

## ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ประจำปี 2565

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 48 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	แบบสอบถาม	อยากให้แจ้งเตือนเรื่องการส่งคืนหนังสือ เพราะบางครั้ง การแจ้งค่อนข้างกระชั้นชิด ทำให้เมื่อนำหนังสือไปส่งแล้ว แต่ปรากฏว่า หอสมุดขยายเวลาให้ส่งหลังจากนั้นได้	ห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือน ก่อน 3 วันทำการ ก่อนถึงวันกำหนดส่งคืนหนังสือ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และขณะนี้ได้เพิ่มช่องทาง ไลน์แจ้งเตือน โดยผู้บริการสามารถลงทะเบียนได้จากลิงก์ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/news-events/line-notify">https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/news-events/line-notify</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ควรมีการโปรโมตหนังสือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือมาใหม่ หนังสือที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน หนังสือที่ได้รับความนิยมจากผู้มีอิทธิพลด้านต่างๆ ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุดมีเพื่อให้ผู้ใช้งาน ข้อมูลสารสนเทศเกิดการนำข้อมูลจากห้องสมุดไปใช้ และเพื่อให้ห้องสมุดเกิดคุณค่าและความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย	ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางได้จัดทำประชาสัมพันธ์แนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ ผ่านทางเฟซบุ๊กของห้องสมุด ในโอกาสต่อไปจะนำเสนอผ่านช่องทางอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น ทางเว็บไซต์ หรือ Line official	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ระบบการเสนอซื้อหนังสืออาจจะเพิ่มระบบการแนบรูปภาพเป็นตัวเลือกเพิ่มเติมแก่ผู้เสนอเพื่อให้ผู้จัดซื้อสามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น	รับไว้พิจารณาเพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบการเสนอซื้อในเวอร์ชันถัดไป	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	เรื่องเวลาเปิด-ปิด ควรขยายเวลาการใช้งานนานกว่านี้มากๆ อาจจะปิดประมาณ 6 โมงก็ได้ เพราะคิดว่าการที่ปิดสี่โมงเย็นนั้นเร็วไป ควรขยายพื้นที่การให้บริการ อย่างเช่น ชั้น 4, 5 เป็นต้น เพราะบางที่ต้องการดูหนังสือและเลือกหนังสือด้วยตนเอง การให้เจ้าหน้าที่ไปหาหนังสือมาให้มันก็ดี แต่ถ้าเราสามารถเลือกด้วยได้ตัวเองก็อาจจะทำให้ได้หนังสือที่เราถูกใจมากกว่า เพราะบางที่เราค้นคีย์เวิร์ดในเว็บแล้วไม่พบ แต่บนชั้นหนังสืออาจจะมียี่ได้ เป็นต้น	สำนักหอสมุดกลาง มีนโยบายในการขยายเวลาเปิดบริการ รวมถึงการกลับมาเปิดบริการแบบเต็มรูปแบบในปีการศึกษาที่ 2/2564 สำนักหอสมุดกลางหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะคลี่คลายโดยเร็ว และต้องขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	การเร่งปรับปรุงและขยายพื้นที่ co-working space ภายในห้องสมุดเพื่อให้เพียงพอและทันต่อการเปิดภาคการเรียนของนิสิตสำหรับการใช้งานด้านต่าง ๆ	ห้องสมุดกำลังจะมีการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 1 ของห้องสมุดประสานมิตรให้เป็น Learning space คาดว่า จะเริ่มดำเนินการได้ในเดือนมกราคม 2565	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ระดับ 1	กล่องรับฟังความคิดเห็น	มีโซนแนะนำหนังสือใหม่	มุมหนังสือใหม่ ของสำนักหอสมุดกลางประสานมิตร อยู่ในขั้นตอนดำเนินการปรับปรุงเตรียมพบกับมุมหนังสือใหม่ เร็วๆ นี้ที่ชั้น 2	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ควบคุมดูแลพื้นที่ ให้ความเสี่ยงต่อเชื้อโรคนี้น้อยที่สุด	สำนักหอสมุดกลาง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยให้พนักงานทำความสะอาด ทำความสะอาดจุดสัมผัสที่มีความเสี่ยง เช่น ลูกบิด ประตู ลิฟต์โดยสาร ทุกชั่วโมง รวมถึงจัดตารางให้ทำความสะอาดโต๊ะเก้าอี้ ทันที หลังจากผู้ใช้เลิกใช้บริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังได้พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่ช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น ที่กดลิฟต์ จากกรวยกระดาษรีไซเคิล	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	อยากให้ SWU Lib Delivery ยังคงมีอยู่ตลอดไป ถึงแม้จะยังหมดสถานการณ์โควิดก็ยังคงอยากให้บริการนี้ยังมีอยู่	สำนักหอสมุดกลาง ยังคงให้บริการ SWU Lib Delivery ต่อไป เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบผสมผสานทั้งออนไลน์และออนไซต์	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	อยากมีบริการรับคืนหนังสือจากหน่วยงานเพิ่มเติม	ข้อเสนอแนะนี้ ขอรับไว้พิจารณาค่ะ ซึ่งอาจจะดำเนินการได้หลังจากสถานการณ์โควิดคลี่คลาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาการสัมผัสโดยตรง	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	การปิดบริการเป็นระยะเวลานาน ทำให้ กระทบการต้องใช้หนังสือที่อยู่บนหิ้ง เพราะบางครั้งเราสามารถค้นหนังสือใน หมวดหมู่ที่ต้องการได้ด้วยตนเองโดย ไม่ต้องพึ่ง SWU Discovery ห้องสมุดควร หามาตรการผ่อนปรนที่เอื้อความสะดวก ในการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดให้คุ้มค่า	สำนักหอสมุดกลางมีนโยบายในการกลับมาเปิด บริการแบบเต็มรูปแบบในปีการศึกษาที่ 2/2564 สำนักหอสมุดกลางหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะคลี่คลายโดยเร็ว และต้องขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ หากผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเป็นกรณี เร่งด่วน สามารถสอบถามข้อมูลมายังช่องทาง ต่างๆ ของห้องสมุดได้ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ประสานมิตร • Facebook : <a href="https://www.facebook.com/messages/t/libswu">https://www.facebook.com/messages/t/libswu</a> • Line : @libswu <a href="https://lin.ee/hWanC3R">https://lin.ee/hWanC3R</a> • Email : asklibrarian@g.swu.ac.th องค์กรักษ์ Facebook : <a href="https://www.facebook.com/messages/t/oklib.swu.ac.th">https://www.facebook.com/messages/t/oklib.swu.ac.th</a> Line : oklib Email : oklib@g.swu.ac.th	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	อื่นๆ	เพิ่มหนังสือในแต่ละด้านให้มากขึ้น โดยเฉพาะการฝึกภาษาต่างๆ	<p>ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางมีนโยบายการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย รวมถึงจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิงคดีต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่นเดียวกับหนังสือด้านภาษา ทางห้องสมุดมีการจัดหาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปัจจุบัน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 64 รายชื่อ โดยผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้ที่ <a href="https://lib.swu.ac.th/">https://lib.swu.ac.th/</a> และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมด้านการสืบค้น ได้ดังนี้</p> <p>ประสานมิตร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook : <a href="https://www.facebook.com/messages/t/libswu">https://www.facebook.com/messages/t/libswu</a></li> <li>• Line : @libswu <a href="https://lin.ee/hWanC3R">https://lin.ee/hWanC3R</a></li> <li>• Email : <a href="mailto:asklibrarian@g.swu.ac.th">asklibrarian@g.swu.ac.th</a></li> </ul> <p>องครักษ์</p> <p>Facebook : <a href="https://www.facebook.com/messages/t/oklib.swu.ac.th">https://www.facebook.com/messages/t/oklib.swu.ac.th</a></p> <p>Line : oklib</p> <p>Email : <a href="mailto:oklib@g.swu.ac.th">oklib@g.swu.ac.th</a></p>	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	อื่นๆ	มีค่าล่วงเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดห้องสมุดมีชีวิตทางไลน์ ผลัดเวรตอบรับโทรศัพท์การยืมคืนหนังสือให้แก่นิสิตที่เรียนภาคพิเศษจะมีเวลาดำเนินหนังสือนอกเวลามากขึ้น	ในสภาวะการณ์ปกติ ห้องสมุดจะเปิดให้บริการนอกเวลาราชการเป็นประจำอยู่แล้ว แต่ช่วงที่ผ่านมาไม่ได้จัดบริการส่วนนี้ ต้องขออภัยผู้ใช้บริการด้วยค่ะ อย่างไรก็ตาม นิสิตสามารถสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดได้ หากต้องการขอยืมรายการใด สามารถแจ้งมาได้โดยผ่านบริการ SWU Lib Delivery เจ้าหน้าที่ห้องสมุดค้นหาหนังสือและส่งถึงบ้านทางไปรษณีย์ หากผู้ใช้บริการมีข้อขัดข้องในการใช้บริการส่วนใดสามารถติดต่อหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศได้โดยตรงทางโทรศัพท์ 02-649500 ต่อ 11976	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	อยากให้เปิดพื้นที่สืบค้นในส่วนของหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ	สำนักหอสมุดกลาง มีนโยบายในการกลับมาเปิดบริการแบบเต็มรูปแบบในปีการศึกษาที่ 2/2564 สำนักหอสมุดกลางหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 จะคลี่คลายโดยเร็วและต้องขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	ต้องการให้มีการบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์เหมือนเดิม	สำนักหอสมุดกลาง ยังคงให้บริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ตามปกติ ขอรับบริการได้ที่ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/public-relations/swu-lib-delivery-icl">https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/public-relations/swu-lib-delivery-icl</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	Facebook	คืนหนังสือแล้วแต่หนังสือค้างในระบบ	หัวหน้าฝ่ายบริการได้ประชุมชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่แล้ว เพื่อให้เพิ่มความระมัดระวังในการรับคืนหนังสือ หากผู้ใช้งานใด พบปัญหาในเรื่องดังกล่าว กรุณาติดต่อโดยตรงที่หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ โทร.02-6495000 ต่อ 11976 หรือ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำคะ ไม่ให้มีกลิ่นและน้ำไม่พุ่งจนเกินไป ชั้น 1 จะมีก๊อกน้ำนึ่งที่มันจะหยุดเองแต่ดูเหมือนจะพังคะ คือเสียดายน้ำแทนมากคะ มันเหมือนปิดหรือหยุดไม่สนิท	ได้แจ้งให้ช่างเทคนิคไปตรวจสอบห้องน้ำที่ชั้น 1 ทุกห้องว่า มีก๊อกน้ำชำรุดหรือไม่ หากพบจะรีบดำเนินการซ่อมแซมต่อไป และจะมีการตั้งงบประมาณสำหรับการปรับปรุงห้องน้ำในปีต่อไป	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ระดับ 2	โทรศัพท์	อยากให้มีการต่ออายุการยืมหนังสือ Renew เพิ่มอีก	หนังสือบางรายการอาจมีจำนวนฉบับไม่มาก ทางห้องสมุดจึงได้กำหนดการ Renew ด้วยตนเองให้ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง แต่หากผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้หนังสือต่อ และหนังสือเล่มนั้นไม่มีผู้ใช้อย่างอื่นจองไว้ สามารถติดต่อมาที่เคาน์เตอร์ยืมคืน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ได้	