเพื่อส่งหลักฐานยืนยันตัวตนมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
<p>6. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยนั้นไม่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากและเป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานยากมาก ข้อมูลก็ไม่เพียงพอที่นิสัยจะเข้าไปหาข้อมูลและอีกทั้งยังไม่มี ความโปร่งใสมากในการใช้งบประมาณแต่ละ อย่างในมหาวิทยาลัย “นิสิตควรตรวจสอบการใช้งบประมาณที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ใช้ไปได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับรูปแบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยใหม่ โดยจะมีการปรับการจัดหมวดหมู่ และการนำเสนอข้อมูลต่างๆ - สำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการหารือกับ PRSWU เรื่องข้อมูลที่น่าสนใจให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว - สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลงบประมาณต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดรูปแบบและเนื้อหาในการเผยแพร่ 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลผู้บริหาร หรือ ข้อมูลงบประมาณต่างๆตามรูปแบบและเนื้อหาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>7. Website มหาวิทยาลัยควรมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ดูง่ายและชัดเจนมากกว่าเดิม ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ</p>		
<p>8. การอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ มศว อยากให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง (เช่น การปรับปรุงข้อมูลผู้บริหารระดับสภามหาวิทยาลัย คณบดี ผู้อำนวยการ เป็นต้น)</p>		

บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. อยากให้มีบุคลากรที่เพียงพอ ที่สามารถลงสถานที่แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ณ ห้องทำงาน	สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์แก่ส่วนงานต่างๆ แต่เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ในบางกรณีจะขอให้ผู้รับบริการนำอุปกรณ์ มารับบริการที่สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อขอรับบริการ	ในช่วงปีการศึกษา 2564 สำนักคอมพิวเตอร์ปฏิบัติตามประกาศของมหาวิทยาลัยเรื่องการปฏิบัติงานจากพักอาศัย
2. ปัญหาอยู่ที่การตอบสนองต่อการติดต่อซ้ำส่วนมากต้องติดต่อโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากภาระงานที่มากเกินไปของสำนักคอมพิวเตอร์?	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk) โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการรับแจ้งปัญหา ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทางช่องทางออนไลน์ทาง facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และทางอีเมล helpdesk@g.swu.ac.th - ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อาจจะมีเจ้าหน้าที่บริการซ่อมเข้ามาให้บริการ ณ สถานที่ทำงานจำนวนจำกัด เนื่องจากเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk) โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการรับแจ้งปัญหา ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทางช่องทางออนไลน์ทาง facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล helpdesk@g.swu.ac.th และ Line Official โดยได้จัดหาโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) มาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ซึ่งได้เปิดใช้งานเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2565
3. การลงโปรแกรมจำเป็นบางอย่างควรมีให้ทั่วถึง ไม่ใช่ขอ case by case	- สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จัดหาให้สำหรับส่วนงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ไม่สามารถเปิดให้ใช้งานสำหรับนิสิตหรือบุคลากรทุกคนได้	- สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดหาซอฟต์แวร์และติดตั้งให้สำหรับส่วนงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ไม่สามารถเปิดให้ใช้งานสำหรับนิสิตหรือบุคลากรทุกคนได้

