

ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ประจำปี 2566

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 29 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	หอสมุดกลางคึกคักเสียงดังมาก แยกไม่ ออกอยู่หอสมุดหรืออยู่ในตลาดกันแน่	อื่นๆ	ต้องขออภัยผู้ใช้บริการด้วยค่ะ หอสมุดรับทราบ ปัญหาและจะนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมผู้บริหารเพื่อหา แนวทางหรือแผนรณรงค์เพื่อช่วยลดการใช้เสียงดังใน ห้องสมุดของนิสิต	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	เนื่องจากห้องสมุดเป็นที่อ่านหนังสือโดย สงบจึงอยากให้มีการประกาศแจ้งผู้ที่มา ใช้ห้องให้มีความเงียบไม่ส่งเสียงดังเกินไป	อื่นๆ	สำนักหอสมุดกลาง มีการประกาศเสียงตามสายแจ้ง เรื่องการไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นในทุกต้นชั่วโมง หากผู้ใช้บริการพบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามชั้น 2 ค่ะ และขออภัยในความไม่สะดวก มา ณ โอกาสนี้	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	นิสิตบางกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเสียงดัง มากๆ ทำให้การเข้ามาอ่านหนังสือใน ห้องสมุดถูกรบกวนจากกลุ่มคนบางกลุ่ม	อื่นๆ	เรื่องปัญหาการส่งเสียงดัง ทางห้องสมุดได้พยายาม หาทางรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นมา ตลอด และต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ หากท่าน ประสบปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้ เป็นการเร่งด่วน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 2	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	เสียงรบกวนรอบบริเวณห้องสมุด เป็นนิสิต มศว ประสานมิตร อยากขอแจ้งเรื่องมีหลิติดมาซ้อนหน้า หอสมุดหลายวันแล้ว ตั้งแต่สัปดาห์ที่แล้ว ส่วนตัวอ่านหนังสืออยู่ชั้น 5 ยังได้ยิน เสียงรบกวนดังมาก เลยอยากขอให้ย้าย ที่ซ่อมได้ไหม เชื่อว่าน่าจะรบกวนหลาย ๆ คนที่มาใช้ห้องสมุดเพื่อต้องการความสงบ รบกวนด้วยค่ะ	อื่นๆ	เนื่องจากเสียงรบกวนมาจากภายนอกอาคาร สำนัก หอสมุดกลางจะช่วยประสานงานไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่วนกิจการนิสิต สภานิสิต เพื่อหา แนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหา	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	เสียงโฆษณาตู้ farmshouse รบกวนการ อ่านหนังสือ	อื่นๆ	บริษัท farmshouse ได้ปิดเสียงการโฆษณา เรียบร้อยแล้ว	ผู้ดูแลระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดปรับปรุงใน เรื่องของการดูแล ควบคุมระดับเสียงของ ผู้ใช้บริการ เนื่องจากในขณะนี้ห้องสมุด ทุกชั้นเสียงดังมากจนรบกวนผู้ใช้บริการ ท่านอื่น ต้องการให้เจ้าหน้าที่เอาจริงเอา จังกับปัญหานี้ เพราะระดับเสียงดังมาก ไม่สามารถใช้งานห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ รบกวนแก้ไขปัญหาให้หน่อย	อื่นๆ	สำนักหอสมุดกลาง รณรงค์เรื่องการงดใช้เสียงดัง ในห้องสมุดในเบื้องต้นแล้ว แต่ยังมีปัญหาต่อเนื่อง มาตลอด จึงขออภัย มา ณ โอกาสนี้ โดยจะนำเรื่องนี้ หารือกับผู้บริหารห้องสมุดต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	แบบสอบถาม	อยากให้เปิด Learning space 24 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการสอบและก่อนสอบอย่าง น้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้หนังสือมีสถานที่ใน การนั่งทำงานจะได้ไม่ต้องไปหาสถานที่ อื่นในการทำงาน	สถานที่/การใช้พื้นที่	ในปีงบประมาณถัดไป สำนักหอสมุดกลาง จะขยาย เวลาให้บริการพื้นที่นั่งอ่านโซน Learning space 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและขณะสอบประมาณ 1 - 2 สัปดาห์	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้เพิ่มที่นั่งและโต๊ะ ใน Learning space หรือโซนใช้เสียงได้ให้มากกว่านี้	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลาง จะดำเนินการเพิ่มที่นั่งในพื้นที่ ดังกล่าวในภาคการศึกษาถัดไป ขอภัยในความ ไม่สะดวกด้วย	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	Learning Space ที่นั่งไม่เพียงพอ เพราะ วางกระเป๋าวัวแต่ไม่เห็นมีใครอยู่ที่โต๊ะ ห้องน้ำ Learning Space มีกลิ่น ไม่พึงประสงค์	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขอภัยในความไม่สะดวก