

ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ประจำปี 2567

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ จำนวน 31 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	นิสิตบางกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเสียงดัง มาก ๆ ทำให้การเข้ามาอ่านหนังสือใน ห้องสมุดถูกรบกวนจากกลุ่มคนบางกลุ่ม	อื่นๆ	เรื่องปัญหาการส่งเสียงดัง ทางห้องสมุดได้พยายาม หาทางรณรงค์ให้ผู้ที่ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นมา ตลอด ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ หากท่าน ประสบปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้ เป็นการเร่งด่วน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 2	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ขอชื่นชมและขอบคุณอย่างสูงสำหรับการ บริการและความเอื้ออำนวยที่ได้รับใน ภาคเรียนที่ผ่านมา ทั้งการช่วยฝึก ประสบการณ์วิชาชีพให้กับลูกศิษย์ และ การจัดการความรู้เพื่อคอยบริการ ทำให้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายๆ และมี ประสิทธิภาพ	การให้บริการของ บุคลากรสำนัก หอสมุดกลาง	ขอบคุณผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน ที่ให้โอกาสทาง ห้องสมุดได้ดูแลช่วยเหลือนะคะ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มียูทูปและคำโปรยเกี่ยวกับหนังสือ ที่สืบทอดทุกเล่มค่ะ เพราะบางครั้งเรา	การวิเคราะห์เลขหมู่/ หัวเรื่อง	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการ บริการค่ะ ทางสำนักหอสมุดกลางจะนำไปพิจารณา เพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริหาร จัดการทรัพยากร สารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		สนใจเรื่องๆหนึ่ง แต่อ่านแค่ชื่อหนังสือ แล้วไม่รู้ว่าควรจะเลือกเล่มไหน			
ระดับ 1	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	อยากให้ทำความสะอาดบนโต๊ะ / เก้าอี้ ตามที่นั่งอ่านบ่อยๆ	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลางได้รับทราบข้อเสนอแนะแล้ว โดย จะแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ประสานงานกับบริษัทฯ ดูแล ทำความสะอาดให้ดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	กล่องรับฟัง ความคิดเห็น	อยากให้ชั้น 1 เปิด 24 ชั่วโมง	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขณะนี้สำนักหอสมุดกลาง ยังมีการปรับปรุงพื้นที่ บริการในชั้น 2-3 หากดำเนินการปรับปรุงเสร็จแล้ว จะมีพื้นที่นั่งอ่านบริการเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดยังคง เปิดบริการ 24 ชั่วโมงในพื้นที่ Learning space และบริเวณชั้น 1 ในช่วงสอบ กลางภาค และปลายภาค	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	หน้าเว็บไซต์	Learning Space ที่นั่งไม่เพียงพอ เพราะวางกระเป๋าวัวแต่ไม่เห็นมีใครอยู่ที่ โต๊ะ ห้องน้ำ Learning Space มีกลิ่นไม่พึงประสงค์	การให้บริการของ บุคลากรสำนัก หอสมุดกลาง	ขอภัยในความไม่สะดวก สำหรับเรื่องที่นั่งไม่ เพียงพอ ห้องสมุดกำลังดำเนินการจัดหาเพิ่มเติม ในส่วนห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ สำนัก หอสมุดกลาง รับทราบปัญหาและกำลังดำเนินการ แก้ไขค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ควรเปลี่ยนเก้าอี้แบบไม้เป็นโซฟา หรือ เสริมเบาะให้นุ่มๆ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง มีแผนในการปรับปรุงพื้นที่ และ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจะ ทยอยดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ใส่รหัส บัควรีไอดีแล้วขึ้นว่า Invalid User ID and/or Password. Please	บริการของห้องสมุด	ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ ฝ่าย เทคโนโลยีห้องสมุด ได้ประสานงานกับสำนัก	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		re-enter. ทั้งที่ก่อนหน้านี้ได้ใช้บัตรไอดี