

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ประจำปี 2563

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยไปใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2563 ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากรผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form และแจกแบบสำรวจให้แก่นักศึกษาทำการประเมิน 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 โดยการแปลผลคะแนนมีดังนี้

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

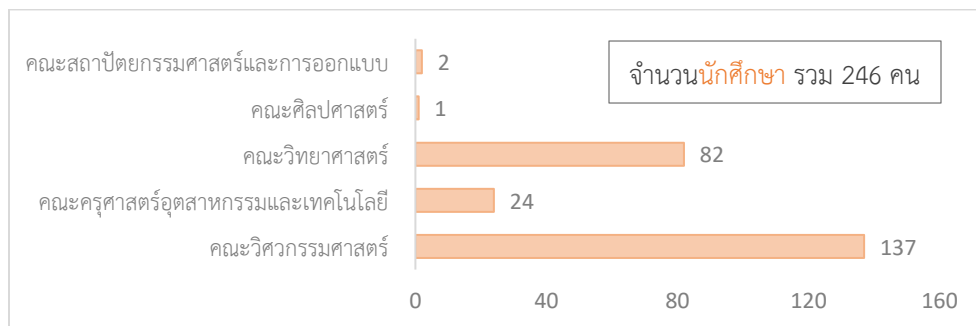
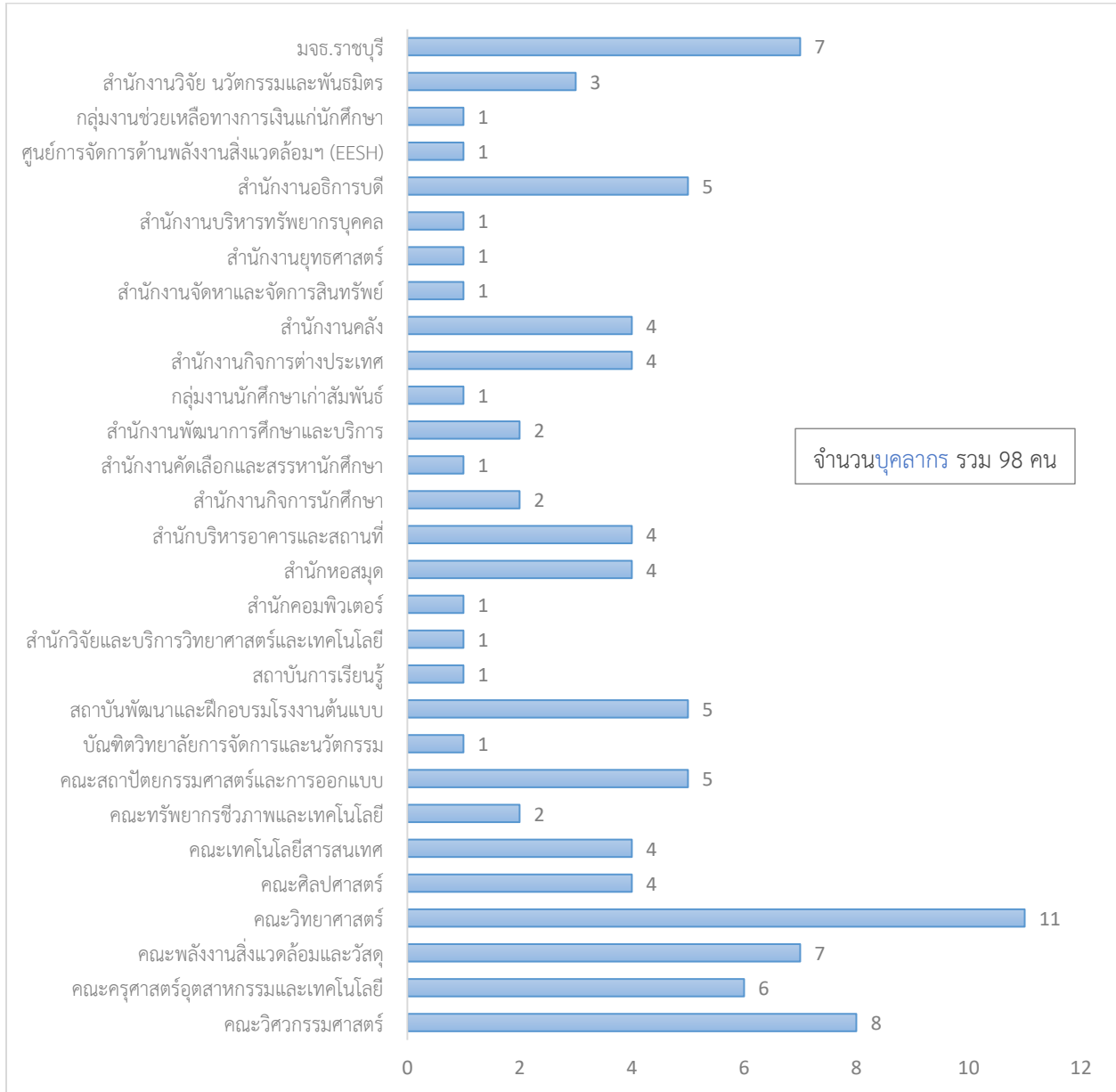
1) กลุ่มบุคลากร และ 2) กลุ่มนักศึกษา