สำหรับเรื่องที่นั่งไม่ เพียงพอ ห้องสมุดกำลังดำเนินการจัดหาเพิ่มเติม ในส่วนห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ สำนัก หอสมุดกลาง รับทราบปัญหาและกำลังดำเนินการ แก้ไข	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	บริเวณบันไดมักมีเสียงดังมากๆ จน บางครั้งดังเข้ามาในแต่ละชั้น ควรติดป้าย งดส่งเสียงดังในห้องสมุด บริเวณบันได เพื่อเตือนสติผู้ใช้งานห้องสมุดว่าเข้ามาใน บริเวณห้องสมุดแล้วควรงดใช้เสียงดังตาม มารยาทมาตรฐานของการใช้ห้องสมุด	สถานที่/การใช้พื้นที่	ต้องขอภัยผู้ใช้บริการ และขอขอบคุณสำหรับ ข้อเสนอแนะด้วยค่ะ ห้องสมุดจะพยายามหา แนวทางหรือรณรงค์เพื่อช่วยลดการใช้เสียงดังใน ห้องสมุดของนิสิต	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	การซ่อมแซม/ปรับปรุงหอสมุด หากเป็นได้ควรที่จะซ่อมแซมหรือปรับปรุง ช่วงวันหยุดหรือปิดภาคเรียนการศึกษา เนื่องจากมีการปิดพื้นที่บางส่วนของ จำเป็นต้องใช้ และที่สำคัญคือเสียงดัง รบกวนเป็นอย่างมาก ซึ่งหอสมุดเป็นพื้นที่ที่ห้ามเสียงดัง	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลาง ต้องขออภัยผู้ใช้บริการทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักหอสมุดกลางได้รับจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐในการปรับปรุงอาคารห้องสมุดหลายรายการ จึงต้องเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ ซึ่งห้องสมุดได้ขอขยายเวลาการทำงานของบริษัทฯ ไปเป็นช่วงปิดภาคการศึกษาให้ได้มากที่สุดแล้ว แต่มีบางรายการที่ต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้แล้วเสร็จทันรอบสัญญาจ้าง จึงต้องขออภัยมายังผู้ใช้บริการอีกครั้ง	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ชั้น 3 ส่วนที่เล่นบอร์ดเกมเสียงดังมาก ๆ ดังขึ้นมาถึงชั้น 4 อ่านหนังสือไม่รู้เรื่องเลย บางครั้งก็กรีดเสียงดัง หากหอสมุดจะจัดโซนบอร์ดเกมก็ควรจะมีวิธีการจัดการที่รัดกุมก่อน ไม่ใช่จัดโซนมาแล้วเสียงดังรบกวนคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในโซนใช้เสียง และหอสมุดควรติดตั้งประตูตรงบันไดทางเดิน เพราะเสียงมันมาตามช่วงบันไดทางเดิน ไม่ควรเปิดโล่งไว้	สถานที่/การใช้พื้นที่	ต้องขออภัยผู้ใช้บริการด้วยค่ะ หอสมุดรับทราบปัญหาและจะนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมผู้บริหารเพื่อหาแนวทางหรือแผนรณรงค์เพื่อช่วยลดการใช้เสียงดังในห้องสมุดของนิสิต	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้มีการปรับปรุงโซนของอาจารย์ให้ดีขึ้น	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลาง ได้ตั้งงบประมาณในการปรับปรุงห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ไว้ในปีงบประมาณถัดไป	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ในหอสมุดเสียงดังเกินไป นิสิตหลายคนเล่นเกมสื่ในหอสมุดเสียงดังเกินไป รบกวนมากครับ	สถานที่/การใช้พื้นที่	ต้องขอภัยผู้ใช้บริการด้วยค่ะ หอสมุดจะพยายามหาแนวทางหรือรณรงค์เพื่อช่วยลดการใช้เสียงดังในห้องสมุดของนิสิต	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (WIFI หอสมุด) ค่อนข้างจะประสบปัญหาอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น เน็ตช้า/หน่วง/หลุด ซึ่งปัญหาที่พบอยู่บ่อยครั้งและอาจปัญหาใหญ่สำหรับคนที่ไม่มียี่ห้อมือถือ/เน็ตมือถือหมดกลางคัน นอกจากเรื่องแรกและเรื่องที่สองที่กล่าวมาข้างต้นแล้วทางผู้ใช้บริการก็อยากจะให้ดำเนินการแก้ไขในจุดนี้ด้วยเช่นกัน	สิ่งอำนวยความสะดวก	เพื่อการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพ แนะนำให้ผู้ใช้บริการ เชื่อมต่อ WIFI eduroam เมื่ออยู่ในหอสมุด หรืออยู่ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุด เนื่องจากการย้ายจุดเชื่อมต่อ รวมถึงช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเชื่อมต่อใหม่ทุกครั้งเมื่อย้ายสถานที่	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีหอสมุด
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ห้องสมุดควรมีตู้ขายน้ำ เครื่องดื่ม ขนม อาหารแบบหยอดเหรียญ และมีสถานที่ให้นั่งดื่ม นั่งกินได้ระหว่างเข้ามาค้นคว้า ผู้มาใช้บริการไม่ต้องไปกดข้างนอก และห้องสมุดยังมีรายได้จากตู้หยอดเหรียญ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง มีแผนในการปรับปรุงพื้นที่ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ต้องการให้มีบริการยืมอุปกรณ์เสริม เช่น สายชาร์จ ปลั๊กไฟ เพิ่มมากขึ้น	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง ได้เพิ่มจำนวนอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ไว้ให้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการติดต่อยืมได้ที่ เคาน์เตอร์บริการชั้น 3 ค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ควรเพิ่มชั้นที่สามารถดู Netflix มากกว่าที่ชั้น 3 / เพิ่มที่นั่งดู Netflix	บริการของห้องสมุด	ในปีงบประมาณถัดไป สำนักหอสมุดกลางมีแผนในการดำเนินงานปรับปรุงพื้นที่และเพิ่มจุดบริการ Netflix	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ห้องสมุดปิดดีกว่านี้ หรืออย่างน้อยถ้าเลิก 2 ทุ่ม อาจจะเปิดให้บริการ ชั้น 1, 2 หรือ Learning Space เท่านั้นก็ได้	บริการของห้องสมุด	ในปีงบประมาณถัดไป สำนักหอสมุดกลางมีแผนในการดำเนินงานขยายเวลาเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่าน ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ต้องการให้มีการขยายเวลาเปิด/ปิด เป็นการเปิดทุกวันไม่เว้นวันหยุด เปิดให้ถึงช่วงค่ำ และเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ	บริการของห้องสมุด	สำนักหอสมุดกลางมีแผนการดำเนินงานขยายเวลาในส่วนของพื้นที่นั่งอ่านช่วงวันหยุดในปีงบประมาณถัดไปค่ะ ขณะนี้กำลังเตรียมความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้เปิด Learning Space 24 ชั่วโมง	บริการของห้องสมุด	สำนักหอสมุดกลาง ยังต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จึงจำเป็นต้องเปิดให้บริการพื้นที่ Learning Space ตามเวลาเปิดบริการของห้องสมุดค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากรู้ว่ามีการเสนอซื้อหนังสือใหม่คะ คือว่าเห็นมหาวิทยาลัยอื่นแบบว่า นักศึกษาสนใจหนังสือบางอย่างที่ไม่มีใน ห้องสมุด แต่ว่าสามารถบอกได้ว่า ต้องการ ทางห้องสมุดจะจัดหาма อยากรู้ ว่าที่ มศว มีการเสนอซื้อใหม่คะ	เสนอซื้อทรัพยากร สารสนเทศ	สำนักหอสมุดกลางมีบริการเสนอซื้อหนังสือ โดย ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อหนังสือที่ต้องการ ทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ https://clbs.swu.ac.th/bookorder ห้องสมุดจะ พิจารณาจัดซื้อและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ	หัวหน้าฝ่ายบริหาร จัดการทรัพยากร สารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากเสนอให้เพิ่มนิยายวายเข้ามาเพิ่มอีก เช่น เรื่องขุนนางชิงบัลลังก์, ฆ่าหมาป่า, game loading เป็นต้น ผากรับไว้พิจารณาด้วยนะคะ	เสนอซื้อทรัพยากร สารสนเทศ	ห้องสมุดจะพิจารณาจัดซื้อหนังสือในหมวดหมู่นวนิยายเพิ่มเติมตามที่ได้รับข้อเสนอแนะเข้ามา โดย ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อหนังสือเล่มอื่น ๆ ได้ผ่านระบบ CLBS http://clbs.swu.ac.th/bookorder/	หัวหน้าฝ่ายบริหาร จัดการทรัพยากร สารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เข้า Web Site ของห้องสมุดไม่ได้มานานแล้ว เมื่อก่อนเข้าได้ตลอดทั้งในโทรศัพท์ ไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นตั้งแต่เข้าจาก มหาวิทยาลัย จึงได้โทรมาสอบถาม บรรณารักษ์ และได้รับการแก้ไขปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อยากเสนอแนะว่า ท่านอื่น ๆ ก็เจอปัญหานี้เหมือน ๆ กัน บ่นให้ฟัง ซึ่งเว็บห้องสมุดมีปัญหาที่เป็นมานานแล้วและไม่เคยได้รับการแก้ไข อยาก ให้แก้ไขให้หายขาด เพราะว่ารู้สึกว่าเข้าใช้งานยากในการเข้ามาหาข้อมูลในแต่ละครั้ง	บริการของห้องสมุด	สำนักหอสมุดกลาง กำลังดำเนินการจัดซื้อระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติใหม่ ทดแทนระบบเดิมที่ไม่สามารถใช้โปรโตคอล HTTPS ได้ ทำให้ Google chrome ซึ่งมีนโยบายการป้องกันความปลอดภัยในการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ใช้โปรโตคอล HTTP ซึ่งไม่ปลอดภัย โดยอาจแสดงการเตือนหรือป้องกันการเชื่อมต่อ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าไปค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยี ห้องสมุด

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	Facebook	<p>ขออนุญาตแสดงความคิดเห็นนิดนึงคะ นิสิตที่มาใช้บริการบางส่วนไม่มีระเบียบเลย เข้ามาใช้บริการหลายหนเจอทุกหนส่วนมากจะเป็น ชั้น 2 ซึ่งมีอีกส่วนเป็นเคาน์เตอร์ยืมคืนหนังสือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้วย แต่เสียงมันอาจจะส่งไปไม่ถึงอีกด้าน นิสิตบางกลุ่มไม่เคารพสิทธิผู้อื่นไม่มีความเกรงใจต่อส่วนรวม เสียงดังลั่นเหมือนในตลาดสด แอบเอาของมาทาน คุยกั้นเสียงดังมากขนาดเอาหูฟังใส่เปิดเพลงกลบยั้งดังจนได้ยินตลอดเข้ามา สร้างความเดือดร้อนให้คนอื่น ที่นั่งทำงาน กลุ่มนิสิต ป.ตรี มศว ทั้งสิ้นดูไม่งามเลย ยังไม่มีวุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่ คงต้องมีการอบรมทำความเข้าใจในกฎเกณฑ์พื้นฐานการใช้ห้องสมุดสากลทั่วไปซึ่งควรทราบก่อนเข้ามาใช้ใหม่คะ และที่ตัดสินใจมาแจ้งในครั้งนี้นี้เพราะไม่มีคนตีคนไหนกล้าตักเตือนคะ อาจจะกระตาคละอายเกินไปที่จะตักเตือนเนื่องจากกลัวกระทบกระทั่ง แต่เห็นว่าควรแจ้งให้ทางหอสมุดทราบ เพราะนิสิตส่วนน้อยพวกนั้นทำให้</p>	บริการของห้องสมุด	<p>ต้องขออภัยผู้ใช้บริการด้วย ห้องสมุดรับทราบปัญหาและจะนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมผู้บริหารเพื่อหาแนวทางหรืออรณรงค์เพื่อช่วยลดการใช้เสียงดังในห้องสมุดของนิสิต</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ภาพลักษณ์โดยรวมของ หอสมุดคูแฉ่ลง ในสายตาผู้ใช้บริการหรือปัญญาชน ส่วนรวม ด้วยความเป็นห่วง คิดว่าอาจยังไม่ทราบมากนักว่าสถานการณ์มัน ย่ำแย่ขนาดไหนถ้าทราบอาจมีวิธีการ แนะนำให้เข้าใจในการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ขอขอบคุณสำหรับพื้นที่ข้อความที่เปิดให้แจ้ง และแสดงความคิดเห็น</p>			
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>ขอขอบคุณที่ทางห้องสมุดยังคง Sage Journal database ไว้ ทั้งนี้เพราะมีวารสารจำนวนมากทางด้านสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ที่มีชื่อเสียงของโลกอยู่ในฐานข้อมูลสำคัญนี้ ถ้าห้องสมุดตัดวารสารนี้ไปโดยพิจารณาเพียงว่ามีผู้มาเข้าอ่านน้อยอย่างเดียวจะเป็นเรื่องที่น่าเสียใจและเสียตายนะครับ</p> <p>ผมยอมรับว่าขณะนี้เรามีนิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวนลดลงจากเดิมมาก อีกทั้งที่มีอยู่ (ในความเห็นส่วนตัวของผม) ในฐานะอาจารย์ที่รักการใช้ห้องสมุดมาต่อเนื่องยาวนานนับตั้งแต่เรียนมัธยมจนถึงเป็นศาสตราจารย์) อาจรักใฝ่เรียนรู้อาจ</p>	บริการของห้องสมุด	<p>ขอขอบพระคุณสำหรับข้อมูลและข้อเสนอแนะของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงนะคะ</p> <p>ในเรื่องการบอกรับทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลออนไลน์ (เนื่องด้วยฐานข้อมูล SAGE Journals ห้องสมุดบอกรับข้อมูลทั้งฐานจึงทำให้มีค่าบอกรับที่ค่อนข้างสูง โดยเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งานทำให้มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในราคาที่สูงกว่าฐานอื่น ๆ ทั้งนี้ในส่วนของการบริการช่วยการค้นคว้า จะหาวิธีการเพื่อส่งเสริมการใช้งานข้อมูลที่บอกรับให้เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่ามากที่สุดต่อไปค่ะ</p> <p>ในส่วนของคุณติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ที่เปลี่ยนแปลงไป นิสิตอาจมุ่งเน้นเข้าห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ในการสืบค้น ข้อมูลจากแหล่งวารสารต่าง ๆ ชั้นนำของโลก โดยเฉพาะที่ตีพิมพ์ลงวารสารในฐานข้อมูล เช่น จาก Sage publication น้อยกว่าสมัยก่อนอย่างมาก บางท่านอ้างว่าสืบค้นทางอิเล็กทรอนิกส์ เอาเข้าจริงๆ ก็หียบมาไม่เลือกบนอินเทอร์เน็ต โดยขาดการวิเคราะห์แยกแยะเชิงคัดสรรบทความวิจัยที่สอดคล้อง มีคุณภาพเชื่อถือได้ มาใช้อ้างอิงในงานวิชาการน้อย</p> <p>ผมขอให้กำลังใจบรรณารักษ์ทุกท่านนะ อย่าพึ่งรู้สึกท้อแท้กับปริมาณ (จำนวน) นิสิตที่มีการเข้าใช้ และพฤติกรรมเชิง "คุณภาพ" การใช้บริการห้องสมุดของนิสิตเราที่เปลี่ยนไปจากเดิมมากอย่างมากมาย ผมเพิ่งไปใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Cornell, USA มีพฤติกรรมการใช้ที่สงบเงียบให้เกียรติสถานที่สำคัญทางปัญญาอย่างมาก ๆ แต่พอหันมาเห็นบรรยากาศในห้องสมุดของเราที่ต้องตกใจ ทำใจ และเข้าใจว่าเรามีวัฒนธรรมการใช้ห้องสมุดแบบที่เห็นๆ</p>		<p>เล่นบอร์ดเกม, ทำงานกลุ่ม ทำให้ห้องสมุดอาจต้องหาแนวทางการให้บริการและจัดสรรพื้นที่เพื่อให้ห้องสมุดยังคงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีและมีคุณค่าแก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร ของมศว ให้ดียิ่งขึ้นค่ะ</p>	

