

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนธันวาคม 2561 – มีนาคม 2562

ห้องสมุดประสานมิตร ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทางกล่องรับความคิดเห็น จำนวน 3 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	น่าจะมีข้อมูลแจ้งว่า หนังสืออยู่ชั้นไหน ล็อคไหน บางทีมันรู้แหล่ง แต่ไม่รู้ว่ามีอยู่ตรงไหน (1)	ห้องสมุดติดป้ายเลขหมู่หนังสือไว้ที่ชั้นหนังสือว่า ล็อคนี้เริ่มจากเลขหมู่ใดถึงเลขหมู่ใด หากยังหาไม่พบสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำชั้นให้ช่วยค้นหาได้
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้า ฝ่ายบริการฯร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	-	-
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)	1.อยากให้มีปริ้นเตอร์สีและคิดราคาไม่แพง (1)	ห้องสมุดมีโครงการให้บริษัทเอกชนมาติดตั้งเครื่องพิมพ์ โดยคิดค่าบริการดังนี้ พิมพ์ขาวดำ หน้าละ 1.50 บาท พิมพ์สี หน้าละ 5 บาท โดยจะให้บริการที่ ชั้น 1-2 และชั้น 4 ในเร็ว ๆ นี้
	2.ขอให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ (1)	ปัจจุบันนี้ ห้องสมุดขยายเวลาเปิดให้บริการก่อนสอบ 2 สัปดาห์จนถึงวันสอบวันสุดท้าย ทั้งการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค

ห้องสมุดองค์กรักษ์ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นจำนวนทั้งสิ้น 31 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนได้ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	1.1 ขอให้เปิดห้องอ่านหนังสือชั้น 1 ในช่วงวันหยุดนักชัตฤกษ์ (1)	1.1 ห้องสมุดองค์กรักษ์จะเปิดให้บริการห้องอ่านหนังสือชั้น 1 ในวันหยุดนักชัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 9.00-17.00 น. เฉพาะในช่วงเวลาสอบกลางภาคและสอบปลายภาค เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป
	1.2 ต้องการให้ขยายเวลาเปิด (1)	1.2 ห้องสมุดองค์กรักษ์จะขยายเวลาเปิดให้บริการจนถึง 20.00 น. ทุกชั้น ในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนสอบกลางภาคและสอบปลายภาค
	1.3 ชั้น 3 บริการดีมาก (1)	1.3-1.4 ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นบริการรับทราบแล้ว ขอขอบคุณสำหรับกำลังใจที่มอบให้กับเจ้าหน้าที่
	1.4 บรรณารักษ์ชั้น 4 น่ารักมาก (1)	
	1.5 บรรณารักษ์ชั้น 2 พุดจาไม่ดีเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ (ทุกครั้ง) ไม่ยิ้มแย้ม	1.5 ได้ตักเตือนบุคลากรให้ปรับปรุงพฤติกรรมดังกล่าวแล้ว
	1.6 วันหยุดไม่ควรปิดห้องสมุด เพราะวันหยุดคือวันที่เด็กว่างอ่านหนังสือ ปิดห้องสมุดแล้ว เด็กจะไปอ่านหนังสือที่ไหน (1)	1.6 ห้องสมุดเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ในช่วงเปิดภาคการศึกษาอยู่แล้ว เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง เช่น ไฟฟ้าดับ ระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ หรือเหตุอื่นใดที่กระทบกับการให้บริการ จึงจะปิดห้องสมุด สำหรับวันหยุดนักชัตฤกษ์ ห้องสมุดจะปิดให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัย

		<p>จัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้พื้นที่ห้องโถงชั้น 1 ได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด</p>
	<p>1.7 โต๊ะน้อยมากในพื้นที่ตรงที่กินขนมได้ ใครจะอ่านหนังสือแบบไม่มีขนม ให้อาชนมเข้าได้แล้ว (4)</p>	<p>1.7 การที่นิสิตนำอาหารหรือขนมเข้าไปรับประทานในพื้นที่ให้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นชั้นหนังสือหรือห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จะทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาด้านความสะอาด ห้องสมุดมีแม่บ้านคอยดูแลความสะอาดและเก็บขยะถึงเวลา 17.00 น. เท่านั้น เมื่อนิสิตรับประทานแล้ว จะทิ้งเศษอาหาร กล่องอาหาร หรือห่อขนมไว้ในชั้นบริการ จนกระทั่งห้องสมุดปิด เมื่อไม่มีแม่บ้านเก็บขยะให้ เศษอาหารจะเน่าเสีย และส่งกลิ่นรบกวนในชั้นบริการ ทั้งยังทำให้หนูและแมลงสาบเข้ามาในอาคาร สร้างความเสียหายให้กับหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ</p>
	<p>1.8 ชั้น 1 เสียงดัง โต๊ะน้อย ปิดแอร์เร็ว มีคนจองโต๊ะนาน ไข่มืด (1)</p>	<p>1.8 ในพื้นที่นั่งอ่านชั้น 1 ห้องสมุดทำป้ายประกาศขอความร่วมมืองดใช้เสียงไว้แล้ว และเป็นพื้นที่ที่เปิดให้บริการล่วงหน้า โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดังนั้น ผู้ใช้บริการควรมีความเกรงใจซึ่งกันและกัน ในการใช้พื้นที่สาธารณะ โดยไม่ส่งเสียงดัง หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญให้แก่ผู้อื่น และไม่วางสิ่งของทิ้งไว้เพื่อจองโต๊ะ โดยที่ตนเองออกไปข้างนอกเกิน 15 นาที</p> <p>การเปิดแอร์ ห้องสมุดใช้การตั้งเวลาอัตโนมัติ แอร์จะปิดในเวลา 21.30 น. ก่อนที่ห้องสมุดจะปิดในเวลา 22.00 น.</p> <p>ส่วนไฟฟ้าแสงสว่างที่ห้องโถงด้านนอก ห้องสมุดมีโครงการจะปรับปรุงไฟฟ้าเพิ่มเติมในช่วงปิดภาคการศึกษา เนื่องจากจะต้องมีการเจาะผนัง อาจทำให้เกิดเสียงดัง รบกวนการใช้บริการ</p>

	<p>1.9 ช่วงที่เด็กสอบควรจะเจ็บเสียในบริเวณให้มากที่สุดและไม่ควรทำการติดตั้งอะไรที่มันเสี่ยงทั้งนั้น เด็กต้องการสมาธิ (1)</p>	<p>1.9-1.10 ในปีงบประมาณ 2562 ห้องสมุดได้รับอนุมัติงบประมาณในการปรับปรุงระบบเครือข่ายภายในอาคาร ซึ่งตามระเบียบปฏิบัติของราชการจะต้องมีการประกาศ TOR การประกาศหาบริษัทผู้รับเหมา ฯลฯ ในเดือน ต.ค.-ธ.ค. 61 จึงจะเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ในเดือน ม.ค.-มี.ค. 62 ทำให้ในช่วงเดือนก.พ.-มี.ค. ที่ผ่านมานี้ มีการดำเนินการบางอย่างที่อาจก่อให้เกิดเสียงรบกวน เช่น การเจาะผนัง การเคลื่อนย้ายสิ่งของ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากบริษัทรับเหมาต้องปฏิบัติงานไปแล้วเสร็จตามสัญญาที่เซ็นไว้กับมหาวิทยาลัย ห้องสมุดองค์กรฯขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย</p>
<p>ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการฯ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)</p>	<p>2.1 ทิชชูหมดแล้วทำไม่ไม่เต็ม (1)</p>	<p>2.1 กำชับให้แม่บ้านหมั่นดูแลให้มีทิชชูพร้อมใช้ตลอดเวลา</p>
	<p>2.2 เครื่องหยอดเหรียญอัตโนมัติ (สำหรับใช้เข้าออกอาคารสำหรับบุคคลภายนอก) ควรใส่แบงค์ 20 ได้ และควรกำหนดเวลาทำงานที่ชัดเจน (1)</p>	<p>2.2 เครื่องหยอดเหรียญสามารถรับได้เฉพาะเหรียญ 10 บาท แต่ห้องสมุดมีบริการให้แลกเหรียญ 10 ได้จากเจ้าหน้าที่ทางเข้าออก และในช่วงเวลาที่ไม่มีเจ้าหน้าที่บริการ สามารถแลกได้ที่รปภ.ประจำอาคาร ตู้หยอดเหรียญเปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00-20.00 น. เนื่องจากในช่วงหลังเวลา 20.00 น. มักไม่มีผู้ใช้บริการเข้ามาจากภายนอกแล้ว ทั้งนี้ จะพิจารณาให้เปิดจนถึง 22.00 น. หากได้รับแจ้งว่ามีผู้ต้องการเข้าใช้บริการในช่วงเวลานั้น</p>
	<p>2.3 การเข้าออกของบุคคลภายนอก ควรให้ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ ไม่ต้องการใช้เครื่องหยอดเหรียญ (1)</p>	<p>2.3 ห้องสมุดไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ทางเข้าออกตลอดเวลา การใช้เครื่องหยอดเหรียญอัตโนมัติ จึงช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ได้ตลอดเวลา แม้ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่</p>