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
4. ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องด้วยพื้นที่ทางกายภาพของสำนักคอมพิวเตอร์มีค่อนข้างจำกัด อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเพิ่มห้องให้บริการดังกล่าว - สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยประสานมิตร มีจำนวน 2 ห้องและมีแผนที่จะนำระบบ VDI มาให้บริการ สำหรับองค์กรฯ ให้บริการจำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 301 จำนวน 90 เครื่อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302A จำนวน 35 เครื่อง และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302B จำนวน 35 เครื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจุบันสำนักคอมพิวเตอร์มีพื้นที่ทางกายภาพค่อนข้างจำกัด ทำให้ไม่สามารถเพิ่มห้องให้บริการดังกล่าวได้ - สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยประสานมิตร มีจำนวน 2 ห้อง โดยในปีงบประมาณถัดไปมีแผนที่จะนำระบบ VDI มาให้บริการ สำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ณ มศว องค์กรฯ
5. มหาวิทยาลัยไม่มีบริการสนับสนุนการประชุมออนไลน์เลย ควรจัดซื้อโปรแกรมที่ดี เหมาะสม เช่น Zoom หรือสื่อสารให้ชัดเจนไปเลย ว่าต้องการให้ใช้ Team	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการเครื่องมือสำหรับงานการประชุมออนไลน์ ได้แก่ Google Meet และ Microsoft Teams เป็นหลัก - สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Zoom Account บางส่วนเพื่อเวียนการใช้งาน โดยไม่สามารถให้บริการกับบุคลากรทุกคนได้ 	ซอฟต์แวร์ Zoom Account ไม่สามารถให้บริการกับทุกคนได้ ทั้งนี้ได้มีการเปิดบริการจองใช้งาน License Zoom เมื่อเดือนธันวาคม 2564

บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. เท่าที่เคยเรียนเมื่อ 2 ปีก่อน วิทยากรยังสอนไม่ค่อยเข้าใจ	จัดการพัฒนาวิทยากรของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยจัดการอบรมด้านเทคนิคการสอน	ยังไม่มีผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนี้ โดยจะมีการดำเนินการในปีต่อไป
2. อยากให้เพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับ Microsoft Team ให้มากขึ้นค่ะ เพราะใช้ค่อนข้างยาก เพราะต่อไปน่าจะต้องหันมาใช้ MS แทน Google	การอบรมในโครงการ ให้เน้นหัวข้อการอบรม Microsoft Team เพิ่มขึ้นเพื่อการพัฒนาการใช้งานของนิสิตและบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีที ประจำปี 2565 หัวข้อการใช้ Microsoft Teams เพื่อการเรียนการสอน
3. ไม่เคยทราบข่าวการฝึกอบรมล่วงหน้า	เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์โครงการอบรม ทางสื่อสังคมออนไลน์	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีที เป็นประจำรายเดือนและรายหัวข้อ
4. ไม่ทราบข่าวการอบรมใดๆ เลย แม้จะติดตาม Facebook จะทราบว่าเมื่ออบรมเสร็จแล้ว และมาโพสต์		
5. ชื่นชมการจัดการด้านการอบรมออนไลน์ช่วงโควิดมากๆ ครับ (เสนอให้เด็ดขาดกับการใช้บัญชีอีเมลให้ถูกต้องตามที่ สนค.แจ้งให้ผู้เข้าร่วมอบรมใช้/เตรียมตัวตั้งแต่ก่อนเข้าอบรม)	เพิ่มมาตรการโดยกำหนดให้ผู้เข้ารับอบรมต้องใช้บัญชี @m.swu.ac.th ในการเข้าระบบการอบรม (Microsoft Team) เท่านั้น	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีที ประจำปี 2565 โดยผ่านระบบ Zoom ออนไลน์ ซึ่งไม่มีการลงทะเบียน
6. อยากให้มีการส่งผู้เชี่ยวชาญจัดอบรมเฉพาะเรื่องตามหน่วยงานย่อย โดยไม่ต้องรออบรมรวม	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเชิงรุก เช่น การอบรมตามความต้องการ (Course on Demand) - ควรให้คณะ/ส่วนงาน ตั้งงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 	สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการดำเนินการจัดส่งบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญไปเป็นวิทยากรอบรมในด้านระบบสารสนเทศต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และการใช้งานโปรแกรมต่างๆ รวมถึงการใช้งานโปรแกรมเพื่อการเรียนการสอน และโปรแกรมสำนักงานเพื่อการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความต้องการของส่วนงานที่ทำหนังสือมาขอความอนุเคราะห์
7. การจัดอบรมโครงการด้านไอทีควรมีอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี	สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดจัดกิจกรรมการอบรมด้านไอทีเป็นประจำทุกปี	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีทีเป็นประจำทุกปี

บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ปัญหาบางอย่าง ใช้เวลา 1 เดือน ไม่มีคำตอบให้	- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk)	- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk)
2. ใช้เวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา	- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาเครื่องมือเพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาเครื่องมือเพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ติดต่อคนที่รู้เรื่องเฉพาะทางยากมาก	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์
4. จำนวนเจ้าหน้าที่มาดูหน้างานน้อยไป	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์
5. มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อมาในช่วงเวลาทำการทันที ไม่ต้องไปส่ง e-mail แจ้งอีกครั้ง	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์
6. ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการตอบอีเมลล์และแก้ไขปัญหา อาจเป็นแบบ instant chat ทางไลน์อะไรประมาณนี้ และเพิ่มจำนวนบุคลากร helpdesk เป็นแบบ one stop service ก็น่าจะเร็วขึ้นค่ะ	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์
7. อยากให้เก็บข้อมูลปัญหา วิธีแก้ปัญหาที่คนโทรเข้ามาแล้วนำมาประชาสัมพันธ์ หากเกิดปัญหาเดียวกันจะได้มีวิธี ไม่ต้องโทรไปรบกวนบ่อยๆ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำ FAQ สำหรับผู้รับบริการ (https://account.swu.ac.th/faq)	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำ FAQ สำหรับผู้รับบริการ (https://account.swu.ac.th/faq)
8. ช่องทางการติดต่อตอบกลับขอคิวรับบริการ โดยใช้รหัสנית/บัตรניתแทนบัตรประชาชนในอีเมลล์เพื่อขอคิวรับบริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีนโยบายในการให้ניתและบุคลากรใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการเป็นผู้ออกมาขอรับคิวเข้ารับบริการ	- สำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีนโยบายในการให้ניתและบุคลากรใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการเป็นผู้ออกมาขอรับคิวเข้ารับบริการ

ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
	- การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรหัสผ่านของบริการบัญชี @g และ @m จำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการ ออกให้ (ไม่หมดอายุ) เช่น บัตรประชาชน บัตรใบขับขี่ Passport etc. เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน	- การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรหัสผ่านของบริการบัญชี @g และ @m จำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการออกให้ (ไม่หมดอายุ) เช่น บัตรประชาชน บัตรใบขับขี่ Passport etc. เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน
9. บางครั้งรหัสผ่านที่ได้รับจะงงระหว่างเลข ศูนย์กับตัวอักษรโอในภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องติดต่อกลับไปมาหลายรอบ ดังนั้นควรระบุว่าเป็นวงเล็บถึงรหัสผ่านว่าตัวอักษรใด	สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดให้สร้างรหัสผ่าน (password) โดยหลีกเลี่ยงไม่ให้ใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น 0 O 1 I L 5 S เป็นต้น เพื่อไม่ทำให้เกิดความสับสน	ได้จัดทำรูปแบบการตั้งรหัสผ่านแก่ผู้ใช้งานและแจ้งทีมผู้ปฏิบัติงาน Helpdesk
10. อยากให้มีโปรแกรม adobe creative cloud ให้บริการเพิ่มเติมค่ะ	สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud บางส่วนเพื่อให้บริการ	สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการประชาสัมพันธ์และจะเปิดให้บริการแก่ผู้ให้บริการในเดือนสิงหาคม 2565
11. ซอฟต์แวร์ของสำนักคอมฯ ไม่ครอบคลุมการทำงานสมัยใหม่ เช่น ไม่มีโปรแกรม Adobe ซึ่งนิสิตใช้หลายคณะ, การแนะนำโปรแกรมใหม่ๆ เช่น Unity ที่กำลังเป็นที่ต้องการสูง		
12. อยากให้มีบริการโปรแกรม Zoom	สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Zoom Account บางส่วนเพื่อเวียนการใช้งาน โดยไม่สามารถให้บริการกับบุคลากรทุกคนได้	สำนักคอมพิวเตอร์ได้เปิดบริการจองใช้งาน License Zoom ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564
13. มี Zoom account สำหรับบุคลากรทุกคน		
14. ควรใช้ Zoom เพราะใช้ง่ายสะดวกกว่า Office team		

