

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2561

ห้องสมุดประสานมิตร ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 30 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	ชมเชยว่า ห้องสมุดเรียบร้อยดีมาก เหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ (1)	
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการฯร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	1.หาหนังสือไม่พบ หายาก ควรปรับปรุงภาพประกอบการค้นหาหนังสือ (3)	1. ให้ความรู้บุคลากรฝ่ายบริการฯ ในการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในระดับเบื้องต้นได้ และให้หมั่นสังเกตผู้ใช้ว่า มีปัญหาในการค้นหาหนังสือหรือไม่
	2.หนังสือเก่า มีหนังสือน้อย อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ หลากหลายมากขึ้น (2)	2.แจ้งงานพัฒนาทรัพยากรจัดซื้อหนังสือ ตำราใหม่ๆ เพื่อทดแทน รวมถึงเพิ่มจำนวนระดับให้มากขึ้น
	เครื่องทำน้ำเย็นไหลช้า (1)	แจ้งผู้รับผิดชอบตรวจสอบและเปลี่ยนก๊อคน้ำให้ใหม่ รวมถึงจัดหาเครื่องทำน้ำเย็นเพิ่มที่ชั้น 1 และชั้น 6
	บุคลากรใช้น้ำเสียง ไม่เต็มใจให้บริการ (7)	ได้เตือนบุคลากรให้ปรับปรุงพฤติกรรมดังกล่าวแล้ว
	ช่วยลดหย่อนค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งด้วย (1)	นิสิตที่มีปัญหาเรื่องค่าปรับ กรุณาติดต่อที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนชั้น 2
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)	ต้องการกระดาษชำระในห้องน้ำ (14)	ห้องสมุดมีกระดาษชำระให้บริการในห้องน้ำแต่ละชั้นแล้ว

	2.ขยายเวลาในช่วงสอบให้มากขึ้น (1)	ปัจจุบันนี้ ห้องสมุดขยายเวลาเปิดให้บริการก่อนสอบ 2 สัปดาห์จนถึงวันสอบวันสุดท้าย
	3.ปรับปรุงห้องน้ำหญิง (1)	จะดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งในระหว่างนี้ ได้กำชับให้แม่บ้านดูแลทำความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 64 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องสมุดมีบรรยากาศดี เงียบสงบ (1) 2. อินเทอร์เน็ตสัญญาณดี (1) 3. บรรณารักษ์ใจดี ช่วยหาหนังสือให้ด้วย (1) 4. ต้องการให้เพิ่มช่วงเวลาเปิดให้บริการ (16) 5. ควรทำห้องชมภาพยนตร์เพิ่ม (2) 6. ควรเปิดชั้นให้บริการเพิ่ม (2) 7. ควรเปิดบริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด (1) 	
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการฯ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือเก่า มีหนังสือน้อย อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (1) 2. ควรมีหนังสือภาษาต่างประเทศเพิ่ม (1) 	<p>แจ้งงานพัฒนาทรัพยากรฯ ให้ตรวจสอบหนังสือที่มีวางจำหน่าย และซื้อเข้ามาให้บริการให้เพียงพอ และประชาสัมพันธ์ช่องทางการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (CLBS / acq@swu.ac.th) ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อได้</p>

	3. แอร์เย็นเกินไป โดยเฉพาะที่ชั้น 4-5 (20) / แอร์ที่ชั้น 1 ไม่เย็น (1)	แจ้งให้ช่างเทคนิคและบริษัทแอร์เข้ามาตรวจสอบการทำงานของเครื่องปรับอากาศ และปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม
	4. บุคลากรพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (3)	ได้ตัดเตือนบุคลากรให้ปรับปรุงพฤติกรรมดังกล่าวแล้ว
	5. หลอดไฟเสีย (1)	แจ้งให้บุคลากรช่วยกันสอดส่องดูแลหลอดไฟในพื้นที่ต่าง ๆ หากพบอุปกรณ์ชำรุด ให้แจ้งช่างเทคนิคเพื่อดำเนินการแก้ไข
	6. เจ้าหน้าที่ควรตัดเตือนผู้ใช้บริการที่เสียงดังในพื้นที่ชั้น 1	ได้ทำป้ายประกาศติดไว้ตามโต๊ะอ่านหนังสือ เพื่อขอความร่วมมือในการงดใช้เสียง เนื่องจากเป็นส่วนบริการที่เปิดล่วงหน้าหลังจากห้องสมุดปิดให้บริการ
	7. ควรมีถังขยะภายในอาคารที่ชั้น 1 (1)	ถังขยะในพื้นที่ชั้น 1 จะตั้งอยู่ภายนอกอาคาร เนื่องจากขยะส่วนใหญ่เป็นขยะเศษอาหารหรือบรรจุภัณฑ์จากการรับประทานอาหาร หากตั้งไว้ภายในอาคารจะมีกลิ่นรบกวนผู้ใช้บริการ และอาจทำให้เกิดปัญหาจากหนูหรือแมลงสาบ
	8. ไม่ควรเปิดทีวีที่ชั้น 1 เพราะรบกวนผู้ใช้บริการ (1)	ห้องสมุดจะเปิดรายการข่าวตั้งแต่ 8.00-9.00 น. หลังจากนั้นจะปิดโทรทัศน์เพื่อไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการ
	9. หูฟังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (1)	ห้องสมุดได้จัดซื้อหูฟังมาให้บริการเพิ่มเติมแล้ว ปัจจุบันมีให้บริการ 55 ชุด และมีหมอนเวียนสำหรับให้บริการทดแทนกรณีหูฟังชำรุด
	10. ควรถอดรองเท้าก่อนเข้าใช้บริการ เพราะเวลาเดินแล้วมีเสียงดังรบกวน (2)	พื้นห้องสมุดเป็นกระเบื้องยาง และมีการใช้น้ำยาทำความสะอาด ซึ่งทำให้เกิดเสียงรบกวนกระทบพื้นเวลาเดิน แต่ห้องสมุดไม่สามารถให้ผู้ใช้บริการถอดรองเท้าก่อนเข้าใช้บริการได้ เนื่องจากเป็นพื้นที่สาธารณะ
	11. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ (4)	ห้องสมุดดำเนินการจัดซื้อแผ่นภาพยนตร์มาให้บริการเพิ่มเติมทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง

	12. โต๊ะบางตัวชำรุด ใช้ปลั๊กไฟไม่ได้ (1) 13. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1)	ห้องสมุดดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมในจุดที่ชำรุดแล้ว หากพบเห็นในจุดใด โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ทันที
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)	1. ควรมีที่ขายอาหาร (1)	