1.1 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

บุคลากรทั้งหมด (คน)	บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละของจำนวน (คน)
2,675	98	3.67

นักศึกษาทั้งหมด (คน)	นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละของจำนวน (คน)
15,213	246	1.6

1.2 จำนวนบุคลากรและนักศึกษาแยกตามหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ



ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 8 งานบริการ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรต่องานบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 อยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
งานบริการที่ 1 งานบริการระบบเครือข่าย									
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายมีสาย (LAN)	16	30	43	5	4	-	3.50	0.96	มาก
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายมีสาย (LAN)	13	30	38	10	6	-	3.35	1.04	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	4	27	30	26	10	-	2.89	1.05	ปานกลาง
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	4	14	44	23	13	-	2.72	1.00	ปานกลาง
5. เสถียรภาพของระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	3	12	36	28	18	-	2.53	1.03	น้อย
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	8	33	29	15	11	-	3.13	1.13	ปานกลาง
7. คุณภาพการบริการเครือข่ายโดยรวม	6	28	36	21	7	-	3.05	1.01	ปานกลาง
งานบริการที่ 2 งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต									
บริการ Reset Password									
1. ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password	14	36	35	4	1	-	3.64	0.83	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password	13	35	37	4	1	-	3.61	0.83	มาก
บริการ E-mail [@kmutt.ac.th]									
1. กระบวนการขอใช้บริการ E-mail ใหม่	10	33	41	5	2	-	3.48	0.84	มาก
2. คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน E-mail ทำความเข้าใจได้ง่าย	8	31	42	8	3	-	3.36	0.88	ปานกลาง
3. กระบวนการขอปรับพื้นที่ E-mail	10	33	39	11	1	-	3.43	0.87	มาก
4. การใช้งานโดยรวมของ E-mail มหาวิทยาลัยฯ	8	29	37	12	7	-	3.20	1.02	ปานกลาง
บริการ Google for Education									
1. การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน https://accounts.kmutt.ac.th	9	36	35	5	2	-	3.52	0.84	มาก
2. คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน https://www2.kmutt.ac.th/thai/FAC_STUFF/index.html	12	28	38	7	2	-	3.47	0.91	มาก
3. พึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education เช่น E-mail, Calendar, Drive, Doc or Sheet	12	35	31	7	2	-	3.55	0.91	มาก
บริการอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์									
1. การขอ Internet Account ใหม่	7	39	36	8	3	-	3.42	0.87	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
2. การขอพื้นที่สำหรับเว็บไซต์ หรือ ฐานข้อมูลต่าง ๆ	6	32	35	10	7	-	3.22	1.00	ปานกลาง
3. การขอ Domain Name	5	29	41	11	4	-	3.22	0.89	ปานกลาง
4. การขอข้อมูลต่าง ๆ	7	29	40	10	6	-	3.23	0.97	ปานกลาง
5. การแจ้งประกาศต่าง ๆ	9	28	37	14	5	-	3.24	1.00	ปานกลาง
งานบริการที่ 3 งานบริการระบบโทรศัพท์									
1. การโทรศัพท์เพื่อติดต่อไปยังภายนอก มีความสะดวก / ง่าย	13	38	28	11	7	-	3.40	1.08	มาก
2. การโทรศัพท์ติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน	25	45	17	4	7	-	3.79	1.09	มาก
3. ความชัดเจนของเสียงสนทนา	22	36	31	5	4	-	3.68	1.01	มาก
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิค	15	37	32	6	7	-	3.48	1.06	มาก
งานบริการที่ 4 งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย									