อันนี้ก็ยังสามารถใช้ได้อยู่ แต่ ณ วันที่ 15 เมษายน 2024 ไม่สามารถเข้าได้		คอมพิวเตอร์เพื่อแก้ไขปัญหาให้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติกลับมาทำงานได้ปกติแล้ว หากพบปัญหาในการใช้งาน ท่านสามารถติดต่อด่วนได้ที่ in box facebook หรือ โทร. 02-6495446 (สายตรง) ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เสียงแจ้งเตือนก่อนปิดห้องสมุดค่อนข้างทำให้รู้สึกตกใจ หนูอยากเสนอความคิดเห็นว่าให้ใช้เพลงที่ทำให้ตกใจน้อยลง เช่น เพลงร้านซีเอ็ดบุ๊ค	สิ่งอำนวยความสะดวก	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะพิจารณาแนวทางการแจ้งเตือนก่อนปิดห้องสมุดให้เหมาะสมต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากเสนอให้ระบบ SWU Lib Delivery มีบริการส่งบทความวารสารให้ด้วย อาจเป็นการถ่ายเอกสารหรือสแกนก็ได้ครั้ง (อาจมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติมได้ครับ) / ขอให้มีบริการส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์	บริการของห้องสมุด	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอยืมวารสารได้ที่ระบบยืมระหว่างหน่วยงาน Inter Campus Loan (ICL) https://lib.swu.ac.th/icl/ หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 02-6495446 (สายตรง) ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ขออนุญาตแจ้งปัญหาในห้องสมุด Learning Space ในช่วงที่เปิดให้อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง มีคนเสียงดังจำนวนมากเลย ไม่ใช่คุยกันเฉยๆ แต่บางทีตะโกนคุยเหมือนอยู่ข้างนอกเลย เหมือนไม่ใช่ห้องสมุด คิดว่าน่าจะมีหลายคนที่เจียบใช้ห้องสมุดอย่างมีระเบียบและมี	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่แจ้งเข้ามาจะนะ จะนำเรื่องนี้ไปหารือกับส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการในการควบคุมดูแลเรื่องเสียงและปรับปรุงห้องน้ำต่อไป ในเบื้องต้นสำนักหอสมุดกลางได้ทำประชาสัมพันธ์รณรงค์ในเรื่องการใช้เสียง ในช่องทางประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ได้แก่ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		มารยาท น่าจะคิดเหมือนกัน อยากให้ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ที่คอยมาตรวจดูให้อยู่ในความสงบ มีการประกาศว่าห้ามส่งเสียงดังรบกวนคนอื่นไม่เกรงใจคนอื่นเลย ค่ะ อาจจะโพสต์ประกาศเตือนในช่องทางต่าง ๆ มีเสียงประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไม่ใช่ที่คุยกันเสียงดัง มีคนจำนวนมากต้องการสมาธิ และทุกคนก็มีสิ่งที่ต้องทำเหมือนกัน หรืออีกวิธีคือแบ่งพื้นที่ ใน Learning Space ควรจะเป็นที่ไว้เรียนรู้ หาความสงบ หาที่อ่านหนังสือเงียบๆ ไม่ใช่สถานที่คุยกัน หรือเสียงดังได้ ถ้าเป็นห้องสมุดที่มีแต่คนเสียงดัง ห้องสมุดก็จะไม่ใช่ห้องสมุด ขอบคุณที่รับฟังมาก ๆ หวังว่าจะเห็นพัฒนาการทางห้องสมุดนะค่ะ ปัญหานี้คิดว่ามีหลายวิธีที่สามารถแก้ไขได้ค่ะ ทางห้องสมุดเองมีอำนาจและบทบาทที่จะสามารถสร้างกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับได้			
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ชั้น 6 ห้องมาเรียนเสียงดังมาก ๆ ๆ ๆ ฝากให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดดูแลด้วยค่ะ เปิด	สถานที่/การใช้พื้นที่	เรื่องปัญหาการส่งเสียงดัง ทางห้องสมุดได้พยายามหาทางรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นมา	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		เพลงเสียงดังมาก ไม่เกรงใจเหมือนไม่อยู่ห้องสมุดแล้วค่ะ		ตลอดค่ะ ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ หากท่านประสบปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้เป็นการเร่งด่วน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 2	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อ่านหนังสือที่ชั้น 5 แต่มีเสียงเปิด วิทยุ YouTube และพูดคุย