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>กัน พูดคุยหยอกล้อเสียงดังในเรื่องต่างๆ (ยกเว้นการสนทนาทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างปัญญา) หรือที่สันตนาการบันเทิงไว้หย่อนใจให้นิสิตที่มีจำนวนมากที่มักชอบใช้บริการกัน ในขณะที่สถานที่สังกัดสำหรับอ่านหนังสือบางชั้นของห้องสมุดแทบจะหานิสิตมานั่งค้นคว้าอ่านหนังสือแบบเงียบๆ ไม่ได้เลย (แม้ในยามเวลาสอบกลางภาคหรือปลายภาคเรียน) ครับ บรรยากาศใฝ่หาความรู้ในยุคดิจิทัลอาจทำให้นิสิตของเราให้ความสำคัญ กับห้องสมุดของเราลดลงก็ได้ ในขณะที่มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ผมเห็นบ้างยังคงมีนิสิตเข้าใช้จำนวนไม่น้อยเลย ครับ ให้กำลังใจท่านนะครับในความท้าทายเรื่องนี้</p>			
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>อยากให้ห้องสมุดจัดอบรม ChatGPT สำหรับการค้นหาข้อมูลทำวิจัย, การใช้ research gate, การสื่อสารอย่างมีมารยาทด้วย digital หรือพวก digital literacy</p>	อื่นๆ	<p>ขอบคุณสำหรับคำแนะนำ จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเป็นหัวข้ออบรมที่น่าสนใจและมีประโยชน์อย่างยิ่งค่ะ สำนักหอสมุดกลางจะนำเรื่องนี้ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาเพื่อจัดอบรมในโอกาสถัดไป หากมีกำหนดการที่แน่นอนแล้ว งานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจะแจ้งให้ทราบต่อไปนะคะ</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	อื่นๆ	<p>ขอเสนอเพื่อให้ทางบรรณารักษ์ห้องสมุดจัดอบรม หรือ ทำสื่อออนไลน์ เช่น vdo clip ให้ความรู้ึนิตเกี่ยวกับการจัดทำบรรณานุกรม การเขียนรายการอ้างอิงตามรูปแบบ APA versionล่าสุด น่าจะ version7 ปัญหาที่พบคือ นิสิตเขียนอ้างอิงไม่เป็น และใช้ผิด ๆ ปัญหานี้ จึงขอความอนุเคราะห์ จัดอบรมให้นิสิตด้วย</p> <p>อีกเรื่องที่สำคัญ คือ การลักลอกผลงานของผู้อื่น plagiarism นิสิตไม่มีความตระหนักในเรื่องนี้ ปัจจุบัน เจอปัญหานิสิตทำรายงานแต่ไม่อ้างอิงหรือ อ้างอิงไม่ถูกต้อง จึงขอเสนอปัญหานี้ ให้ทางท่านรับทราบ เพื่อวางนโยบาย หาวิธีที่ช่วยส่งเสริมเรื่องเหล่านี้ให้แก่ นิสิตด้วย</p> <p>ขอแสดงความนับถือ</p>	บริการของห้องสมุด	<p>สำนักหอสมุดกลาง ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงสำหรับข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเข้าไปศึกษา คลิปการจัดทำบรรณานุกรมได้ที่ https://lib.swu.ac.th/index.php/services/userguide-endnote - การเขียนอ้างอิงได้ที่ ตามรูปแบบ APA version7 ได้ที่ https://lib.swu.ac.th/images/Documents/Researchsupport/APA_7th_-_280866.pdf - ขอรับการอบรมการเขียนบรรณานุกรมได้ที่ https://lib.swu.ac.th/index.php/highlights/training-room - การลักลอกผลงานของผู้อื่น plagiarism ได้ที่ https://lib.swu.ac.th/index.php/highlights/turitin 	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เรียนเสนอให้มีการพิจารณาบริการเข้าใช้หอสมุดฟรีสำหรับศิษย์เก่าเช่นเดียวกับกรณีหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเช่น Alumni มหาวิทยาลัยมหิดล	อื่นๆ	ผู้ใช้บริการที่เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุณาติดต่อสมาคมศิษย์เก่าเพื่อสมัครเป็นสมาชิกสมาคมฯ โดยนำบัตรสมาคมฯ มาแสดงที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนชั้น 2 เจ้าหน้าที่จะออกบัตรเพื่อใช้ผ่านเข้า-ออกห้องสมุด และเข้าใช้บริการฟรี ท่านสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดจากสมาคมฯได้ที่ สมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กทม. 10110 โทร.02-260-3555 โทรสาร.02-259-9150 http://swuasso.swu.ac.th/ https://www.facebook.com/Prswua1/	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)					

