

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนมกราคม - กันยายน 2563

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 11 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	ไม่มี	
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการฯ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	อยากได้หนังสือข้อสอบอังกฤษเพิ่มมากขึ้น	ห้องสมุดมีการจัดซื้อหนังสือในหลากหลายสาขาวิชาเป็นประจำอยู่แล้ว แต่หากมีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการใช้บริการ และห้องสมุดยังไม่มีให้บริการ สามารถเสนอรายการหนังสือดังกล่าวให้ห้องสมุดจัดซื้อได้ ทางเว็บไซต์ http://clbs.swu.ac.th/
	อยากให้มีผ้าห่ม	เนื่องจากผ้าห่มเป็นของใช้ส่วนตัวและมีผลต่อสุขอนามัยส่วนบุคคล ห้องสมุดจึงไม่สามารถจัดหาเพื่อให้บริการได้
	พื้นที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต เมื่อไหร่แอร์ชั้น 4 จะเย็นคะ	ขณะนี้ชั้น 4 ได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแล้ว สามารถใช้บริการได้ตามปกติ และเมื่อรวมพื้นที่นั่งอ่านทั้ง 5 ชั้นแล้ว ห้องสมุดมีพื้นที่ให้นั่งมากกว่า 1,000 ที่นั่ง
	ช่วงสอบ จะมีการทิว อ่านหนังสืออยากให้เปิดทั้งวันทั้งคืน 24 ชม. เพื่อให้บริการนิสิต	ห้องสมุดขยายเวลาเป็นพิเศษในช่วงสองสัปดาห์ก่อนสอบและช่วงสอบจนถึงเวลา 23.00 น. ตามนโยบายการขยายเวลาปิดหอพัก หากเกินจากเวลาที่กำหนดแล้วสามารถใช้บริการได้ที่ Lobby ของอาคารเรียนรวมและอาคารพื้นฐาน

	ห้องน้ำไม่สะอาด พื้นสกปรก	ห้องสมุดมีตารางการล้างห้องน้ำวันละ 3 ครั้ง คือเวลา 8.30 13.00 และ 16.00 หากนิสิตพบว่าห้องน้ำไม่สะอาด สามารถแจ้งบรรณารักษ์ประจำชั้นให้เรียกแม่บ้านมาล้างห้องน้ำได้ค่ะ
	- ควรเพิ่มเก้าอี้เบาะบริเวณชั้น 1 - อยากให้มีโต๊ะและเก้าอี้หมุนมากกว่านี้	ห้องสมุดจะพิจารณาจัดหาเพิ่มเติมให้ค่ะ
	- ช่วยซ่อมแซมปลั๊กไฟด้วยค่ะ - ควรมีปลั๊กเต้าเสียบทุกโต๊ะ ถ้ามีจะดีมาก ๆ สะดวกมากเลยคะ	ห้องสมุดจะรับไปดำเนินการให้ค่ะ
	รบกวนลดแอร์ลงหน่อยคะ แอร์เย็นมากเลยคะ หนาวมากจนมือซีด	เนื่องจากแอร์ของห้องสมุดเป็นระบบ central air ทำให้ไม่สามารถปรับอุณหภูมิเฉพาะส่วนหรือเฉพาะจุดได้ ขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ
	ต้องการเครื่องกดผ้าอนามัยในห้องน้ำหญิง	ห้องสมุดจะรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาค่ะ
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	ไม่มี	