รบกวน คิดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดูแล	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลาง ต้องขออภัยเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดขึ้น ได้พูดคุยทำความเข้าใจและตักเตือนเจ้าหน้าที่ Outsource บริษัททำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	น่าจะมีราวเหล็กไว้ให้จอดล้อจักรยาน ก่อนเข้าใช้บริการนะคะ เพราะมหาวิทยาลัยกว้างมากและแดดร้อน ถ้ามีที่จอดล้อจักรยานจะสะดวกมากๆ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง จะนำข้อเสนอแนะเรื่องราวเหล็กไว้ให้จอดล้อจักรยาน เพื่อหารือกับผู้บริหารห้องสมุดต่อไป โดยมีข้อมูลเพิ่มเติมการใช้จักรยานภายในมหาวิทยาลัยว่า อนุญาตให้ขี่ขี่เฉพาะบนถนนเดียวกับรถยนต์และรถจักรยานยนต์เท่านั้น (ไม่อนุญาตให้ขี่ขึ้นถนนพื้นซีเมนต์ รอบๆ สนามฟุตบอล)	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	หนังสือประเภท “ประวัติศาสตร์” หรือสายมนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ มีจำนวนน้อยมากและไม่ทันสมัยในวงวิชาหรือเพื่อการสืบค้น/วิจัย ทั้งนี้ ยังมีการจำกัดหรือไม่นำเข้าหนังสือที่คิดว่า “ไม่เหมาะสม” ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นในวง	อื่นๆ	สำนักหอสมุดกลางได้รับข้อเสนอแนะของนิสิตแล้ว และจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในการจัดหาหนังสือ “ประวัติศาสตร์” หรือสายมนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ ให้ครอบคลุมกับหลักสูตรการเรียนการสอนต่อไป และขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริหาร จัดการทรัพยากร สารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		วิชาการ หากเห็นว่าไม่สมควรควรยกเลิก ด้วยหลักวิชาการ ไม่ใช่กีดกันชนสง ผลกระทบกับนิสิต สถาบันการศึกษาควร สนับสนุนนิสิตในการเรียนรู้ ให้สมกับ ข้อคิดที่ อ.สาโรช มุ่งหวังให้นิสิตมี "... ความรู้ประจุนักปราชญ์..." หรือ คติ มหาวิทยาลัยที่ว่า “การศึกษาคือความ เจริญงอกงาม” ดังนั้น จึงเห็นควรว่า “สำนักหอสมุดกลาง” และ “มหาวิทยาลัย ฯ” ควรสนับสนุนนิสิตโดยการจัดซื้อ หนังสือเพิ่มเติม ไม่ว่าจะหนังสือฝ่ายซ้าย ฝ่ายขวาหรือไม่นิยมฝ่ายใดทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ (เช่น สำนักพิมพ์ฟ้า เดียวกัน, มติชน ฯลฯ) เพราะการศึกษาคือ การสืบค้น วิเคราะห์และคิดอย่างมีเหตุผล แม้นิสิตจะได้รับข้อมูลด้านใดด้านหนึ่งก็ ย่อมมีการวิเคราะห์ก่อนใช้งานอยู่แล้ว จึง ไม่ยากให้คณะผู้บริหารมองเพียงว่า “งานบางกลุ่ม/บางประเภทไม่เหมาะสม ควรเปิดกว้างและเปิดรับความเห็นต่างทาง วิชาการมากยิ่งขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของ มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา วง			

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		วิชาการและนิสิต ท้ายที่สุดนี้ นิสิตคาดหวังว่าจะเห็นการเปลี่ยนแปลงทั้งทัศนะและกายภาพภายใน ”ปีการศึกษาหน้า“ (2567) ของหน่วยงาน ในทางที่เปิดกว้างกว่าที่เป็น เพราะเราคือสถาบันการศึกษาไม่ใช่สถาบันการเมืองที่ กีดกันหรือแบ่งฝักแบ่งฝ่าย หากคำ เสนอแนะของนิสิตมีประโยชน์ก็ขอจ้งนำไปปรับปรุงและจักขอบคุณยิ่ง หรือถ้าหากมีถ้อยคำรุนแรง หยาบคายหรือ กระหบกระเทือนต่อบุคคล หน่วยงานและสถานที่ ก็ขอภัยมา ณ ที่นี้ด้วย			
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ขยายขอบเขตการเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีหลายวารสารทางด้านพอลิเมอร์ที่ไม่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็ม	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาพอลิเมอร์ที่ต้องการได้ที่ kanyada@swu.ac.th หรือทำบันทึกข้อความถึงสำนักหอสมุดกลาง โดยในแต่ละปีงบประมาณสำนักหอสมุดกลางจะสำรวจความต้องการใช้วารสารต่างประเทศของแต่ละหลักสูตรโดยทำบันทึกถึงคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ให้แจ้งรายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศที่ต้องการใช้ในการเรียนการสอน	