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>ระเบียบสิทธิการยืมนิสิตบัณฑิตและการเปิดทำการ</p> <p>1. สิทธิการยืมของระดับบัณฑิตศึกษายืมได้เพียง 14 วัน บัณฑิตเรียนเฉพาะเสาร์อาทิตย์ การค้นคว้าต้องใช้เวลามากกว่านี้ ควรพิจารณาปรับช่วงเวลาให้เพิ่มขึ้น ควรศึกษาแนวทางของมหาวิทยาลัยอื่น</p> <p>2. บัณฑิตเรียนเฉพาะเสาร์อาทิตย์ ณ ตอนนี หอสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้เปิดทำการในวันเสาร์อาทิตย์ แต่หอสมุด มศว. มิได้ดำเนินการใดๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนของนิสิตในระดับบัณฑิต ตัวอย่างเช่น ตอนนี เปิดทำการเฉพาะวันจันทร์ - ศุกร์ แล้วนิสิตระดับบัณฑิตไม่มีความจำเป็นต้องเข้าใช้บริการหรือ เชื่อมโยงไปถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้จัดสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน</p>	<p>1. หอสมุดกำหนดสิทธิการยืมของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยสามารถยืมได้ 30 เล่ม เป็นเวลา 14 วัน หากนิสิตยังใช้หนังสือไม่เสร็จและต้องการใช้หนังสือต่อ สามารถขอยืมต่อ (renew) ได้อีก 1 ครั้ง เท่ากับว่า ยืมได้ถึง 28 วัน ซึ่งเป็นกำหนดเวลาที่เหมาะสมแล้วเนื่องจากต้องมีการหมุนเวียนให้ผู้ใช้ห้องสมุดท่านอื่นได้มีโอกาสใช้หนังสือด้วย</p> <p>2. ในการเปิดให้บริการของห้องสมุดในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หอสมุดดำเนินการให้บริการตามนโยบายการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่งการให้บริการจะเป็นการให้บริการแบบออนไลน์เป็นหลัก หากนิสิตมีความประสงค์ที่จะขอยืมหนังสือ สามารถใช้บริการได้โดยผ่านระบบ SWU Lib Delivery และห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</p>	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร



ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ขออนุญาตแจ้งทางนี้ได้ไหมคะ คือมีนิสิต จีนที่ตัวเองสอน เคื่าก็ได้รับข่าวสารที่ทาง หอสมุดประชาสัมพันธ์ผ่านทาง e-mail ค่ะ แต่มีปัญหาคือข้อความภาษาไทยค่ะ เคื่ ไม่สามารถอ่านได้ค่ะ ถ้าเป็นไปได้อยากให้ มีการแยกกลุ่มผู้รับข่าวสารทาง mail แบบ เป็นนิสิตต่างชาติก็รับข่าวสารภาษาอังกฤษ ก็จะดีมาก ๆ ค่ะ แต่ที่ผ่านมาเคื่ก็จะคอย ถามว่าเป็น mail ที่เป็นข้อความเกี่ยวกับ อะไรค่ะ	ห้องสมุดจะดำเนินการให้ค่ะ โดยแยกอีเมลของ นิสิตต่างชาติออกมา และส่งให้โดยใช้ ภาษาอังกฤษค่ะ	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ห้องสมุดเปิดทำการในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์	การให้บริการของห้องสมุดในช่วงการแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19 เป็นไปตามนโยบายการจัดการ เรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการ ให้บริการในรูปแบบออนไลน์เป็นหลัก หากนิสิตมี ความประสงค์ที่จะขอยืมหนังสือ สามารถใช้ บริการได้โดยผ่านระบบ SWU Lib Delivery (บริการส่งหนังสือตามคำขอ) โดยห้องสมุดจะ จัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ในเดือนเมษายน 2565 ห้องสมุดเพิ่ม บริการ Book Boxes Service (บริการรับหนังสือ นอกเวลาทำการ) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้บริการ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ระยะเวลาในการยืมของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีระยะเวลาน้อยไป	นิสิตสามารถยืมต่อ ด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง โดยดำเนินการได้ตามลิงก์ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=pZi19dRokfs">https://www.youtube.com/watch?v=pZi19dRokfs</a> <b>และหากมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือต่อ</b> (หนังสือรายการนั้นต้องไม่มีการจอง) สามารถติดต่อให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ดำเนินการให้ โทร. 0-2649-5446, 0-2649-5000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีการจัดอบรมสอนการใช้งาน SWU Discovery และ SWU Book Delivery ในทุกๆ ปีการศึกษา อีกทั้งอาจจะสอดแทรกความรู้ที่เป็นในรูปแบบของ "Infographic" เป็นภาพการใช้งานง่ายๆ ให้นิสิตได้บันทึกเก็บไว้ และสามารถเรียกเปิดดูวิธีการใช้งานได้ในยามที่ต้องการ	สำนักหอสมุดกลาง มศว ได้เปิดอบรมการสืบค้น SWU Discovery ทุกภาคการศึกษา และนิสิตสามารถติดตามคลิปแนะนำการสืบค้นและการอบรมย้อนหลังได้ที่ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/services/userguide-swu-discovery">https://lib.swu.ac.th/index.php/services/userguide-swu-discovery</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ประเภทเอกสารที่ยืมได้แต่ต้องเสียเงินถ่ายเอกสาร แผ่นละ 1 บาท (ลืมนว่าเป็นเอกสารแบบไหน) อยากให้ลงรายละเอียดการยืมในเว็บไซต์ให้ครบ (หรือถ้าหากมีการลงเว็บไว้อยู่แล้วนิสิตไม่เห็นเองต้องขอภัยด้วย)	เอกสารที่สำนักหอสมุดกลาง ให้บริการในช่วงปิดทำการชั่วคราวเนื่องจากการระบาดของโควิด-19 และได้ถ่ายเอกสารส่งไปรษณีย์ให้แก่ผู้ใช้ ในอัตราแผ่นละ 1 บาท เป็น <b>ประเภทวารสาร</b> <b>*หมายเหตุ</b> ในช่วงเปิดทำการปกติ วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืมออก	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ขั้นตอนการ catalogue หนังสือใหม่มีความรวดเร็ว	ในกรณีที่เป็นหนังสือภาษาไทยระยะเวลาในการคัดเลือก ตรวจสอบ สั่งซื้อ สร้างฐานข้อมูลวิเคราะห์หมวดหมู่ จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 20 วันทำการ ในกรณีหนังสือภาษาต่างประเทศ เมื่อได้รับตัวเลขที่สั่งซื้อแล้วสามารถดำเนินการได้ภายใน 5 วันทำการ หากผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ทรัพยากรแบบเร่งด่วน สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่ <a href="mailto:acq@g.swu.ac.th">acq@g.swu.ac.th</a> หรือ โทร 0-2649-5000 ต่อ 15381	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ควรมีระยะเวลาในการให้ยืมมากขึ้นเพราะบางครั้งการขนส่งแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน และการส่งคืนหนังสือกลับทางมหาวิทยาลัย ควรรับผิดชอบเพราะถือเป็นหนึ่งในสวัสดิการที่ให้บริการแก่นิสิต	ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสิทธิการยืมได้ที่ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/services/circulation-services/circulation-cl">https://lib.swu.ac.th/index.php/services/circulation-services/circulation-cl</a> และสามารถยืมหนังสือต่ออัตโนมัติ(Renew) ด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง และหากมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือต่อ (หนังสือรายการนั้นต้องไม่มีการจอง) สามารถติดต่อให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ดำเนินการให้ โทร. 02-6495000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	เพิ่มจำนวนหนังสือให้มีหลายๆ เล่ม ใน 1 เรื่อง เนื่องจากในช่วงเรียนออนไลน์อาจารย์บางท่านมีการสั่งงานที่จำเป็นต้องใช้บริการจากสำนักหอสมุดกลางแต่หนังสือไม่เพียงพอต่อความประสงค์ยืมของนิสิต และการพิจารณาขยายระยะเวลาในการยืม	ตามนโยบายของการจัดซื้อหนังสือทั่วไป หอสมุดจะจัดซื้อเพียง 1-2 เล่ม และด้วยข้อจำกัดของพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ทำให้ต้องมีการจำกัดจำนวนการจัดหาทรัพยากรที่จะให้บริการ แต่หากหนังสือเล่มใดที่ต้องใช้ประกอบการเรียนการสอน อาจารย์สามารถแจ้งรายละเอียดรายวิชาและรายชื่อหนังสือ เพื่อให้สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อเข้ามาให้บริการเพิ่มได้ โดยอาจารย์สามารถเข้ามากรอกรายละเอียดได้ผ่านลิงก์ <a href="http://clbs.swu.ac.th/bookorder/">http://clbs.swu.ac.th/bookorder/</a>	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีการแจ้งเตือนว่ามีหนังสือต้องคืนผ่านอีเมล	สำนักหอสมุดกลางมีบริการแจ้งเตือนกำหนดส่งคืนหนังสือทางอีเมล นอกจากนี้ยังได้เพิ่มช่องทางแจ้งเตือนทางไลน์ ผู้ใช้บริการลงทะเบียนได้ที่ลิงก์ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/services/circulation-services/line-notify">https://lib.swu.ac.th/index.php/services/circulation-services/line-notify</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น	สำนักหอสมุดกลาง มศว ได้เปิดอบรมการสืบค้น SWU Discovery ทุกภาคการศึกษา และนิสิตสามารถติดตามคลิปแนะนำการสืบค้นและการอบรมย้อนหลังได้ที่ <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/services/userguide-swu-discovery">https://lib.swu.ac.th/index.php/services/userguide-swu-discovery</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	แนะนำ scan บทความลงเว็บไซต์จะดีอย่างไร	ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ที่ <a href="http://ejournals.swu.ac.th/">http://ejournals.swu.ac.th/</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ขอให้ห้องสมุดหาหนังสือใหม่ใหม่ที่เกี่ยวกับชีวิตและเศรษฐกิจ	ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ นำมาให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยเนื้อหาของทรัพยากรมีความหลากหลายและครอบคลุมในหลายสาขาวิชา หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติม สามารถกรอกข้อมูลรายการทรัพยากรที่ต้องการผ่านระบบเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางได้ทาง <a href="http://clbs.swu.ac.th/bookorder/">http://clbs.swu.ac.th/bookorder/</a> หรือส่งอีเมลมาที่ <a href="mailto:acq@g.swu.ac.th">acq@g.swu.ac.th</a>	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งในการ renew หนังสือ กรณีไม่มีผู้ request หนังสือ เพราะยังต้องใช้สอนอยู่	ผู้ใช้ประเภทอาจารย์ ได้สิทธิวันยืม จำนวน 90 วัน และยืมต่ออัตโนมัติด้วยตนเองได้ 1 ครั้ง หากมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือต่อ (กรณีไม่มีการจอง) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ให้ดำเนินการให้ได้ โทร.0-2649-5446, 0-2649-5000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้เพิ่มแหล่งค้นคว้าวิจัยต่างๆ ของต่างประเทศให้มากขึ้น	สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดบริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยต่างๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าได้ที่ 1. <a href="https://lib.swu.ac.th/index.php/database/s/database-list">https://lib.swu.ac.th/index.php/database/s/database-list</a> 2. <a href="http://lib.swu.ac.th/index.php/singel-page/online-databases-th1#all-openaccess">http://lib.swu.ac.th/index.php/singel-page/online-databases-th1#all-openaccess</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีการจัดสอนการใช้สื่อต่างๆ เช่น โปรแกรม End note และ การตรวจทาน	สำนักหอสมุดกลาง มศว ได้เปิดอบรม Endnote ทุกภาคการศึกษา และนิสิตสามารถติดตามการอบรมย้อนหลังได้ที่ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=tP31sH3tn_0">https://www.youtube.com/watch?v=tP31sH3tn_0</a> หากมีคำถามเกี่ยวกับใช้โปรแกรม ติดต่อสอบถามได้ที่ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม โทร. 0-2649-5443, 0-2649-5000 ต่อ 15386	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	Website ที่เป็นระบบสืบค้นหลายครั้งเข้าถึงยาก ขึ้นว่าไม่มีข้อมูล ไม่มีชื่อ ทั้งที่เคยสืบค้นมาก่อน และขอเสนอให้ทำเอกสารออนไลน์ เช่น บทความวารสาร เพราะในช่วงโควิดไม่สะดวกยืมเอกสาร ระบบ renew เมื่อคลิก renew all แต่ไม่ all ให้ ทำให้มีหนังสือตกค้างจนเลยเวลา	1. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ที่ <a href="http://ejournals.swu.ac.th/">http://ejournals.swu.ac.th/</a> กรณีเป็นบทความวารสารภาษาไทยของหน่วยงานอื่นๆ ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามรายละเอียดเพื่อขอรับบริการได้ที่ อีเมล : asklibrarian@g.swu.ac.th โดยแจ้งความประสงค์ผ่านอีเมล @g.swu.ac.th แจ้งชื่อนามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ 2. กรณีพบปัญหาในการ Renew สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ได้ที่ โทร.0-2649-5446, 0-2649-5000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	บริการตอบคำถาม	บุคคลภายนอกต้องการยืมหนังสือของห้องสมุด	สำนักหอสมุดกลาง ยังไม่มีนโยบายให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือได้	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	Facebook	ขอให้ห้องประชุมกลุ่มย่อย	สำนักหอสมุดกลาง คาดว่าจะกลับมาเปิดให้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อยในเดือนสิงหาคม 2565	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	บริการตอบคำถาม	อยากเข้ามายืมหนังสือ โดยสมัครสมาชิกรายปี (ยังไม่ให้บริการยืมบุคคลภายนอก-อยู่ในระหว่างพิจารณา)	สำนักหอสมุดกลาง ยังไม่มีนโยบายให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือได้ ในกรณีที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ผู้ใช้สามารถเข้ามาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศได้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ต้องการให้สำนักหอสมุดกลาง พิจารณาให้มีห้องละหมาด สำหรับนิสิตหรือบุคคลทั่วไป ที่มาใช้บริการ ที่นับถือศาสนาอิสลาม ได้ใช้ในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา	สำนักหอสมุดกลางเคยจัดบริการ แต่มีผู้มาใช้จำนวนน้อยมาก จึงได้ยกเลิกพื้นที่บริการไป หากประสงค์จะใช้ห้องละหมาด สามารถติดต่อใช้บริการได้ที่ อาคารกิจกรรมนิสิต (ตึกแดง) ตรงข้ามห้องสมุด (ปัจจุบันเปิดให้บริการเฉพาะนิสิต และบุคลากรของ มศว เท่านั้น)	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	กล่องรับฟังความคิดเห็น	นิสิตต้องการให้ห้องสมุดมีล็อกเกอร์เก็บของ	ห้องสมุดขอภัยในความไม่สะดวกด้วยนะคะ เดิมห้องสมุดมีจุดบริการรับฝากของ แต่ประสบปัญหาไม่ค่อยได้รับความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบการรับฝากของ อย่างไรก็ตามห้องสมุดกำลังพิจารณาติดต่อบริษัทเอกชนที่ให้บริการ สمارท์ล็อกเกอร์ มาทดลองให้บริการ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้เปิด Learning Space 24 ชั่วโมง	สำนักหอสมุดกลาง ยังต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จึงจำเป็นต้องเปิดให้บริการพื้นที่ Learning Space ตามเวลาเปิดบริการของห้องสมุดค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	คนในห้องเสียงดังมากคะ ขนาดใส่หูฟังเรียนแล้วยังได้ยินเสียงพูดแทรกเข้ามาเลย	ต้องขอภัยผู้ใช้บริการด้วยนะคะ นิสิตไม่ได้แจ้งสถานที่ ที่เป็นบริเวณไหนของห้องสมุด... หากไม่ได้รับความสะดวก หรือมีข้อเสนอแนะใดๆ สามารถติดต่อด่วนได้ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ชั้น 2 หรือเจ้าหน้าที่ประจำชั้น	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ



ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ เช่น พวกหนังสือฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ตอนนี้เทคโนโลยีทางการ เขียนกำลังเป็นที่จับตามอง อยากให้มี หนังสือจำพวกนี้เยอะ ๆ ค่ะ	ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางมีการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศใหม่ ๆ นำมาให้บริการอยู่อย่าง สม่ำเสมอ โดยเนื้อหาของทรัพยากรมีความ หลากหลายและครอบคลุมในหลายสาขาวิชา หาก ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะเสนอซื้อทรัพยากร สารสนเทศเพิ่มเติม สามารถกรอกข้อมูลรายการ ทรัพยากรที่ต้องการผ่านระบบเสนอซื้อทรัพยากร สารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางได้ทาง <a href="http://clbs.swu.ac.th/bookorder/">http://clbs.swu.ac.th/bookorder/</a> หรือส่ง อีเมลมาที่ <a href="mailto:acq@g.swu.ac.th">acq@g.swu.ac.th</a>	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากร สารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อาจารย์เกษียณอายุราชการแล้วยังสอน ในมหาวิทยาลัยอยู่ต้องการเข้าฐานข้อมูล ของสำนักหอสมุดกลาง แต่ไม่มีบัวศรีไอที ใน การเข้าค่ะ อยากให้ห้องสมุดช่วยดำเนินการ ให้เข้าได้ค่ะ	สำนักหอสมุดกลางได้ประสานไปยังสำนัก คอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบสิทธิการใช้บัวศรีไอที ซึ่งยังใช้สิทธิได้ตามปกติ โดยแจ้งให้อาจารย์ให้ รับทราบทางอีเมลแล้ว	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เจ้าหน้าที่คนหนึ่งถามว่าควรทำอย่างไรกับ หลายเรื่อง 