**ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2562**

 **ห้องสมุดประสานมิตร** ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทางกล่องรับความคิดเห็นจำนวน 2 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับของข้อร้องเรียน**  | **เนื้อหาที่ร้องเรียน**  | **ผลการปรับปรุงแก้ไข**  |
| ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล) |  -  |  -  |
| ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้า ฝ่ายบริการฯร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)  | 1) นวนิยายแปลจีนน้อยมากเลย ส่วนมากไปอยู่ที่ห้องสมุดองครักษ์ ต้องเสียเวลายืมข้ามห้องสมุด รอ หนังสืออีก2) หนังสือหาหมวดยากมาก3) ห้องศึกษาค้นคว้าที่ใช้รวม ใช้ได้แค่ 1 ชั่วโมง | ห้องสมุดมีนโยบายจัดซื้อนวนิยายชื่อเรื่องละ 1 เล่มเท่านั้น ทั้งนี้ จะปรับปรุงระยะเวลาการจัดส่งหนังสือข้ามห้องสมุดให้รวดเร็วขึ้น และขณะนี้ได้พัฒนา application การยืมหนังสือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การใช้บริการสะดวกมากขึ้น2) ผู้ใช้สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำชั้นเพื่อช่วยค้นหาหนังสือได้ หรือใช้บริการช่วยค้นหาหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนชั้น 23) โดยปกติ ห้องศึกษาค้นคว้าจะให้บริการครั้งละ 2 ชั่วโมง กรณีที่ใช้ได้1 ชั่วโมงน่าจะเกิดจากผู้ใช้มาขอใช้บริการช่วงใกล้เวลาห้องสมุดปิด |
| ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข) | 1. ปรับปรุงตึกด้วย
 |  ห้องสมุดมีโครงการปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 1 และลานน้ำเงิน  |