<p>2.4 วันหยุดห้องสมุดไม่เปิดแอร์ที่ห้อง โถงชั้น 1 นิสิตเสียค่าทอมแล้ว ควรได้รับบริการ (2)</p>	<p>2.4 ในวันหยุดนักชัตดุกซ์ จะไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงาน ระบบแอร์ของอาคาร ถูกควบคุมการเปิดปิดด้วยเทอร์โมสตัทอัตโนมัติ เนื่องจากในวันหยุดพบว่า ไม่มีนิสิตเข้าใช้บริการมากนัก และบางสัปดาห์อาจไม่มีนิสิตเลย จึงไม่สามารถเปิดแอร์ทิ้งไว้ตลอดเวลาได้ ทั้งนี้ ได้ให้รปภ.ประจำอาคาร เปิดพัดลมเพดานจำนวน 3 ตัว เพื่อระบายอากาศและความร้อนให้ ในกรณีที่มีนิสิตเข้ามาใช้บริการ</p>
<p>2.5 แอร์เย็นเกินไป ที่ชั้น 2 (3) / ชั้น 3 (1) / ชั้น 4 (4) / ชั้น 5 (2)</p>	<p>2.5 แจ้งให้ช่างเทคนิคและบริษัทแอร์เข้ามาตรวจสอบการทำงานของเครื่องปรับอากาศ และปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม</p>
<p>2.6 ควรมีตู้กดน้ำร้อนที่ชั้น 1 เพราะสินค้าในตู้ Bluepay บางอย่างต้องใช้น้ำร้อน (1)</p>	<p>2.6 ห้องสมุดมีตู้กดน้ำร้อนอยู่ที่ชั้น 2, 4 และ 5 กรณีใช้บริการที่ชั้น 1 สามารถใช้ตู้กดน้ำร้อนที่ชั้น 2 ได้</p>
<p>2.7 ควรปรับปรุงปลั๊กเสียบสายหูฟังให้ดีกว่านี้ (1)</p>	<p>2.7 ห้องสมุดมีการตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่นิสิตอยู่แล้ว แต่หากพบวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุด สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขได้ทันที</p>
<p>2.8 ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มเติมหนังสือเกี่ยวกับจุลชีววิทยา และ Pharmacology (1)</p>	<p>2.8 ดำเนินการแจ้งให้งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศรับทราบ เพื่อจัดซื้อมาให้บริการเพิ่มเติม</p>
<p>2.9 ห้องอ่านหนังสือชั้น 1 เสียงดัง ทำให้อ่านหนังสือไม่รู้เรื่อง (1)</p>	<p>2.9 ห้องสมุดดำเนินการจัดทำป้ายประกาศแจ้งให้เป็นพื้นที่งดใช้เสียงแล้ว หากพบว่ามีเสียงดัง สามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปตักเตือนได้</p>

ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)	-ไม่มี-	
--	---------	--

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2562

ห้องสมุดประสานมิตร ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทางกล่องรับความคิดเห็น จำนวน 2 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	-	-
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการฯร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	<ol style="list-style-type: none"> 1) นวนิยายแปลจีนน้อยมากเลย ส่วนมากไปอยู่ที่ห้องสมุดองค์กรฯ ต้องเสียเวลายืมข้ามห้องสมุด รอหนังสืออีก 2) หนังสือหาหมดยากมาก 3) ห้องศึกษาค้นคว้าที่ใช้รวม ใช้ได้แค่ 1 ชั่วโมง 	<p>ห้องสมุดมีนโยบายจัดซื้อนวนิยายชื่อเรื่องละ 1 เล่มเท่านั้น ทั้งนี้ จะปรับปรุงระยะเวลาการจัดส่งหนังสือข้ามห้องสมุดให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และขณะนี้ได้พัฒนา application การยืมหนังสือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การใช้บริการสะดวกมากขึ้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) ผู้ใช้สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำชั้นเพื่อช่วยค้นหาหนังสือได้ หรือใช้บริการช่วยค้นหาหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนชั้น 2 3) โดยปกติ ห้องศึกษาค้นคว้าจะให้บริการครั้งละ 2 ชั่วโมง กรณีที่ใช้ได้ 1 ชั่วโมงน่าจะเกิดจากผู้เข้ามาขอใช้บริการช่วงใกล้เวลาห้องสมุดปิด
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ปรับปรุงตึกด้วย 	ห้องสมุดมีโครงการปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 1 และลานน้ำเงิน