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนสิงหาคม 2564 ถึงเดือนมกราคม 2564 และมีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76 สูงกว่าผลประเมินฯ ปีการศึกษา 2563 (ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.73) เล็กน้อย

ครั้งที่ 1 (เดือนสิงหาคม 2564 - เดือนมกราคม 2565)

มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76

ครั้งที่ 2 (เดือนกุมภาพันธ์ 2565 - เดือนกรกฎาคม 2565)

มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.33

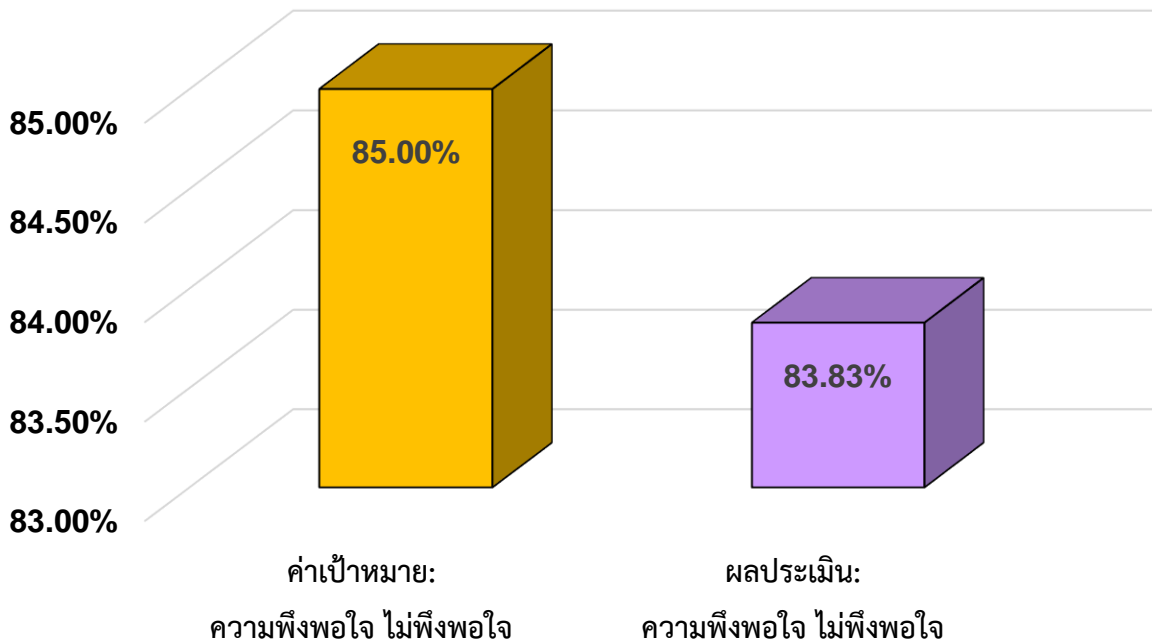
หมายเหตุ : สำหรับการสำรวจ ครั้งที่ 2 ได้มีการปรับระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ จากเดิม 5 ระดับ เพื่อให้ผลประเมินมีความละเอียดมากขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 662 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