1. ไปเตือนเรื่องการส่งเสียงดังแล้วโดนชกสี หน้า->ไม่ต้องสนใจ เขาทำผิดกฎก็ต้องได้รับ การตักเตือน คนส่วนใหญ่ถูกสอนมาว่า ห้องสมุดต้องเงียบ ในหนึ่งเวลาตัวละครส่ง เสียงดังมักจะมีบรรณารักษ์ส่งเสียงชี้ใส่	สำนักหอสมุดกลางขอขอบคุณสำหรับ ข้อเสนอแนะนะคะ โดยจะนำข้อเสนอแนะไป ปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้ดีขึ้น	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>และส่วนตัวเป็นเพียงนิสิตที่คนส่วนใหญ่เข้าใจว่าอยู่ปี 1 แต่เดือนก็คนหรือแม่แต่เดือน อาจารย์ 2-3 คนเขาก็ไม่เคยซักสีหน้าใส่ และยิ่งตอนนี้ห้องชั้น 1 เปิดให้บริการแล้ว ก็จัดส่วนนั้นเป็นโซนใช้เสียงไป หรือถ้าชั้น 1 ไม่พอจริงๆก็จัดพื้นที่ตรงชั้น 1 เดิมให้มีที่นั่งได้ สุดท้าย ตำรวจไปจับผู้ร้ายๆ ก็คงไม่มีสีหน้าดีๆ ให้ตำรวจ แต่ตำรวจก็ต้องทำต่อไป</p> <p>2. การเตือนเรื่องวางเท้าบนโซฟา มีป้ายเตือนตัวอักษรใหญ่ว่าอย่าวางเท้า ตัวเล็กข้างใต้ อธิบายเหตุผลเอาไว้</p> <p>3. อธิบายในเว็บการจองห้องว่าเหตุใดจึงต้องจำกัดเวลา และเมื่อนิสิตมาถามก็อธิบายไป เหตุผลมันรู้ๆกันอยู่ว่าเดี๋ยวมีคนกักห้องแล้วคนอื่นจะใช้ต่อไม่ได้ ถ้าใช้ห้องเสร็จไม่มีใครจองต่อก็จองใหม่ก็ได้ เขาถามก็อธิบาย ทุกที่มีคนถามคำถามสั่นคิดคำถามเดิม ๆ อยู่แล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่จัดการเรื่องนี้ก็ต้องตอบไป</p> <p>4. การกินอาหารข้างในห้องสมุด ถ้ามีคนร้องเรียนก็ต้องเตือน โดยเฉพาะอาหารกลิ่นแรงหรืออาหารที่อาจจะสร้างความเสียหายต่อสิ่งของเครื่องใช้ของห้องสมุด</p>		

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	กล่องรับฟังความคิดเห็น	<p>ที่นี้คือห้องสมุด ไม่ว่าจะใครก็ไม่ควรส่งเสียงดัง แม้ว่าจะมีคนน้อยช่วงเพิ่งเปิดหรือใกล้ปิดก็ต้องรักษาความเงียบ ถ้าทั้งชั้นไม่ได้เหลือคนคุยอย่างเดียวก็ไปบอกให้เขาเงียบด้วยหลายรอบแล้ว ควรมีประกาศบอกให้อย่าส่งเสียงดัง ระหว่างนี้เจ้าหน้าที่ต้องเป็นคนไปเตือน และเจ้าหน้าที่ก็อย่าพูดคุยส่งเสียงดังด้วย</p> <p>ห้องสมุดปิด 2 ทุ่ม รออด 19.50 น. ดังก่อน เขาไม่เก็บของค่อยเตือน และควรเปลี่ยนเสียงออกไล่ตอนใกล้ปิด เสียงเหมือนไม่อยากให้ใครมาใช้บริการ</p>	<p>ตามที่ห้องสมุดได้รับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาเสียงดังในห้องสมุด ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ต้องขอภัย มา ณ โอกาสนี้ด้วยค่ะ... ซึ่งแต่เดิมห้องสมุดจะแบ่งโซนใช้เสียงได้ไว้ที่ชั้น 1 ส่วนชั้น 2 และ 3 เป็นโซนเงียบ แต่ด้วยในขณะนี้พื้นที่ชั้น 1 กำลังปรับปรุง (ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการจัดการเรื่องพื้นที่ให้แล้วเสร็จภายในปี 2565 นี้) จึงทำให้ชั้น 2 และชั้น 3 มีผู้ใช้จำนวนมาก และอาจส่งผลให้เกิดเสียงดัง สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ในประเด็น 1. ควรมีประกาศไม่ควรส่งเสียงดัง และหากมีเสียงดัง เจ้าหน้าที่ควรไปตักเตือน 2. เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยเสียงดังกันเอง 3. ควรรอออกสัญญาณ เวลา 19.50 น.ดังก่อนค่อยเตือน นิสิตว่าห้องสมุดกำลังจะปิดบริการ และ 4. การกดออกสัญญาณแจ้งเตือน ควรกดแบบสุภาพ หรืออาจเปลี่ยนเสียงออกสัญญาณ (ฟังเสียงแล้วรู้สึกเหมือนไม่อยากให้ใคร มาใช้ห้องสมุด) ฝ่ายบริการฯ จะนำข้อคิดเห็นของนิสิตไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นต่อไปค่ะ</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้เปิด 24 ชม.	ในช่วงสอบปลายภาค ประมาณ 1 เดือน ห้องสมุด จะขยายเวลาเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านบริเวณ Learning Space , ชั้น 1 และชั้น 2 ถึง 22.00 น. และขยายเวลาเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เฉพาะพื้นที่ Learning Space 24 ชม. ในระหว่างวันที่ 28-30 พฤศจิกายน 2565 ดังรายละเอียด <a href="https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0g69UamWoyerNYK8Y1gYYwyKC UzuTZPt7QgS8Mbd2groAEvTUjJrx5DcrwLAS5HLil&amp;id=100057279077305&amp;mibextid=rhAWq2">https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0g69UamWoyerNYK8Y1gYYwyKC UzuTZPt7QgS8Mbd2groAEvTUjJrx5DcrwLAS5HLil&amp;id=100057279077305&amp;mibextid=rhAWq2</a>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	หน้าเว็บไซต์	อยากพิจารณาให้มีสมาชิกรายปีประเภทศิษย์เก่ามศว ที่สามารถยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ค่ะ เพราะสำนักหอสมุดกลางมศวมีทรัพยากรประเภทวรรณกรรม,เรื่องสั้นที่ทันสมัย อัปเดตตลอด นิสิตที่จบไปแล้วอยากใช้บริการอยู่ค่ะ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอขอบคุณค่ะ	จากการประชุมผู้บริหาร วันที่ 9 มิถุนายน 2565 ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติ <b>ไม่อนุมัติ</b> ให้สมาชิกรายปีประเภทศิษย์เก่า มศว สามารถยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ค่ะ	ทีมผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง

ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ประจำปี 2565

