

ผลการปรับปรุงงานตามข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561

ข้อเสนอแนะ		ปรับปรุงแก้ไข
1. ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงดังต่อไปนี้	1.1 เวลาเปิด – ปิดห้องสมุด 1.1.1 ต้องการให้ห้องสมุดขยาย เวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุด ออกไปจากเวลาเดิม และ โดยเฉพาะ ช่วงสอบ 1.1.2 ต้องการให้เปิดห้องสมุดทุก วัน	1. ที่วิทยาเขตหัวหมาก สำนักฯ ได้เปิด ให้บริการ Study Room ที่ชั้น 4 ทุกวัน ตั้งแต่ เวลา 09.00 น. – 21.00 น. 2. ที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิ สำนักฯ ได้ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (OM) เพื่อศึกษาความ คุ้มค่าในการเปิดไฟ แอร์ ทำให้ยังไม่สามารถ ดำเนินการได้ 3. ในเวลาที่ห้องสมุดปิดให้บริการผู้ใช้อย่าง สามารถเข้าถึงข้อมูลของห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมง ห้องสมุดมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็น จำนวนมาก และการเข้าถึงก็สะดวกรองรับ ได้ทุกอุปกรณ์
	1.2 ขอบคุณเจ้าหน้าที่ ให้บริการได้ รวดเร็วในการส่งบทความ	สำนักฯ จัดให้มีบริการบรรณารักษ์เสมือน ดังนั้นเมื่อมีการร้องขอบทความจากทุก ช่องทางจะมีบรรณารักษ์คอยให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว
	1.3 ประชาสัมพันธ์ การจัดการ ความรู้ เช่น นิทรรศการ KM.	สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดประจำปี มีการตั้งประเด็น สำคัญๆ มาประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงาน แล้วนำมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ ดี จากนั้นได้นำมาบันทึกและเผยแพร่แบ่งปัน บนเว็บ KM ของสำนักฯ คู่มือ http://library.au.edu/index.php/about/au-library-km-about
	1.4 ต้องการให้ทำการอบรม และ ให้ความรู้ในการใช้ทรัพยากร สารสนเทศให้มากขึ้น	สำนักฯ มีบริการให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education) ให้คำแนะนำในการใช้ และการ ค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด ทั้งแบบ

		รายบุคคล / กลุ่ม และเข้าไปร่วมสอนในรายวิชาร่วมกับอาจารย์
	1.5 ต้องการให้แนะนำการใช้ research tools	สำนักฯ ได้จัดหา Research tools เข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย และเพื่อความสะดวกในการใช้เครื่องมือเหล่านี้ สำนักฯ ได้จัดทำคู่มือการใช้ให้แก่ผู้ใช้ (คู่มือที่ http://library.au.edu/index.php/help/tools-1)
	1.6 อยากให้เข้มงวดต่อการใช้เสียงในห้องสมุด	สำนักฯ ได้จัดแบ่งโซนให้ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะพื้นที่งดใช้เสียง
	1.7 อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้ผู้ทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมี รวมถึงวิธีการใช้	สำนักฯ ได้เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมี รวมถึง จัดทำสื่อวิธีการใช้/การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น
	1.8 หนังสือที่ต้องการอยู่ต่างวิทยาเขต ต้องการให้มีทั้ง 2 แห่ง	สำนักฯ มีบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างวิทยาเขต (Inter Campus Delivery) ในกรณี que ผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือที่อยู่ต่างวิทยาเขต
	1.9 ควรมีนิทรรศการแสดงผลงานของมหาวิทยาลัย, อาจารย์ และนักศึกษา	สำนักฯ ได้จัดพื้นที่ชั้น 4 ที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ได้รวบรวมและจัดแสดงรางวัลต่างๆ ทั้งรางวัลของมหาวิทยาลัย คณะหน่วยงาน และของนักศึกษา
	1.10 สืบค้นหนังสือผ่าน Library Mobile Application แต่เมื่อมาหนังสือกลับไม่เจอ	การค้นหาหนังสือผ่าน Library Application ผู้ใช้สามารถเลือกเมนู Reserve ได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หยิบหนังสือให้ เมื่อหนังสือพร้อมให้ยืม ณ จุดบริการ ผู้ใช้จะได้รับข้อความ (Ready to pick up) ให้มายืมได้
	1.11 ต้องการให้ขยายเวลาการยืม	กำหนดระยะเวลาการยืมเป็นไปตามประเภทผู้ใช้ ดังนี้ - ป.ตรี ยืมได้ 7 วัน - ป.โท/เอก ยืมได้ 14 วัน