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 27 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีที่นั่งพนัก (เช่นตรงชั้น 4) มากกว่านี้ และอยากให้มีพนักที่ที่นั่งพนัก สำหรับคนเดี่ยวเยอะ ๆ	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะดำเนินการ ปรับเปลี่ยนที่นั่งเพิ่มเติมตามที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ มา	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก / บริการอย่าง เต็มใจ	บุคลากร	ขอบคุณสำหรับคำชม เป็นกำลังใจที่ดีอย่างยิ่ง สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และห้องสมุดจะพัฒนาการ บริการให้ดียิ่งขึ้นไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ส่วนใหญ่ใช้บริการออนไลน์ค้นได้เร็ว และสะดวก	บริการของห้องสมุด	ขอบคุณสำหรับคำชมค่ะ เป็นกำลังใจที่ดีอย่างยิ่ง สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และห้องสมุดจะพัฒนาการ บริการให้ดียิ่งขึ้นไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	อยากให้อัปเดตหนังสือเยอะ ๆ บางเล่ม หนังสืออธิบายไม่ค่อยเข้าใจเพราะเป็น วิชาการเกินไปอยากให้ซื้อหนังสือ แนวอธิบายเข้าใจได้ง่ายๆ	บริการของห้องสมุด	ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อทรัพยากรที่ต้องการ ทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ https://clbs.swu.ac.th/bookorder/ ห้องสมุด จะพิจารณาจัดซื้อและแจ้งผลการดำเนินการกลับ ให้ทราบ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	ชอบมาก แอร์เย็นสงบมีความสุข	สิ่งอำนวยความสะดวก	ขอบคุณสำหรับคำชม ห้องสมุดจะพัฒนาและ ปรับปรุงพื้นที่ให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	อยากให้มียืมบริการยืมปลั๊กสามตาหรือ เพิ่มจุดเสียบปลั๊กสำหรับบางโต๊ะ / ปลั๊กชาร์จไม่เพียงพอ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดได้จัดหาปลั๊กสามตา และปลั๊กพ่วงมา ให้บริการยืมแล้ว โดยสามารถติดต่อยืมได้จาก เคาน์เตอร์บริการทุกชั้น	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าห้องสมุด องค์กรฯ)	หน้าเว็บไซต์	อยากให้ติดตั้งที่ดักยุง, แมลง เหมือน 7-11	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดกำลังพิจารณาประเภทของเครื่องดักยุงที่จะ สามารถใช้งานได้จริง เนื่องจากอาคารห้องสมุดเป็น พื้นที่ค่อนข้างใหญ่ แตกต่างจาก 7-11 ที่มีพื้นที่ขนาด เล็กกว่า หากได้ครุภัณฑ์ที่สามารถใช้งานได้จริง จะรีบดำเนินการจัดซื้อมาให้บริการทันที	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศเพราะมีการเผา ไร่เผาป่าเยอะมากๆ และยังมี PM 10, PM 2.5 ส่งผลกระทบต่อนิสิตที่เข้าใช้ บริการเป็นอย่างมาก	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดกำลังพิจารณาประเภทของเครื่อง ฟอกอากาศที่จะสามารถใช้งานได้จริง เนื่องจาก อาคารห้องสมุดเป็นพื้นที่ค่อนข้างใหญ่ หากได้ ครุภัณฑ์ที่สามารถใช้งานได้จริง จะรีบดำเนินการ จัดซื้อมาให้บริการทันที	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	สถานที่ แทนปูนปลุกตันไม้ในจุดที่เลียว รถเข้าไปจอดที่จอดรถของหอสมุดดูน่า หวาดเสียวจะชนสำหรับคนที่ไม่คุ้นชิน ถ้าปรับออกให้เลียวรถเข้าไปได้ง่ายๆ น่าจะสะดวกยิ่งขึ้น	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดรับทราบปัญหา และขอภัยในความไม่ สะดวก ทั้งนี้จะได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	มีพื้นที่ให้นิสิตทำกิจกรรม working space ในการทำกิจกรรมร่วมกัน	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดกำลังพิจารณาขยายพื้นที่สำหรับนิสิต เพิ่มเติม แต่ต้องใช้ระยะเวลาและขึ้นอยู่กับ อนุมัติงบประมาณของมหาวิทยาลัย แต่จะพยายาม เร่งดำเนินการให้เร็วที่สุด	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ขยายที่นั่งชั้น 1 โซนนอก ให้มีปลั๊กไฟ	สถานที่/การใช้พื้นที่	พื้นที่นั่งด้านนอกชั้น 1 บริเวณที่อยู่ในสวน จะมีปลั๊กไฟให้บริการอยู่ที่พื้นโต๊ะ ซ่อนอยู่ด้านใน เพื่อความปลอดภัยและความสวยงาม หากพื้นที่ที่นั่งนี้ต้องการใช้งานไม่มีปลั๊กไฟ หรือหาปลั๊กไฟไม่พบ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อให้ชี้จุดหรือให้ยืมปลั๊กพ่วงมาใช้บริการเพิ่มเติมได้	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ชั้น 1 ควรมีโต๊ะเก้าอี้ที่ดีกว่านี้ / อยากให้จัดโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่เข้าใช้	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดได้ดำเนินการทยอยเปลี่ยนโต๊ะและเก้าอี้ให้กับผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี ตามการใช้งานและความเหมาะสมของพื้นที่ สำหรับพื้นที่ที่ไม่เพียงพอ น่าจะเป็นพื้นที่ห้องโถงด้านนอกชั้น 1 ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีขนาดจำกัด ไม่สามารถขยายเพิ่มเติมได้อีก ต้องขอประทานโทษในความไม่สะดวกด้วยค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ควรเพิ่มที่จอดรถหน้าห้องสมุดให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงระยะเวลาในการจอด	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดได้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มเติมที่จอดรถแล้ว ภายหลังการปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคาร โดยมีลานจอดรถยนต์ 1 แห่ง ด้านหน้าอาคาร และลานจอดรถจักรยานยนต์ 2 แห่ง ทั้งด้านหน้าและหลังอาคาร ทั้งนี้ในช่วงที่ผู้ใช้บริการหนาแน่น อาจจะทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ ต้องขออภัยในความไม่สะดวกด้วยค่ะ สำหรับเวลาในการจอดรถ ห้องสมุดไม่ได้จำกัดเวลา และไม่ได้มีการล็อคล้อรถที่จอดเกินเวลา เพียงแต่ขอความร่วมมือให้จอดรถและมาใช้	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				บริการภายในห้องสมุด งดการจอดรถแล้วออกไปทำ ธุระที่ตึกอื่น งดการจอดรถข้ามคืน และงดการจอด รถในที่ห้ามจอด หรือที่กีดขวางการเข้าออกของรถ คันอื่นค่ะ	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำชั้น 1 มีปัญหา เรื่องการไหลของน้ำ น้ำซັโครกไหลค่อย ข้างน้อย	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดองค์กรฯทราบปัญหาแล้ว และขอภัยใน ความไม่สะดวก การแก้ปัญหาห้องน้ำต้องใช้บริษัทที่ มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งห้องสมุดจะดำเนินการเรียก บริษัทมาดำเนินการซ่อมแซมอย่างเร่งด่วนต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้ในช่วงสอบทำเป็นโครงการเปิด หอสมุด 24 ชม. ครับ	บริการของห้องสมุด	ปัจจุบันในช่วงสอบ ห้องสมุดจะเปิดให้บริการถึง 23.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกับการปิดหอพัก และการปิดประตูเข้าออกด้านหลังมหาวิทยาลัย การ เปิด 24 ชั่วโมง อาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัย ของนิสิตที่จะเดินทางกลับที่พักรได้ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดจะนำข้อเสนอแนะนี้เพื่อพิจารณาหารืออีก ครั้ง	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ขยายเวลาคืนหนังสือ ขยายเล่มยืม หนังสือ	บริการของห้องสมุด	ปัจจุบันนิตินระดับปริญญาตรี สามารถยืมหนังสือได้ 30 เล่ม ในระยะเวลา 14 วัน และสามารถยืมต่อได้ อีก 14 วัน รวมเป็น 28 วัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการ หมุนเวียนหนังสือในกลุ่มผู้ใช้อื่นได้ค่ะ แต่หากมีความ จำเป็นที่ต้องการใช้หนังสือเกินจากระยะเวลาขยืมและ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				เยี่ยมต่อแล้ว โปรดติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้ช่วยดำเนินการให้ได้ค่ะ	
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ขยายเวลาเปิดบริเวณชั้น 1 และอยากได้โต๊ะเพิ่ม	บริการของห้องสมุด	ปัจจุบัน ชั้น 1 เปิดให้บริการถึง 22.00 น. ในช่วงเวลาปกติ และเปิดถึง 23.00 น. ในช่วงสอบ และในภาคการศึกษานี้ ห้องสมุดได้ทดลองเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 7 วันในช่วงสอบปลายภาค อย่างไรก็ตาม อาจมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการเปิดปิดในครั้งต่อไป สำหรับจำนวนโต๊ะในชั้น 1 ต้องขอโทษที่ไม่สามารถเพิ่มได้ในขณะนี้ เนื่องจากได้เพิ่มจนเต็มพื้นที่แล้ว แต่จะพิจารณาหาแนวทางขยายพื้นที่ไปที่ชั้น 2 เพิ่มเติมในอนาคตค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้เปิดให้ใช้พื้นที่ด้านล่าง 24 ชั่วโมง	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดได้จัดช่วงเวลาเปิดให้บริการเป็นจำนวน 7 วันในช่วงสอบปลายภาค และจะพิจารณาเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	นโยบายเก็บของที่วางไว้เกิน 30 นาทีแล้วไม่รับผิดชอบไม่โอเคควรเปลี่ยนหรือตัดออก	บริการของห้องสมุด	เนื่องจากพื้นที่นั่งอ่านในชั้น 1 ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และที่ผ่านมามีปัญหาว่า ผู้ใช้บริการหยิบของของนิสิตออกกันเอง และเกิดปัญหากระทบกระทั่งกัน