1. ข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	7	39	39	9	4	-	3.37	0.90	ปานกลาง
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ทันสมัย	9	39	34	10	5	-	3.38	0.97	ปานกลาง
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	7	29	43	11	7	-	3.19	0.98	ปานกลาง
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	8	32	39	14	4	-	3.27	0.95	ปานกลาง
งานบริการที่ 5 งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย									
1. ระบบอินทราเน็ต (Intranet)	8	29	37	14	10	-	3.11	1.08	ปานกลาง
2. ระบบบุคลากร ระบบเงินเดือน และสวัสดิการ	11	36	35	5	8	2	3.39	1.04	ปานกลาง
3. ระบบข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร (My Profile)	12	34	37	8	7	-	3.37	1.03	ปานกลาง
4. ระบบบริหารทรัพย์สิน	3	25	32	6	3	24	3.28	0.85	ปานกลาง
5. ระบบทะเบียน (การลงทะเบียน)	5	31	23	7	3	23	3.41	0.92	มาก
6. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	6	27	25	7	6	21	3.28	1.04	ปานกลาง
7. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	4	20	35	9	6	19	3.09	0.96	ปานกลาง
8. ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)	4	26	29	11	3	20	3.23	0.91	ปานกลาง
9. KMUTT++ for Staff (ผ่าน Mobile App)	5	29	33	7	6	16	3.25	0.97	ปานกลาง
งานบริการที่ 6 งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด									
1. ช่องทางการดาวน์โหลดเข้าถึงง่าย สะดวก	12	38	37	8	1	-	3.54	0.85	มาก
2. ซอฟต์แวร์มีความหลากหลายและทันสมัย	12	41	35	4	5	-	3.53	0.94	มาก
3. ขั้นตอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ไม่ซับซ้อน	10	36	39	7	4	-	3.43	0.92	มาก
4. ความสะดวก/ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์	12	40	36	5	3	-	3.55	0.89	มาก
5. คู่มือการใช้งานมีความถูกต้องและเข้าใจง่าย	9	37	40	7	3	-	3.44	0.88	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด	ไม่เคยใช้			
งานบริการที่ 7 งานบริการ Call Center และบริการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (CC-Service)									
งานบริการ Call Center (โทร.111, 02-470-9444)									
1. การติดต่อขอใช้บริการ สะดวก/ง่าย	13	27	38	10	8	-	3.28	1.09	ปานกลาง
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	17	31	31	9	8	-	3.42	1.13	มาก
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	15	33	31	9	7	-	3.42	1.09	มาก
งานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (CC-Service)									
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	13	38	35	3	2	-	3.63	0.85	มาก
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการ	13	40	31	3	4	-	3.60	0.92	มาก
3. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ	13	38	29	6	6	-	3.50	1.03	มาก
งานบริการที่ 8 งานบริการห้องประชุมส่วนกลาง และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้อง									
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องมีเพียงพอต่อการใช้งาน	6	36	37	3	2	-	3.49	0.78	มาก
2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้	6	29	41	5	3	-	3.36	0.84	ปานกลาง
3. แสงสว่างภายในห้องประชุม	6	36	37	4	1	-	3.50	0.75	มาก
4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องประชุม	5	39	36	3	1	-	3.52	0.72	มาก
5. คุณภาพของเครื่องเสียง ไมโครโฟน	5	33	42	3	1	-	3.45	0.71	มาก
6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์	6	33	41	3	1	-	3.48	0.73	มาก
7. จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องประชุมมีเพียงพอ	5	37	35	5	2	-	3.45	0.79	มาก
8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต Wifi	5	25	42	8	4	-	3.23	0.88	ปานกลาง