		<p>- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ ยืมได้ 1 เดือน</p> <p>จากการเปรียบเทียบระยะเวลาการยืมกับห้องสมุดสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่าสำนักฯ มีระยะเวลาการยืมที่เหมาะสมแล้ว (มากกว่าสถาบันอื่น)</p>
<p>2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้</p>	<p>2.1 ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น</p>	
	<p>2.2 ต้องการลิฟท์โดยสารขึ้น-ลงสำนักหอสมุดวิทยาเขต ชั้น 5 สุวรรณภูมิ</p>	<p>ปีการศึกษา 2562 สำนักฯ ได้ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการ (OM) เพื่อให้ลิฟท์โดยสารใช้งานได้ โดยสามารถใช้งานได้โดยสารขึ้น-ลงตั้งแต่ชั้น B1 (Plaza), ชั้น 1 (Lobby) และชั้น 4 (ห้องสมุด)</p>
	<p>2.3 ต้องการห้องคืนคว่ำ วิทยเจเฉพาะกลุ่ม</p>	<p>จัดให้มีห้องคืนคว่ำวิทยเจเพิ่มขึ้นเป็น 7 ห้อง พร้อมทั้งจัดให้มีเต้ารับในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อในประกอบการทำงานกลุ่มของนักศึกษา</p>
	<p>2.4 ควรมิกล่องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย</p>	<p>ในเบื้องต้นสำนักฯ ทำการติดป้ายแจ้งเตือนผู้ใช้บริการให้ระวังเก็บรักษาทรัพย์สินของตนเอง ตามจุดต่างๆ ทั้งห้องสมุด เช่น จุดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร บริเวณที่นั่งอ่าน หน้าห้องน้ำ เป็นต้น</p>
	<p>2.5 อยากให้มีร้านกาแฟและขนมชั้นล่างของห้องสมุด</p>	<p>สำนักฯ อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำน้ำดื่ม/เครื่องดื่มเข้าห้องสมุดได้ และมีบริการน้ำดื่มที่ชั้น 3 วิทยาเขตสุวรรณภูมิ</p>
<p>3. ด้านระบบสารสนเทศ ห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้</p>	<p>3.1 ระบบการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ได้ผลการสืบค้นช้า และไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการ</p>	<p>ระบบการสืบค้นข้อมูลทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน สำนักฯ นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐานสากลเข้ามาให้บริการ ซึ่งระบบการสืบค้นจะมีขั้นตอนหรือวิธีการสืบค้นทั้งขั้นพื้นฐานและขั้นสูง</p>

		<p>งเพื่อให้ได้ซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ ทั้งนี้สำนักฯ มีบรรณารักษ์ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และ ช่องทางการให้คำปรึกษาผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ไว้แล้ว</p>
	<p>3.2 ห้องสมุดควรติดตั้งระบบกัน ขโมยที่ทางเข้าห้องสมุด แทนการ ตรวจสอบกระเป๋าเดินทางของ นักศึกษาทีละคน</p>	<p>จากสถิติของบริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุดในปัจจุบัน มีปริมาณ ลดน้อยลง เนื่องจากแนวโน้มการใช้ ทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มลดลง ทำให้การเข้า ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือลดลง สำนักฯ เล็งเห็นว่าการติดตั้งระบบการป้องกันการ ขโมยหนังสือจึงไม่จำเป็นมากนัก และ ปัจจุบันการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจะเน้น รูปแบบของสื่อออนไลน์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์</p>