

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2561 สํารวจโดยหน่วยตรวจสอบภายใน มีประเด็นข้อเสนอแนะ การพิจารณาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง/ขยายเวลาการให้บริการโดยเฉพาะช่วงก่อนสอบ</p> <p>จำนวน 7 คน</p>	<p>-ห้องสมุดให้บริการตามปกติ เนื่องจากมีประเด็นเรื่องการให้ค่าล่วงเวลา และนักศึกษาไม่น่าจะใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เพียงแต่ใช้สถานที่ที่ได้พิจารณาการเปิดให้บริการ Learning space มีตลอด 24 ชั่วโมง ช่วงเวลาก่อนสอบ 2 สัปดาห์แทน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องมีบุคลากรให้บริการ</p> <p>-ก่อนเปิดให้บริการมีการทำบันทึกแจ้งกองอาคารสถานที่และบริษัทที่ดูแลการปิดเปิดประตู และให้ตรวจตราการปิดไฟเมื่อเลิกใช้ก่อนเวลาปิดบริการ</p> <p>-ประสานกองอาคารสถานที่ในการจัดทำไฟส่องสว่างในบริเวณใกล้เคียง</p> <p>-ประสานงานกับกองคลังในการเปิดห้องน้ำอาคาร 5 ชั้นตลอดเวลาการให้บริการ</p>	<p>ดำเนินการได้ทันที</p>	<p>แผนกบริการสารสนเทศ</p>
<p>2. ค่าปรับหนังสือควรเป็นแบบเหมาจ่าย เพราะมีจำนวนมากแล้วไม่สามารถจ่ายได้ / ควรจะมีส่วนลด / ปรับไม่เกิน 500 บาท</p> <p>จำนวน 4 คน</p>	<p>เห็นสมควรให้คงตามระเบียบการปรับเมื่อค้างการคืนหนังสือตามกำหนด เนื่องจากมีการกำหนดระเบียบที่ต้องปฏิบัติและเป็นวินัยที่ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ตามระเบียบสามารถให้มาต่ออายุการยืมได้รวม</p>	<p>ดำเนินการได้ทันที และแผนกบริการฯ นำระยะเวลาในการถือครองหนังสือ</p>	<p>แผนกบริการสารสนเทศ</p>

ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3 ครั้ง แต่ทั้งนี้ ได้มีการพิจารณาถึงการขยายระยะเวลาการถือครองหนังสือให้มากขึ้นกว่าเดิม	ให้มากขึ้นกว่าเดิม	แผนกบริการสารสนเทศ
3. หนังสือไม่ทันสมัย เช่น พยาบาล วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วน หนังสือการแพทย์แผนจีนมีไม่เพียงพอ จำนวน 3 ข้อ	ในส่วนของคุณย์บรรณสารสนเทศ ได้ติดตามจัดซื้อ หนังสือที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และผู้ใช้บริการ สามารถเสนอให้จัดซื้อได้ ทางเว็บไซต์คุณย์บรรณ สารสนเทศ ทั้งนี้จะประชาสัมพันธ์ช่องทางการเสนอ ซื้อหนังสือให้มากขึ้น	ดำเนินการแล้ว	แผนกจัดหาและ วิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ
4. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น ห้อง 412 ควร จะมีม่านบังแดด ตรงหน้าต่าง จำนวน 3 ข้อ	ได้แจ้งกองอาคารสถานที่และบริษัทที่ดูแลอาคาร บรรณสาร แล้ว แต่เนื่องจากอาคารมีอายุมากแล้ว อุปกรณ์หลายอย่างเริ่มต้องมีการบำรุงรักษาและ บางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ทันที	ดำเนินการแล้ว	ผู้บริหารแจ้งโดยตรงถึง ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
5. นักศึกษาจีน อยู่ชั้น 3 หาหนังสือยาก จำนวน 1 ข้อ	1. ระบบ WCD สามารถเปลี่ยนหน้าจอการสืบค้น เป็นภาษาจีนและภาษาต่าง ๆ ได้ ผู้ให้บริการควร แนะนำผู้ใช้บริการ 2. อยู่ระหว่างกำลังดำเนิน จัดทำคู่มือการสืบค้น ตั้ง ไว้เครื่องสืบค้น OPAC (ภาษาจีน)	ดำเนินการแล้ว	แผนกบริการสารสนเทศ
6. ควรมีห้องค้นคว้าที่ใหญ่กว่าที่มีอยู่ และมี ห้องนอน ห้องดูหนังที่ใหญ่กว่านี้เหมือน Major จำนวน 1 ข้อ	ขึ้นอยู่กับงบประมาณ และความจำเป็นในดุลยพินิจ ของมหาวิทยาลัย	รอเสนอผู้บริหาร	ผู้อำนวยการ
7. ควรมีห้องสัมมนากลุ่มย่อยๆ	ขึ้นอยู่กับงบประมาณ และความจำเป็นในดุลยพินิจ	รอเสนอผู้บริหาร	ผู้อำนวยการ

ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จำนวน 1 ข้อ	ของมหาวิทยาลัย		
8. ปรับปรุงหรือจัดหาเก้าอี้ในห้อง Self-study ใหม่ เนื่องจากชำรุดผ้าที่ใช้คลุมเก้าอี้มีกลิ่นอับรอยคราบต่างๆ จำนวน 1 ข้อ	เปลี่ยนเก้าอี้ โดยนำมาจากห้องสมุดวิทยาเขตยศเส	ดำเนินการแล้ว	แผนกบริการสารสนเทศ
9. เพิ่มโซฟาและเปลี่ยนเก้าอี้ที่มีเสียงเวลานั่ง จำนวน 1 ข้อ	เปลี่ยนเก้าอี้ โดยนำมาจากห้องสมุดวิทยาเขตยศเส	ดำเนินการแล้ว	แผนกบริการสารสนเทศ
10. การยืมหนังสือของทางวิชามีความยากลำบาก ต้องซื้อหาเองเป็นส่วนมาก จำนวน 1 ข้อ	ผู้ใช้บริการสามารถเสนอให้จัดซื้อได้ ทางเว็บไซต์ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทั้งนี้จะประชาสัมพันธ์ช่องทางการเสนอซื้อหนังสือให้มากขึ้น	ดำเนินการแล้ว	แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
11. ควรจัดบริการสื่อ คู่มือแนะนำการใช้บริการที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น จำนวน 1 ข้อ	อยู่ระหว่างกำลังดำเนิน จัดทำคู่มือการสืบค้น ตั้งไว้เครื่องสืบค้น OPAC และแผ่นพับ	ไตรมาสแรก	แผนกบริการสารสนเทศ
12. ระบบการสืบค้นยาก คอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการค้นหาในแต่ละชั้น บางครั้งใช้ไม่ได้ต้องไปใช้ชั้นอื่น จำนวน 1 ข้อ	มีการแนะนำการสืบค้น และหมั่นตรวจสอบคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นเพื่อให้ใช้งานได้ตลอดเวลา แต่เนื่องจากเป็นเครื่องเก่า อาจจะทำให้สืบค้นได้ช้า	ดำเนินการได้ทันที	แผนกบริการสารสนเทศ และแผนกทรัพยากรการเรียนรู้
13. หนังสือไม่ค่อยอัปเดต มีหนังสือไม่เยอะ หนังสือไม่ตรงกับรายการบาร์โค้ด จำนวน 1 ข้อ	เนื่องจากไม่ได้ระบุว่าเป็นสาขาใด อาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ 3 ซึ่งศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ติดตามจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และ	ดำเนินการได้ทันที	แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ผู้ใช้บริการสามารถเสนอให้จัดซื้อได้ ทางเว็บไซต์ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทั้งนี้จะประชาสัมพันธ์ช่องทางการเสนอซื้อหนังสือให้มากขึ้นส่วนหนังสือไม่ตรงกับบาร์โค้ด นั้น เนื่องจากมีระบบการตรวจสอบก่อนนำหนังสือออกให้บริการ อาจจะมีการผิดพลาดบ้าง ซึ่งจะตรวจสอบให้ถี่ถ้วนมากขึ้น</p>		
<p>14. ควรมีการเช็คข้อมูลการค้างหนังสือแบบออนไลน์ทุกเทอม (คล้ายตรวจคะแนนความประพฤติ) จำนวน 1 ข้อ</p>	<p>ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบการค้างหนังสือแบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศจะประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบด้วยตัวเองต่อไป และศูนย์บรรณสารสนเทศ ไม่ขอตั้งข้อมูลการค้างหนังสือขึ้นเผยแพร่ทางออนไลน์ เนื่องจากจะเป็นการละเมิด พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<p>ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>แผนกบริการสารสนเทศ</p>
<p>15. ทำหนังสือหาย ควรให้จ่ายเงิน (ถ้าซื้อหนังสือมาคืนไม่ได้) จำนวน 1 ข้อ</p>	<p>ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ 135/2560 เรื่อง การให้บริการห้องสมุด พ.ศ. 2560 และต้องระมัดระวังในการเป็นเหตุผลของการนำไม่คืนหนังสือดังกล่าวซึ่งเป็นหนังสือที่หาไม่ได้แล้วเพื่อการครอบครองไว้เอง แต่ผู้ใช้บริการสามารถหาซื้อหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงมาทดแทนได้กรณีหาหนังสือที่ทำหายไม่ได้</p>	<p>ชี้แจงและสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถดำเนินการได้ทันที</p>	<p>แผนกบริการสารสนเทศ</p>