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ จำนวน 20 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	ชั้น 2 แอร์เย็นมาก	ระบบแอร์ของห้องสมุดเป็นระบบแอร์ส่วนกลาง (Central air) ซึ่งมีการตั้งอุณหภูมิให้เท่ากันทุกชั้น ทั้งอาคาร แต่อาจจะแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ซึ่งมีแสงสว่างหรืออยู่ติดหน้าต่าง หรือเป็นพื้นที่อยู่ใต้แอร์ทำให้ไม่สามารถปรับลดหรือเพิ่มอุณหภูมิได้	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	ทิชชูในห้องน้ำไม่มี ไม่สะดวกกับการใช้บริการ	ห้องสมุดขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ เนื่องจากในช่วงสอบเป็นช่วงที่มีปริมาณการใช้ห้องน้ำและกระดาษทิชชูเป็นจำนวนมาก อาจทำให้แม่บ้านเติมทิชชูไม่ทันหรือไม่เพียงพอ ได้มีการแจ้งให้แม่บ้านสำรองกระดาษเพิ่มเติมไว้ในห้องน้ำแล้ว แต่หากยังพบปัญหา สามารถแจ้งที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้แจ้งแม่บ้านมาเติมกระดาษได้ค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	แบบสอบถาม	อยากให้เปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบ กลางภาค/ปลายภาค	ในการเปิดให้บริการของห้องสมุดในช่วงการแพร่ ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดดำเนินการ ให้บริการตามนโยบายการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่ง การให้บริการจะเป็นการให้บริการแบบออนไลน์ เป็นหลัก หากนิสิตมีความประสงค์ที่จะขอยืม หนังสือ สามารถใช้บริการได้โดยผ่านระบบ SWU Lib Delivery และห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือให้ ทางไปรษณีย์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกชั้นเพื่อนิสิต ได้อ่านหนังสือได้เพิ่มมากขึ้น	ขณะนี้ห้องสมุดองค์กรฯเปิดให้บริการทุกชั้นในวัน จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 - 17.00 น. สำหรับ พื้นที่ทำการชั้น 1 ซึ่งเป็นพื้นที่นั่งอ่าน จะเปิด ให้บริการจนถึง 20.00 น.	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ช่วยจัดโซนชั้น 1 กับชั้น 2 ให้บรรยากาศ เหมาะแก่การอ่านหนังสือมากขึ้น	ห้องสมุดองค์กรฯได้ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่นั่ง อ่านชั้น 1 แล้ว และจะมีการขออนุมัติงบประมาณ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 ในอนาคต หากผู้ใช้บริการ ต้องการเสนอแนะรูปแบบและความคิดเห็นในการ ปรับปรุง สามารถส่งรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ช่องทางติดต่อต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อผู้ที่ เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบ ต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	เพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	ในปัจจุบัน ห้องสมุดองค์กรศึกษามีพื้นที่นั่งอ่านตั้งแต่ชั้น 1-5 จำนวน 474 ที่นั่ง เนื่องจากอยู่ในช่วงของการบริการพื้นที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง จึงทำให้มีจำนวนที่นั่งน้อยกว่าปกติ แต่ก็ยังสามารถให้บริการได้เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของนิสิตในแต่ละวัน	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรศึกษา
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากมีห้องอ่านหนังสือแบบส่วนตัว	ในการเปิดให้บริการของห้องสมุดในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดดำเนินการให้บริการตามนโยบายการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงงดเว้นการให้บริการห้องอ่านหนังสือหรือห้องประชุมกลุ่มย่อยในช่วงเวลานี้ เพื่อลดการสัมผัสใกล้ชิด และเป็นการเว้นระยะห่างระหว่างผู้ใช้บริการ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรศึกษา
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีหนังสือออนไลน์รูปแบบ E-book หลากหลายประเภทมากยิ่งขึ้น	ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แต่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของนิสิต นิสิตสามารถเสนอชื่อรายการหนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้ทาง <a href="http://clbs.swu.ac.th/bookorder/">http://clbs.swu.ac.th/bookorder/</a>	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรศึกษา

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากได้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคณะเภสัชศาสตร์เพิ่มมากขึ้น เช่น Micromedex	ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แต่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของนิสิต นิสิตสามารถเสนอซื้อรายการหนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้ทาง <a href="http://clbs.swu.ac.th/bookorder/">http://clbs.swu.ac.th/bookorder/</a>	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ปรับปรุงโต๊ะ-เก้าอี้ภายในห้องสมุดให้ใหม่ยิ่งขึ้น, ปรับปรุงภายในห้องสมุดให้ทันสมัย, ควรมีโซนสำหรับกิจกรรมอื่นๆ	ห้องสมุดองค์กรักษ์ได้ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่านชั้น 1 แล้ว และจะมีการขออนุมัติงบประมาณเพื่อปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 ในอนาคต หากผู้ใช้บริการต้องการเสนอแนะรูปแบบและความคิดเห็นในการปรับปรุง สามารถส่งรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ช่องทางติดต่อต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มี zone ห้องสมุดที่สามารถเปิดได้ 24 ชั่วโมง เพราะบางครั้งช่วงสอบต้องการเวลาและห้องที่จะดูหนังสือ	ในการเปิดให้บริการของห้องสมุดในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดดำเนินการให้บริการตามนโยบายการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่งการให้บริการจะเป็นการให้บริการแบบออนไลน์เป็นหลัก หากนิสิตมีความประสงค์ที่จะขอยืมหนังสือ สามารถใช้บริการได้โดยผ่านระบบ SWU Lib Delivery และห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์



ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ปรับปรุงเว็บไซต์ ให้เข้าใจขั้นตอนการค้นหา ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องมาอ่านเอกสารขั้นตอน	ขอบคุณสำหรับคำแนะนำ ห้องสมุดจะแจ้งให้ ผู้รับผิดชอบจัดทำเว็บไซต์หาแนวทางปรับปรุง เว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีความน่าสนใจ และใช้ งานง่ายขึ้น	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เวลาปิดเปิดห้องสมุดไม่เหมาะสมค่ะ วัน ราชการเปิดถึง 5 โมงเย็น ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ปิดทำการ ทั้งที่นักศึกษาและ บุคลากรส่วนใหญ่จำเป็นต้องการใช้ห้องสมุด ในวันหยุดและช่วงหลักเลิกเรียนเลิกงาน มากกว่าค่ะ ทำให้วันหยุดเสาร์อาทิตย์ขาด โอกาสในการเข้าใช้ ทรัพยากรมี อาคารดี สิ่งแวดล้อมดี แต่ปิด ทำให้เด็กไม่มีที่อ่าน หนังสือ ฝากพิจารณาแก้ไขด้วยค่ะ	ห้องสมุดขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ เนื่องจาก ในช่วงปิดภาคการศึกษา เป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการ น้อย เฉลี่ยวันละไม่เกิน 20 ท่าน จากที่ได้ ตรวจสอบสถิติการเข้าใช้บริการตั้งแต่หลังปิดภาค การศึกษา และเป็นเวลาที่เจ้าหน้าที่ทุกท่าน จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมทำความสะอาดและสำรวจ หนังสือก่อนเปิดภาคการศึกษา อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดได้พยายามจัดหาบริการเพื่อทดแทนการ เข้าใช้ทรัพยากรของห้องสมุดนอกเวลาทำการ ได้แก่บริการ SWU lib delivery และบริการ Book boxes service ซึ่งสามารถศึกษา รายละเอียดการใช้งานได้จากหน้าเว็บไซต์ของ ห้องสมุด สำหรับการเข้าใช้งานพื้นที่นั่งอ่าน ในช่วงปิดทำการ ห้องสมุดจะเปิดทำการเฉพาะ ชั้น 1 ดังรายละเอียด <a href="https://www.facebook.com/135992023124754/posts/5306816926042212/">https://www.facebook.com/135992023124754/posts/5306816926042212/</a>	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ชั้น 2 ควรมีปลั๊ก 3 ทางแทน 2 ทาง	สำหรับปลั๊กที่ติดอยู่กับผนังอาคาร กำลังอยู่ในช่วงดำเนินการทยอยเปลี่ยนเป็นปลั๊ก 3 ทาง และจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ขอภัยในความไม่สะดวก สำหรับปลั๊กที่ติดอยู่ที่โต๊ะอ่านหนังสือ กำลังอยู่ในช่วงขอจัดซื้อปลั๊กพ่วงเพื่อให้บริการเพิ่มเติม	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เปิดตึกกว่านี้ได้มัยครึ่ง ยุงเยอะมาก	ขณะนี้ห้องสมุดองค์กรักษ์ได้ขยายเวลาการเปิดให้บริการพื้นที่ชั้น 1 ทุกวันไม่เว้นวันหยุด ตั้งแต่เวลา 09.00-22.00 น. และสำหรับในช่วงสอบ จะเปิดให้บริการจนถึงเวลา 23.00 น. โดยห้องสมุดจะปิดในช่วงเวลาเดียวกับที่หอพักนิสิตภายในมหาวิทยาลัยปิด เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับนิสิตที่ต้องเดินทางกลับจากอาคารห้องสมุดไปยังหอพัก และให้สอดคล้องกับเวลาปิดทำการของประตูออกหลังมหาวิทยาลัย ที่จะปิดทำการในเวลา 22.00 น. เช่นเดียวกัน สำหรับปัญหาเรื่องยุง ห้องสมุดมีการจ้างเหมาบริษัทเพื่อพ่นน้ำยากำจัดยุงและลูกน้ำเป็นประจำทุกเดือน แต่เนื่องจากในช่วงนี้เป็นฤดูฝน อาจจะทำให้มียุงมากกว่าปกติ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ปรับเวลาในการใช้ห้องประชุมมากกว่า 2 ชั่วโมง	ห้องสมุดขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นจากการใช้งานค่ะ แต่เนื่องจากห้องประชุมกลุ่มย่อยของห้องสมุดมีจำนวนจำกัดเพียง 13 ห้อง ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้งานแต่ละวันค่อนข้างมาก จึงกำหนดเวลาในการเข้าใช้งานไว้เพียง 2 ชั่วโมง และสามารถต่อเวลาใช้งานได้อีก 1 ครั้ง กรณีที่ไม่มีผู้อื่นจองใช้งานต่อ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ที่จอดรถยนต์หน้าหอสมุดไม่ควรจะกำหนดให้ผู้มาใช้บริการจอดได้เพียง 2 ชั่วโมง ผมเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยซึ่งบางครั้งเข้าใช้บริการหอสมุดและจำเป็นต้องจอดนานกว่านั้นและเคยถูกล็อคล้อเสียค่าปรับ ขอเสนอว่าเพื่อป้องกันไม่ให้คนที่ไม่ได้ใช้บริการหอสมุดเข้ามาจอดควรแจ้งทะเบียนรถแก่เจ้าหน้าที่หอสมุดไว้ว่าเป็นผู้มาใช้บริการจริง หากใครไม่แจ้งก็ล็อคล้อและเสียค่าปรับหรือรับบัตรจอดรถและสแกนบัตรกับเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่ใช้บริการทั้งเข้าและออก	การกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการที่จอดรถเนื่องจากห้องสมุดมีที่จอดรถเป็นจำนวนจำกัด แต่สถานการณ์ที่พบคือ นิสิตหรืออาจารย์นำรถเข้ามาจอดแล้วออกไปเรียนหรือทำธุระที่ตึกอื่นมีผลกระทบให้ผู้ที่ต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่มีที่จอดรถ และห้องสมุดจะล็อคล้อต่อเมื่อมีการจอดกีดขวางรถคันอื่นหรือจอดข้ามคิเลน ซึ่งได้มีการแจ้งเตือนไว้แล้ว โดยการห้ามจอดค้างคิเลนนั้นเป็นเหตุผลด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะที่แจ้งมานั้นห้องสมุดได้รับไว้พิจารณา และจะดำเนินการแจ้งกฎเกณฑ์การจอดรถให้ชัดเจนอีกครั้งค่ะ ทั้งนี้ขอภัยกับความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นด้วย	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มโ้เต้ที่สูง-ต่ำ เพิ่มคะ	ห้องสมุดได้จัดสรรโ้เต้ในหลาย ๆ รูปแบบไว้ให้บริการ แต่อาจจะยังไม่ตรงกับความต้องการหรือยังมีไม่เพียงพอในบางพื้นที่ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถระบุรูปแบบ หรือภาพตัวอย่างของโ้เต้-เก้าอี้ที่ต้องการ เพื่อให้ห้องสมุดพิจารณาจัดซื้อมาให้บริการได้ ตามความเหมาะสมและความจำเป็น	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)				