จึงอยากขอความร่วมมือในการไม่จองที่นั่งอ่านโดยไม่มีผู้เข้าใช้งาน เพื่อเป็นการแบ่งปันพื้นที่ให้กับผู้อื่น	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ช่วงใกล้สอบมีการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง แต่พื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับจำนวนคนในบางครั้ง อยากให้เปิด zone อื่นเพิ่ม	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดจะพิจารณาเปิดพื้นที่เพิ่มเติมในกาสต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	Journal หลายอย่างในฐานข้อมูลออนไลน์ที่ไม่มีการรับ full paper	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดขอภัยที่ไม่สามารถบอกรับวารสารทุกฉบับหรือฐานข้อมูลทุกฐานข้อมูลได้ เนื่องจากบางฐานข้อมูลมีราคาสูงมาก หากพบว่าบทความที่ต้องการไม่มีให้บริการในฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับหรือพบปัญหาในการเข้าใช้งานวารสารหรืองานวิจัยที่ต้องการ สามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยส่งข้อมูลของบทความ วารสาร หนังสือ หรืองานวิจัยที่ต้องการมาที่ oklib@swu.ac.th และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการค้นหาเอกสารฉบับเต็มให้	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ควรมีแหล่งทรัพยากรที่หลากหลายมากกว่านี้	บริการของห้องสมุด	ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อทรัพยากรที่ต้องการทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ https://clbs.swu.ac.th/bookorder/ ห้องสมุดจะพิจารณาจัดซื้อและแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ทราบ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 2	แบบสอบถาม	มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น	บริการของห้องสมุด	ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อทรัพยากรที่ต้องการทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ https://clbs.swu.ac.th/bookorder/ ห้องสมุด	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				จะพิจารณาจัดซื้อและแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ทราบ	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	แนะนำบอร์ดเกม gizmos, cryptid, avalon	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ห้องสมุดจะพิจารณาจัดซื้อมาให้บริการต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มี Disney+ hotstar เพราะมีหนัง ซีรีส์ สารคดีมากมายที่น่าสนใจ	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ห้องสมุดจะพิจารณาจัดซื้อมาให้บริการต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีบอร์ดเกม SALEM เกมล่าแม่มด	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ห้องสมุดจะพิจารณาจัดซื้อมาให้บริการต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดชั้น 4 วันที่ 25 สิงหาคม 2566 เวลา 13.10 มีการใส่อารมณ์กับนิสิตที่มาติดต่อใช้บริการต่างๆ ที่ได้ยินผิดเอง แต่เอาจริงๆ ถ้าได้ยินผิดหรือยังก็ไม่ว่ากันที่จะมีอาการเสียงแข็ง โดยใช้คำพูดว่า "ไม่ต้องโอเวอร์ค่ะ ยังไงก็ได้ใช้อยู่แล้ว" และไม่ฟังความเห็นต่างเสียงแข็งใส่เลย และนิสิตก็ต้องมีสิทธิ์ใช้อยู่แล้วไม่ว่าจะพูดแบบนี้ทำไม และหนูก็ไม่ได้คิดจะเผื่อคนเยอะตั้งแต่แรกค่ะ ห้องสมุดควรที่จะเป็นสถานที่ที่เด็กอยาก	บุคลากร	ห้องสมุดขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ ได้ดำเนินการสอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ให้บริการในวันและเวลาดังกล่าวแล้ว พบว่า อาจเกิดจากการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน และเจ้าหน้าที่อาจจะดูเหมือนใช้อารมณ์ในการให้บริการนิสิต ทำให้นิสิตเกิดความไม่สบายใจ ได้แจ้งขอความร่วมมือไปยังบุคลากรทุกท่านแล้วว่า ขอให้ยึดถือการให้บริการที่ดีเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม จะมีการทบทวนและดูแลการให้บริการให้ดีขึ้นในอนาคตต่อไปค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>มา ถ้ากรณีเจ้าหน้าที่ไม่พร้อมทำงาน บริการคิดว่าทางห้องสมุดควรมองหาคน ที่พร้อมทำงานบริการมาทำแทนนะคะ</p>			
<p>ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีม บริหารและแก้ไข)</p>					