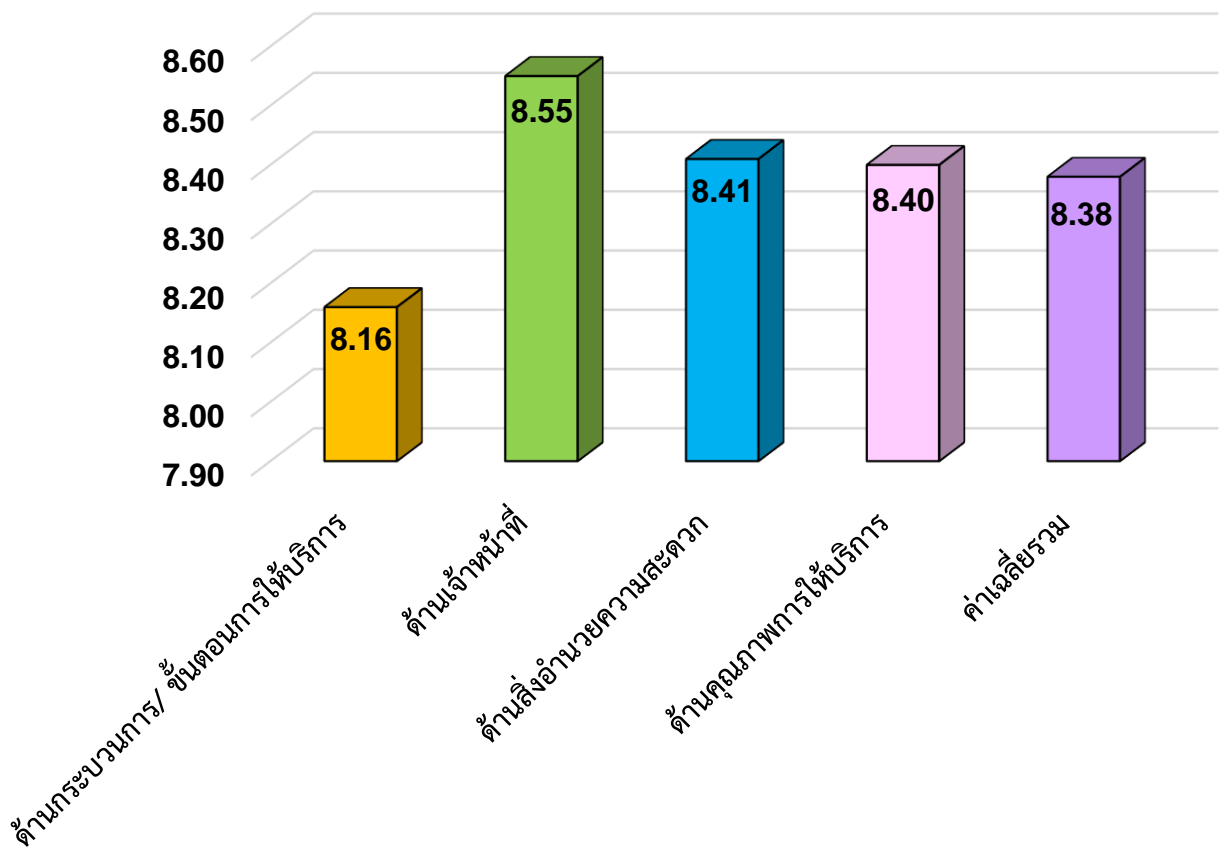
1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมของผลการประเมินและค่าเป้าหมาย ดังนี้

- ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 8.38 คิดเป็นร้อยละ 83.83 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่ำกว่าค่าเป้าหมาย



2) ผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
1.	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	8.16	81.65%	พึงพอใจ
2.	ด้านเจ้าหน้าที่	8.55	85.55%	พึงพอใจ
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.41	84.13%	พึงพอใจ
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	8.40	83.99%	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม	8.38	83.83%	พึงพอใจ



โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็นบริการ 7 บริการ ได้แก่

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.49	94.86%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	8.39	83.85%	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	8.88	88.76%	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.50	94.99%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.40	94.03%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	9.46	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.68	96.75%	พึงพอใจอย่างมาก