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 งานบริการ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาต่องานบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 อยู่ในระดับ “มาก” มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
งานบริการที่ 1 งานบริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย									
บริการ Reset Password									
1. ความพึงพอใจต่อการขอ Reset Password	36	121	78	9	2	-	3.73	0.78	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้งานเครื่อง Reset Password	38	114	83	9	2	-	3.72	0.80	มาก
บริการ E-mail [@kmutt.ac.th]									
1. กระบวนการขอใช้บริการ E-mail ใหม่	40	120	75	10	1	-	3.76	0.78	มาก
2. คู่มือการตั้งค่าเพื่อใช้งาน E-mail ของมหาวิทยาลัย ทำความเข้าใจได้ง่าย	43	108	85	9	1	-	3.74	0.80	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
3. กระบวนการขอปรับพื้นที่ E-mail	40	110	87	8	1	-	3.73	0.78	มาก
4. การใช้งานโดยรวมของ E-mail มหาวิทยาลัยฯ	51	126	62	6	1	-	3.89	0.76	มาก
บริการ Google for Education									
1. การลงทะเบียนใช้งาน (Register) ผ่าน https://accounts.kmutt.ac.th	54	117	62	11	2	-	3.85	0.84	มาก
2. คู่มือการใช้งาน Google Apps for Education ผ่าน https://www2.kmutt.ac.th	53	105	73	13	1	-	3.80	0.85	มาก
3. การใช้บริการโดยรวมของ Google Apps for Education	67	105	66	8	-	-	3.94	0.82	มาก
บริการอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์									
1. การขอ Internet Account ใหม่	40	103	89	11	2	-	3.69	0.83	มาก
2. การแจ้งประกาศต่าง ๆ	36	88	102	18	1	-	3.57	0.84	มาก
งานบริการที่ 2 งานบริการระบบเครือข่าย									
1. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet	29	69	97	39	11	-	3.27	1.01	ปานกลาง
2. เสถียรภาพของระบบเครือข่าย Internet สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	31	46	95	52	20	-	3.07	1.11	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่อเพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless)	30	68	86	43	18	-	3.20	1.09	ปานกลาง
4. พื้นที่การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน	37	55	87	51	15	-	3.20	1.12	ปานกลาง
งานบริการที่ 3 งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย									
1. มีข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการ	31	112	88	10	2	-	3.66	0.78	มาก
2. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	36	104	93	9	1	-	3.68	0.78	มาก
3. ง่ายต่อการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	31	114	78	13	5	-	3.63	0.85	มาก
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	38	105	79	15	6	-	3.63	0.90	มาก
งานบริการที่ 4 งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวน์โหลด									
1. ช่องทางการดาวน์โหลดเข้าถึงง่าย สะดวก	35	104	88	9	-	-	3.70	0.76	มาก
2. ซอฟต์แวร์มีความหลากหลายและทันสมัย	61	104	65	5	1	-	3.93	0.81	มาก
3. ขั้นตอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ไม่ซับซ้อน	46	100	81	9	-	-	3.78	0.80	มาก
4. ความสะดวก/ความง่าย ในการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์	54	106	66	10	-	-	3.86	0.81	มาก
5. คู่มือการใช้งานมีความถูกต้องและเข้าใจง่าย	42	106	73	14	1	-	3.74	0.83	มาก

งานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
งานบริการที่ 5 งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย									
1. ระบบทะเบียนนักศึกษา (การลงทะเบียน)	38	117	72	15	2	-	3.71	0.83	มาก
2. ระบบประเมินการสอนของอาจารย์	38	100	86	17	2	-	3.64	0.86	มาก
3. ระบบทุนการศึกษา	36	95	100	10	2	-	3.63	0.81	มาก
4. ระบบตารางสอน-ตารางสอบ	37	86	93	23	5	-	3.52	0.93	มาก
5. ระบบกิจกรรมนักศึกษา	38	99	84	21	2	-	3.61	0.88	มาก
6. Student Service Apps (KMUTT++ for Student NewACIS Mobile)	44	94	79	17	8	-	3.62	0.97	มาก
งานบริการที่ 6 งานบริการห้องเรียนและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์									
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนมีเพียงพอต่อการใช้งาน	54	111	65	9	1	-	3.87	0.82	มาก
2. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้	43	91	84	16	6	-	3.62	0.94	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องเรียน	63	120	51	6	1	-	3.99	0.78	มาก
4. ความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) ภายในห้องเรียน	81	97	55	6	1	-	4.05	0.84	มาก
5. คุณภาพของเครื่องเสียง	62	119	48	8	3	-	3.95	0.84	มาก
6. คุณภาพของโปรเจคเตอร์	46	106	66	18	4	-	3.72	0.91	มาก
7. จำนวนปลั๊กไฟภายในห้องเรียนมีเพียงพอ	38	88	81	28	4	-	3.54	0.95	มาก
8. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต, Wifi	34	61	88	41	16	-	3.23	1.10	ปานกลาง
งานบริการที่ 7 งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ลานแดง									
1. การใช้บริการสะดวก/ง่าย	50	109	59	6	1	-	3.89	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	63	111	50	2	-	-	4.04	0.73	มาก
3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	46	92	76	11	-	-	3.77	0.83	มาก
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย มีความพร้อมต่อการใช้งาน	46	87	80	8	5	-	3.71	0.90	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการ (เปิดตลอด 24 ชั่วโมง)	79	81	57	7	2	-	4.01	0.90	มาก
6. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น เก้าอี้ โต๊ะ อุปกรณ์และวัสดุ แสงสว่าง อื่น ๆ	63	93	65	2	1	-	3.96	0.80	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

