

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ประจำปี 2564

สำนักหอสมุดกลาง

ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากเว็บไซต์ จำนวน 2 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุง ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	อยากให้มีโซนที่นั่งแบบสูง เพื่อให้สามารถเปลี่ยนไปยืนสำหรับอ่านหรือใช้งานค่ะ เพราะคนที่เป็นออฟฟิศซินโดรมอาจนั่งนานไม่ได้ การยืนสามารถทำให้คนเข้าถึงได้	รับไว้พิจารณาเพื่อเสนอที่ประชุมในการจัดหาต่อไป	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
	มี text book เก่า หลักสูตร MBA ต้องการนำไปให้กับทางห้องสมุด ทางห้องสมุดรับบริจาคไหม	หากเป็น text book เก่า หลักสูตร MBA ต้องเก่าไม่เกิน 5 ปี ย้อนหลัง (2560 - 2564)	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	-	-	-
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	-	-	-

### ห้องสมุดองค์กรักษ์

ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากเว็บไซต์ จำนวน 1 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุง ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	สลิปเลขที่ไปรษณีย์ในบริการ Book@Home Delivery ไม่ควรโพสต์ลงหน้าเพจ เนื่องจากอาจมีผู้ที่ไม่หวังดีอาศัยช่องทางในการรับรู้/ติดตามที่อยู่ของนิสิตและละเมิดความเป็นส่วนตัวได้ ขอแนะนำให้ตอบกลับอีเมลไปยังที่เรียกยืมหนังสือ	ห้องสมุดขอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ภายหลังจากที่ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ได้ปรับเปลี่ยน เป็นการแจ้งเลข Tracking no. ตามช่องทางที่ผู้ให้บริการส่งคำขอยืมหนังสือ และได้พัฒนาระบบการแจ้ง Tracking no. ไว้ในระบบ SWU lib delivery แล้ว	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	-	-	
ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	-	-	


สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กร

ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากสถานิสิต มศว จำนวน 7 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุง ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับที่ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	-	-	-
ระดับที่ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	<p><b>การจัดทำคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับการค้นคว้าวิจัย ให้มีความหลากหลายมากขึ้น</b></p> <p>ควรมีการจัดทำคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับการค้นคว้าวิจัยให้มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดเริ่มมีการปรับเปลี่ยนเอกสารเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น แต่อาจจะขาดความใหม่และความทันสมัยของเอกสารในหลายสาขาวิชา ประกอบกับการเชื่อมโยงคลังข้อมูลดิจิทัลเข้ากับฐานข้อมูลประเทศที่สำคัญ หรือมหาวิทยาลัย เครือข่ายความร่วมมือจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าข้อมูลได้แบบ One Stop Service มากขึ้น</p>	<p>ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนเอกสารให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ผู้ใช้บริการสามารถเลือกการสืบค้นผ่านเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) และสามารถสืบค้นข้อมูลแบบหน้าจอเดียว EDS Search และการคลิกเปิดหนังสือใหม่ (New Book) ที่ออกให้บริการถึงปัจจุบัน</p> <p>นอกจากนี้ ยังได้จัดทำคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับการค้นคว้า วิจัย ได้แก่ คลังสถาบัน (SWU IR) ซึ่งเป็นคลังสารสนเทศดิจิทัลที่รวบรวม จัดเก็บ ผลงานของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ในประเทศไทย (TDC) ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (THAIJO) รวมทั้งระบบทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (SWU eLibrary) ที่เป็นแหล่งความรู้ออนไลน์ ได้แก่ Collection Strength, eBook, eMagazine, Other Source, Knowledge, Multimedia</p>	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		และNews ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านฉบับเต็มได้ 3 ช่องทาง ทั้งจากเว็บไซต์, iOS App และ Google Play เป็นต้น ซึ่งนิสิตสามารถเข้าใช้งานได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมในการใช้งานได้ที่ห้องสมุด ทั้ง 2 แห่ง	
	<p><b>หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการและมีการอัปเดตหนังสือใหม่ๆ อยู่เสมอ</b></p> <p>ควรมีการจัดซื้อหนังสือเพิ่มเติมที่เป็นหนังสือใหม่ และทันต่อสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของสังคม และวัฒนธรรมในปัจจุบันรวมถึงหนังสือที่เป็นงานเขียนต้นฉบับของนักคิดคนสำคัญต่างๆ หรือหนังสือแปลที่สำคัญเพื่อให้มีหนังสือใหม่ๆ บริการนิสิตอยู่เสมอ</p>	<p>สำนักหอสมุดกลางมีพันธกิจหลักที่สำคัญคือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลาย เพื่อให้บริการแก่ประชาคมของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ยังมีภารกิจสำคัญคือการดำเนินการจัดหาทรัพยากรตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากนิสิตมีความประสงค์ที่จะเสนอให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือเพื่อประกอบการเรียนการสอน หรือหนังสือทั่วไป สามารถนำเสนอได้โดยผ่านทางหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ทางหัวข้อ Book Suggestion</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</p>
	<p><b>การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด</b></p> <p>ควรมีการจัดให้มีการเรียนการสอนร่วมกับรายวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการสืบค้น</p>	<p>สำนักหอสมุดกลาง ได้ประสานงานกับหลักสูตร / สาขาวิชา / คณะต่างๆ ในการให้ความรู้แก่นิสิตในเรื่องบริการของห้องสมุด และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ</p>


ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	<p>สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด หรืออาจมีการจัดอบรมที่เป็นเชิงรุกเพิ่มมากขึ้นในแต่ละหลักสูตรที่มีความสนใจให้นิสิตได้เข้ารับฟัง ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการจัดอบรมในการสืบค้นโดยห้องสมุดแล้ว แต่ในส่วนของ การประชาสัมพันธ์อาจจะยังไม่ทั่วถึงนิสิตในแต่ละคณะ/วิทยาลัย</p>	<p>โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 โดยมีการสอนผ่านระบบ zoom ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วทั้งฝั่งประสานมิตรและองครักษ์ ทั้งนี้ จะได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆ ให้มากขึ้น</p> <p>สำหรับนิสิตชั้นปีอื่นๆ ที่สนใจและต้องการรับการฝึกอบรมดังกล่าว รวมถึงการฝึกอบรมในหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย เช่น การใช้งานโปรแกรม Endnote การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ สามารถติดต่อกับห้องสมุดเพื่อให้จัดอบรมได้ หรือสามารถเรียนด้วยตนเองได้ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด หัวข้อ User Guides</p>	
	<p><b>การมีเครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเองที่ไม่เสียค่าบริการสำหรับนิสิตและบุคลากรและสะดวกต่อการใช้งาน</b></p> <p>ควรจัดให้มีเครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกน ด้วยตนเองที่ไม่เสียค่าบริการสำหรับนิสิตและบุคลากรและสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งนิสิตและบุคลากรสามารถใช้บริการด้วยตนเองในการถ่ายเอกสารเพื่อนำไปใช้ในการค้นคว้าวิจัย โดยปัจจุบัน</p>	<p>ในปีงบประมาณ 2565 ห้องสมุดจะดำเนินการจัดซื้อเครื่องสแกนเนอร์ไว้ให้บริการแก่นิสิตที่ห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง แต่ทั้งนี้ ได้ติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์เพื่อให้บริการชั่วคราวก่อนที่ห้องสมุดประสานมิตร ชั้น 3</p>	<p>รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร</p>

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	<p>อาจจะยังมีบริการที่ไม่ครอบคลุมและยังเสียค่าบริการสำหรับการถ่ายเอกสารและพิมพ์เอกสารอยู่</p>		
	<p><b>การปรับปรุงห้องประชุมและห้องค้นคว้าแบบกลุ่มให้สามารถเก็บเสียงและมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยรองรับ</b></p> <p>ควรมีการปรับปรุงห้องประชุมและห้องค้นคว้าแบบกลุ่มให้สามารถเก็บเสียงและมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยรองรับ เช่น Ipad คอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมไปถึงการมีห้องส่งเสริมการเรียนรู้ หรือห้องสำหรับการจัดทำ Live Streaming ให้นิสิตสามารถใช้บริการได้ในอนาคต</p>	<p>ห้องสมุดมีโครงการปรับปรุงห้องศึกษาค้นคว้า ทั้งที่ห้องสมุดประสานมิตรและห้องสมุดองครักษ์ รวมถึงจะมีการจัดหาครุภัณฑ์เพิ่มเติมไว้ให้บริการ</p>	<p>รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร</p>

