

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนมกราคม-กันยายน 2563

ห้องสมุดประสานมิตร

1. ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากกล่องรับฟังความคิดเห็น จำนวน 4 ฉบับ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	-	
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้า ฝ่ายบริการฯ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	1. ค้นหาหนังสือตามเลขหมู่ที่แจ้งไว้ไม่เจอ และไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงเลขหมู่	<p>1. ข้อร้องเรียน 1-3 อาจจะมีสาเหตุมาจากผู้ใช้ (นิสิต ป.ตรี) ไม่ทราบวิธีการสืบค้น เช่น ค้นพบว่าไม่มีตัวเล่ม แต่อาจจะไม่ดูรายละเอียดว่า หนังสืออยู่บนชั้น หรือมีการยืมออกไปแล้ว หรือกำหนด Keyword ในการสืบค้นไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ หากมีปัญหาในการค้นหาตัวเล่ม สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำชั้นหรือบรรณารักษ์ประจำโต๊ะตอบคำถามชั้น 2</p> <p>2. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นตรวจสอบการจัดเรียง (read shelf) เป็นประจำ เพื่อลดปัญหาการหาหนังสือไม่พบ</p> <p>3. ต้องมีการให้ความรู้ผู้ใช้ โดยเฉพาะนิสิตปี 1 ทุกระดับ เช่น ประชาสัมพันธ์ การสอนการสืบค้นมากขึ้น จัดทำคลิปวิดีโอแนะนำการสืบค้น เป็นต้น</p>
	2. หนังสือชั้น 6 จัดเรียงไม่รู้เรื่อง ไม่เป็นหมวดหมู่ ในเว็บขึ้นว่ามี แต่ที่ชั้นกลับไม่มี	
	3. การค้นหาตามคำสำคัญ มักจะไม่พบหนังสือตามต้องการหรือไม่พบหนังสือเลย	
	4. บรรณารักษ์ยืม-คืนหนังสือไม่ให้ความรู้ที่ต้องการ ใช้คำพูดไม่ให้เกียรตินิสิต	
		แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สอบถามและตักเตือนผู้ปฏิบัติงาน

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

2. ข้อร้องเรียนจากหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 6 ข้อ สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล)	ชื่นชอบนิตยสารใน e-Library มากเลย ค่ะ หากเป็นไปได้อยากสนับสนุนให้นำ นิตยสาร “ศิลปวัฒนธรรม” มาอยู่ เรื่อยๆ เลยนะคะ เพราะเป็นนิตยสารที่ เน้นสาระมากกว่าความบันเทิงค่ะ น่าจะ เข้าถึงกลุ่มคนได้หลากหลายขึ้นค่ะ	
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้า ฝ่ายบริการฯร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	1.อยากให้ใช้เวลาช่วงที่นิติตไม่สามารถ เข้าถึงชั้นหนังสือด้วยตัวเองนี้ ในการ รีโวนทปรับปรุงหอสมุดครับ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ที่ไม่สะดวกสบาย ตัวอาคารที่ดูเก่า เสื่อมโทรมมาก ห้องประชุมที่คับแคบ และมาตรการ+การจัดสรรพื้นที่ใช้/งดใช้ เสียยง ฯลฯ	1. การปรับปรุงหรือรีโนเวท จำเป็นต้องมีการวางแผนและขอตั้งงบประมาณ ในการจัดทำล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี ซึ่งในขณะนี้ทางห้องสมุดมีแผนงานที่จะ ททยอยปรับปรุงเป็นขั้นๆ ไป โดยเริ่มจากที่ชั้น 1 เป็นขั้นแรก จะมีการปรับปรุง พื้นที่บริการให้สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชม.

	<p>2. นิสิตไม่ได้รับ E-mail แจ้งเตือน กำหนดคืนหนังสือจากหอสมุดมาตั้งแต่ 1 ต.ค. 2562 ซึ่งทำให้เกิดความสับสนว่า ยังมีระบบนี้อยู่หรือไม่ เพราะนิสิตเสีย ค่าปรับบ่อยครั้ง เนื่องจากประเมินว่าจะ ได้รับแจ้งเตือนก่อนกำหนดวัน</p>	<p>2. ห้องสมุดมีระบบการแจ้งเตือนการส่งหนังสือคืนไปยังอีเมลที่นิสิตให้ไว้กับ ทางมหาวิทยาลัย กรณีนี้ ขอให้นิสิตติดต่อที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนชั้น 2 เพื่อ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดต่อไป</p>
	<p>3.อยากฝากพิจารณาทบทวนให้นำเก้าอี้ เบาะหรือโซฟาที่เก็บไว้ในช่วงนี้ กลับมาใช้ใหม่ครับ โดยอาจเริ่มต้นจากประเภท “เดี่ยว/ขนาดเล็ก” ก่อน เพราะการ “อ่าน” ในบางครั้งไม่สะดวกสบายที่จะ อ่านบนโต๊ะและเก้าอี้แข็งๆเป็น เวลานานๆ</p>	<p>3. ห้องสมุดได้นำโซฟาเดี่ยวออกมาให้บริการอยู่แล้ว ซึ่งจะให้บริการได้เฉพาะ โซฟาที่หุ้มด้วยหนังเท่านั้น</p>
<p>ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหาร และแก้ไข)</p>	<p>1.แนะนำให้จัดหากล้อง webcam ติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนออนไลน์ของนิสิตค่ะ</p>	<p>1. ปัจจุบันนี้ห้องสมุดจัดเตรียมคอมพิวเตอร์พร้อมกล้อง webcam ไว้ ให้บริการจำนวน.....เครื่อง ที่ชั้น 1</p>
	<p>2.ควรจัดหา Smart TV ราคาถูกขนาดเล็กที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบไร้สาย (หรือ HDMI) เพื่ออำนวยความสะดวกในการ</p>	<p>2. ห้องสมุดยังไม่สามารถจัดให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนออนไลน์แบบ กลุ่มหรือห้องประชุมได้ ด้วยสาเหตุจากการระบดของโรคโควิด-19 ซึ่ง ห้องสมุดต้องปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและกรมควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด</p>

	ใช้ห้องประชุมสำหรับการค้นคว้าและ เรียนออนไลน์แบบกลุ่ม	
--	--	--

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 จะมีการคิว 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 สะดวกมากเลยค่ะ	ห้องสมุดจะรับไปดำเนินการให้ค่ะ
	รบกวนลดแอร์ลงหน่อยค่ะ แอร์เย็นมากเลยค่ะ หนาวมากจนมือซีด	เนื่องจากแอร์ของห้องสมุดเป็นระบบ central air ทำให้ไม่สามารถปรับอุณหภูมิเฉพาะส่วนหรือเฉพาะจุดได้ ขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ
	ต้องการเครื่องกดผ้าอนามัยในห้องน้ำหญิง	ห้องสมุดจะรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาค่ะ
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	ไม่มี	