งานบริการ	ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
1. งานบริการระบบเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหา ควรระบุเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ไม่ใช่เพียงแจ้งว่าอยู่ระหว่างดำเนินการ และควรเร่งแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด - Wifi มีปัญหาค่อนข้างบ่อย ทั้งการเข้าระบบ และ Log in ใช้งาน หลุดค่อนข้างบ่อย ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน ควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพราะส่งผลกระทบต่อการทำงาน การสอนออนไลน์ และการประชุมออนไลน์ - ควรจัดบริการให้มาตรวจสอบอุปกรณ์ LAN และ Wifi ในแต่ละปีตามหน่วยงานต่าง ๆ - ระบบเครือข่ายล่มค่อนข้างบ่อย ไม่สามารถเชื่อมต่อหรือใช้งานในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือสำคัญได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้เพิ่มความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต เพราะนักศึกษาจำนวนมากจำเป็นต้องใช้ในการทำงานและเรียนออนไลน์ - มีจุดกระจายสัญญาณ เพื่อให้สัญญาณ Wifi มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย และรองรับจำนวนคนใช้งานในปริมาณมากได้ - ต้องการให้ KMUTT-Secure ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน รวมถึงบริเวณหอพัก Learning Garden อาคารจอดรถ และร้านอาหาร - การเข้าใช้งาน Wifi ของมหาวิทยาลัย มีทั้ง KMUTT-Secure และ SecureN ควรนำอันเก่าออก เพราะอันเก่าไม่เสถียร เมื่อเชื่อมต่อแล้วไม่ปลอดภัย
2. งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบอีเมลไม่เสถียร บางครั้งทำให้ไม่ได้รับอีเมลที่มีผู้ส่งมา ส่งผลกระทบต่อการทำงาน - ไม่ควรตัดสิทธิ์ Account สำหรับเข้าระบบต่าง ๆ ของผู้ระหว่างต่อสัญญา แต่ยังคงทำงานอยู่ ซึ่งควรเพิ่มเวลาก่อนตัดสิทธิ์ หรือแจ้งล่วงหน้าให้รับทราบไม่ใช่ตัดข้อมูลทั้งหมด ทำให้การดำเนินงานช่วงเปลี่ยนผ่านหยุดชะงัก บริการต่าง ๆ ใช้งานไม่ได้ - บริการ Reset Password ยังมีความซับซ้อน - การเข้าใช้อินเทอร์เน็ตและระบบอินเทอร์เน็ต ควรแจ้งให้ชัดเจนว่าต้องใช้อีเมล @kmutt.ac.th หรือ @mail.kmutt.ac.th 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรประกาศข่าวสารเพียงช่องทางเดียว ควรเพิ่มแหล่งประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มีหลากหลายช่องทาง
3. งานบริการระบบโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบโทรศัพท์ของ มจร.(ราชบุรี) ยังไม่มีความเสถียร จึงขอความอนุเคราะห์สำนักคอมพิวเตอร์ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว 	-
4. งานบริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - Interface ของเว็บไซต์เก่าและล้าสมัย ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัย - ควรทำให้เว็บไซต์เหมาะสมกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ค่อนข้างยาก บางครั้งล่มหรือขึ้น Error - ควรปรับปรุงให้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้เข้าถึงและใช้งานง่ายมากกว่านี้
5. งานบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - User Interface ของระบบ My Evaluation ควรปรับให้ทันสมัย และควรเปลี่ยนให้ใช้ได้ทั้งกรอกและพิมพ์ข้อมูลบนเบราว์เซอร์ Chrome และ Safari - ระบบ Intranet ที่ปรับใหม่เป็น My Portal ควรปรับใหม่จริง ๆ ไม่ใช่โยกกลับไปยังระบบเดิม และควรพัฒนาให้ใช้งานง่าย และมีความทันสมัย - ต้องการให้พัฒนาระบบจองรถให้สำนักบริหารอาคารและสถานที่ใหม่ เพราะตอนนี้ใช้งานยาก 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้งานระบบสารสนเทศ การเข้าถึงค่อนข้างเข้าใช้ยาก - KMUTT Student ไม่เสถียร ข้อมูลไม่ครบถ้วนและใช้งานยาก - ระบบทุนการศึกษา ควรปรับปรุงเว็บไซต์ในการนัดหมายงานทุนให้เกิดความเสถียรมากขึ้นกว่านี้ - ระบบประเมินอาจารย์ รูปแบบเข้าใจยากและทำให้สับสน