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	<p><b>การยืม - คืนหนังสือข้ามห้องสมุด ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19</b></p> <p>ควรมีบริการยืม - คืนหนังสือข้ามห้องสมุด ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในรูปแบบเหมือนกับ SWU Book Delivery หากทางห้องสมุดมีบริการดังกล่าวอยู่แล้ว ทางสถานีสืบหาความอนุเคราะห์ให้ทางห้องสมุดได้ประชาสัมพันธ์การบริการสำหรับการยืม - คืนหนังสือ ข้ามห้องสมุดให้นิสิตได้รับรู้ข่าวสารต่อไป</p>	<p>ห้องสมุดจะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด และ Facebook ของสำนักหอสมุดกลาง มศว แต่ทั้งนี้ การขอยืมระหว่างห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะไม่เปิดให้บริการขอยืมระหว่างห้องสมุด หากนิสิตมีความประสงค์ที่จะใช้บริการดังกล่าว สามารถติดต่อสอบถามได้ที่บรรณารักษ์ช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ประสานมิตรและห้องสมุดองค์กรักษ์</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ</p>
<p>ระดับที่ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)</p>	<p><b>การพัฒนาและปรับปรุงวัสดุและครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดให้มีความสะอาดสบายและสร้างแรงจูงใจให้นิสิตได้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น</b></p> <p>ควรมีการจัดซื้อวัสดุ- ครุภัณฑ์ใหม่ภายในห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันวัสดุ-ครุภัณฑ์ที่ใช้อยู่ (ก่อนช่วงการปิดทำการในสถานการณ์การแพร่ระบาด) ค่อนข้างเก่าและอาจเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิต ซึ่งในช่วงนี้ที่ห้องสมุดปิดทำการอาจมีการปรับเปลี่ยนวัสดุ-ครุภัณฑ์ ที่สามารถทดแทนได้</p>	<p>ห้องสมุดประสานมิตรกำลังจะมีการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 1 ให้เป็น Learning space คาดว่า จะเริ่มดำเนินการปรับปรุงในเดือนธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ซึ่งผลของการปรับปรุงครั้งนี้จะทำให้ห้องสมุดมีความทันสมัย มีการให้บริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของนิสิตมากขึ้น</p>	<p>รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร</p>

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	<p>เบื้องต้นโดยยังไม่ต้องจัดซื้อใหม่เพื่อรองรับนิสิตที่จะกลับมาใช้บริการห้องสมุดเมื่อเปิดทำการปกติ"</p>	 <p>นอกจากนี้ ยังมีโครงการที่จะปรับปรุงพื้นที่บริการ ชั้น 2 และชั้น 3 ด้วยเช่นกัน</p> <p>สำหรับครุภัณฑ์ภายในห้องสมุด ได้มีการปรับปรุงต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เปลี่ยนผ้าหุ้มโซฟาให้เป็นหนัง เพื่อความสวยงามและทำความสะอาดได้ง่าย</li> </ul>	



ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีกล้อง webcam ตามชั้นต่างๆ ตั้งแต่ชั้น 3, ชั้น 5 - ชั้น 6 ที่นิสิตสามารถใช้ในการเรียน online ได้ โดยเฉพาะที่ชั้น 3 ได้เตรียมเครื่อง scanner (สำหรับใช้ชั่วคราว) เพื่อให้นิสิตสแกนเอกสารด้วยตนเองตามที่ต้องการ</p>  <p>สำหรับห้องสมุดองค์กรฯ ภายหลังจากที่ได้มีการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ภายนอกอาคารห้องสมุดให้มีความสวยงาม และเพิ่มพื้นที่ใช้งานแล้วในปี 2563 ที่ผ่านมา ในปีงบประมาณ 2564 ห้องสมุดยังได้รับงบประมาณในการเปลี่ยนแปลงเครื่องปรับอากาศทั้งอาคาร เพื่อให้สามารถใช้</p>	

ระดับของข้อร้องเรียน	เนื้อหาที่ร้องเรียน	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ช่วยในการกรองอากาศให้สะอาด และช่วยประหยัดพลังงาน</p> <p>ในปีงบประมาณ 2566 ห้องสมุดองค์กรฯ จะได้จัดหาบริษัทมานำเสนอโต๊ะและเก้าอี้ที่สวยงาม เหมาะสมกับการใช้งาน และนำเสนอข้อมูลต่อมหาวิทยาลัยเพื่อขอรับงบประมาณในการจัดซื้อและเปลี่ยนแปลงครุภัณฑ์ต่อไป</p> <p>นอกจากนี้ ที่ห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ยังให้บริการ IPAD สำหรับอ่าน ebook และ emagazine รวมถึงการให้บริการยืมหูฟัง ปลั๊กไฟสำหรับเชื่อมต่ออีกด้วย</p> 	