งานบริการ	ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ	
	บุคลากร	นักศึกษา
		<ul style="list-style-type: none"> - บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะ NewACIS การเข้าใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก ควรปรับปรุงให้ใช้งานง่าย - ต้องการให้รวมทุกแอปพลิเคชันหรือบริการเข้าด้วยกัน และมีเมนูเข้าถึงที่ง่ายต่อการใช้งาน
6. งานบริการซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการดาวนโหลด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ดูแลควรอัปเดตซอฟต์แวร์ทันทีที่มีรุ่นใหม่ หรือหาวิธีจัดการตรวจสอบ - ต้องการให้ที่สำหรับดาวนโหลดซอฟต์แวร์นำไว้ที่ช่องทางเดิม เพราะเข้าถึงได้ง่าย และการดาวนโหลดรวดเร็วกว่าช่องทางใหม่ - บริการซอฟต์แวร์ควรรองรับการใช้งานมากกว่านี้ และควรมีแบบรองรับการใช้งานบน Tablet - คู่มือการใช้งานระบบหรือโปรแกรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่เข้าใจยาก และไม่มีความสะดวกเพียงพอสำหรับคนที่ไม่ถนัดหรือไม่มีความรู้ในเรื่องระบบหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - ควรมีการจัดอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้มีโปรแกรมประเภทการตกแต่งภาพเพิ่มมากขึ้น - ควรมีคู่มือหรือระดับขั้นตอนการดาวนโหลดและติดตั้งให้ชัดเจน และควรทำให้เข้าถึงง่ายขึ้น - ต้องการให้มีการจัดอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ประเภทต่าง ๆ หรือจัดทำเป็นวิดีโอสอนการใช้งาน - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และการประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับบริการซอฟต์แวร์ต่าง ๆ - ต้องการให้มีวิธีการดาวนโหลดที่เข้าถึงง่ายและมีขั้นตอนที่ง่ายขึ้น
7. งานบริการ Call Center และ CC-Service	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อโทรศัพท์ไปเจ้าหน้าที่ไม่รับสายหรือรับช้าปล่อยให้รอนาน - เจ้าหน้าที่ Call Center พูดจาไม่ดี น้ำเสียงแข็ง พูดจาไม่สุภาพ - บางครั้งเมื่อเกิดปัญหาไม่มีการแจ้งว่าจะแก้ไขเสร็จสิ้นเมื่อใด บอกเพียงอยู่ระหว่างการแก้ไข หรือบางครั้งเมื่อแก้ไขปัญหาไม่ได้ ก็ไม่มีการแจ้งกลับ - ต้องการให้เพิ่มคู่มือ Call Center - เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงภาพลักษณ์การแต่งกายให้ดูดี เหมาะสมเมื่อมาให้บริการหรือมาประชุม - เจ้าหน้าที่ CC-Service แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากทุกครั้ง ทั้งทางโทรศัพท์และการมาที่หน้างาน 	-
8. งานบริการห้องประชุม / ห้องเรียนส่วนกลาง และอุปกรณ์ภายในห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเปลี่ยนเก้าอี้ในห้องประชุมให้เหมาะสม โดยเฉพาะห้อง AD911 - บางครั้งเมื่อมีการประชุมสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ หลุดในบางครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการเก้าอี้ที่แข็งแรง - ต้องการให้เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม - ต้องการเก้าอี้สำหรับคนถนัดซ้าย
9. งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ลานแดง	-	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้ปรับ SPEC คอมพิวเตอร์ห้องคอมพิวเตอร์ลานแดงให้ทันสมัยขึ้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า ไม่สามารถรองรับการทำงานได้เพียงพอต่อความต้องการ - ที่นั่งในช่วงสอบไม่เพียงพอ บางคนจองที่นั่งไว้นาน