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้หอสมุด จัดซื้อหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานสถาปัตยกรรมและการออกแบบภายใน เพิ่มมากขึ้น เพราะคณะฯ เพิ่งเปิดสาขาวิชาใหม่ ปี 2567	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักหอสมุดกลางมีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและความต้องการของนิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทางคณะสามารถเสนอซื้อหนังสือดังกล่าวในนามคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/สำนัก ได้	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้เพิ่มหนังสือหมวดหมู่การ์ตูน มังงะ เพิ่มเติม อยากให้มีหนังสือการ์ตูน DC Comics	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	สามารถเสนอซื้อหนังสือทั่วไปทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถเสนอซื้อผ่านระบบเสนอซื้อ CLBS (Central Library Book Suggestion) ของสำนักหอสมุดกลางที่ http://clbs.swu.ac.th/bookorder/	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ระบบรีเคสหนังสือ ถ้าเป็นเล่มที่ไม่มีคนรีเคสก่อนหน้า ใช้งานได้ดี มีอีเมลแจ้งเตือนเมื่อถึงวันรับ แต่พอเป็นเล่มที่มีคนรีเคสก่อนหน้า พอถึงวันที่เป็นคิวที่เราจะได้รับ กลับแจ้งเตือนออกไปเอง ทั้งที่ในอีเมลก็ไม่มีแจ้งเตือนด้วยว่าเป็นคิวที่เราได้รับหนังสือ จึงไม่รู้ว่าเพราะคิวก่อนหน้าไม่คืนตามกำหนดเวลา มันเลยแจ้งเตือนเองเมื่อครบกำหนดวัน หรือระบบมีปัญหาอย่างไร แต่เป็นแบบนี้ 2 ครั้งแล้ว	บริการของห้องสมุด	การจองหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) ได้รับการออกแบบระบบให้ผู้ให้บริการ เข้าไปตรวจสอบสถานะการยืมปัจจุบันของตนเอง ในเมนู My Library Card ผู้ใช้สามารถเข้าไปตรวจสอบ จำนวนหนังสือที่ยืม สถานะการจอง ฯลฯ หากพบปัญหาในการใช้บริการ ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม ได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ชั้น 4 โทร. 02-6495000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้จ้างบุคลากรที่สามารถสอนบอร์ดเกมได้มาประจำที่ห้องสมุด เพื่อสามารถเตรียมสอนบอร์ดเกมที่นี้สิดสนใจได้ตลอดเวลา	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ทางห้องสมุดเคยรับสมัครจิตอาสา มาช่วยงานในส่วนนี้ แต่ในช่วงนี้นิสิตบางส่วนจบการศึกษาไปแล้ว อีกประเด็นหนึ่งคือมีเกมใหม่เข้ามาต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเวลาศึกษาเรียนรู้เกมน้อย จึงยังไม่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเชี่ยวชาญ ห้องสมุดจะนำข้อเสนอแนะเพื่อไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	บุคลากรชั้น 2 ที่ทำหน้าที่ยืม-คืน เพราะเวลาไปยืม-คืน หน้าตาไม่พร้อมที่ทำงาน ไม่พร้อมเป็นมิตร แต่อยากให้ม่จิตใจที่บริการด้วย	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ห้องสมุดน้อมรับข้อเสนอแนะ และจะนำข้อคิดเห็นเรื่องจิตบริการ ไปสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ปรับปรุงที่นั่งชั้น 3 เป็นขึ้นไป ให้มีความทันสมัยพอ ๆ กับชั้น 1 และชั้น 2 เพราะเก้าอี้ไม่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดกำลังดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 -3 ให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	น่าจะมีแนะนำหนังสือมากกว่า คิดว่าทางเพจยังสามารถโพสต์ได้มากกว่านี้	บริการของห้องสมุด	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะพัฒนาการประชาสัมพันธ์บริการแนะนำหนังสือให้ดียิ่งขึ้น	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ห้องสมุดที่เปิดช่วงสอบถึง 22.00 น. หรือ 24 ชั่วโมงเปิดครอบคลุมช่วงสอบของทุกคนะ คณะทันตแพทยศาสตร์	บริการของห้องสมุด	กรณีนี้สิด ต้องการใช้พื้นที่นั่งอ่านในช่วงสอบ นอกเหนือจากตารางที่มหาวิทยาลัยกำหนด หรือตารางเปิดบริการ 24 ชั่วโมงของห้องสมุด ขอให้แจ้งความประสงค์โดยจัดทำบันทึกผ่านทางคณะ ถึง	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		ยังสอบไม่เสร็จแต่ว่าห้องสมุดหมดช่วง ขยายเวลาเปิดแล้ว		ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขอใช้บริการ พื้นที่นั่งอ่านเป็นกรณีพิเศษ โดยมีเงื่อนไข ต้องมี จำนวนนิสิตอย่างน้อย 50 คนขึ้นไป พร้อมแนบ รายชื่อนิสิต และระบุช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการ นอกเวลาราชการมาด้วย หากต้องการรายละเอียด เพิ่มเติม ติดต่อได้ที่ หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากร สารสนเทศ โทร. 02-6495000 ต่อ 11976	
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีม บริหารและแก้ไข)					

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 4 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีการโอเคะมากกว่า 1 ห้อง มากกว่า 1 วัน ชั่วโมงการใช้มากกว่านี้	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดจะพิจารณาแผนการเพิ่มห้องให้มากขึ้น สำหรับการปรับปรุงห้องสมุดในโอกาสต่อไป อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการเพิ่มเวลาและวันที่เปิดให้บริการ อาจจะดำเนินการเปิดเพิ่มได้ในปีการศึกษา หน้าค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าห้องสมุด องค์กรฯ)	หน้าเว็บไซต์	มีหนังสือที่ไม่ได้ยืมด้วยตนเองจำนวน 3 เล่ม ปรากฏอยู่ในระบบการยืมคืนค่ะ	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดองค์กรฯได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการ ยืมคืนของอาจารย์ล่าสุด ณ วันที่ 3 ส.ค. 67 พบว่า หนังสือที่อาจารย์แจ้งว่าค้างอยู่ในชื่อโดยไม่ได้ยืมนั้น เป็นของสำนักหอสมุดกลาง จึงได้ประสานงานกับ หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อตรวจสอบ และจะแจ้งกลับ ให้อาจารย์ทราบอีกครั้งค่ะ ขออภัยในความไม่ สะดวกค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
	แบบสอบถาม	1. มีความซับซ้อนในขั้นตอนการขอ full text ใน Google form เนื่องจากขอได้ที่ ละ 3 เรื่อง แล้ว ต้องกรอกฟอร์มใหม่ 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุดก็ขอได้ที่ละ 3 เรื่องเช่นกัน ซึ่งน้อยเกินไป เพราะต้อง รอคำตอบจากห้องสมุดก่อนว่าหาให้ได้ หรือไม่ จึงจะขอรอบถัดไปได้ ทำให้	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดได้รับทราบข้อเสนอแนะแล้ว และจะนำไป ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไปค่ะ อย่างไรก็ตาม ขอชี้แจงกระบวนการขอเอกสารฉบับ เต็มดังนี้ 1. การให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลใน google form เอง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง และสามารถค้นหา เอกสารได้ตรงกับความต้องการ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		เสียเวลามาก เพราะบางครั้งต้องการ full paper แบบค่อนข้างด่วนสำหรับงานวิจัย 3. อยากให้ปรับปรุงการบริการส่วนนี้ ถ้าไม่สามารถบอกรับ journal เพิ่มได้ ควรให้ส่งรายการ paper ที่จะขอ full text ได้ครั้งละเยอะๆ เพราะถ้าทยอยส่งขอทีละ 3 เรื่อง จะสับสนมาก		2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ต้องรอการตอบกลับข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ซึ่งจะมีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงขั้นตอนที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละห้องสมุด ก่อนที่จะตอบกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ว่า มีให้บริการที่ห้องสมุดใด และห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสามารถให้บริการได้หรือไม่ เนื่องจากทรัพยากรบางรายการ ไม่สามารถให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นได้ เพราะเหตุผลด้านลิขสิทธิ์และการจัดซื้อค่ะ 3. การกำหนดให้ส่งคำขอครั้งละ 3 เรื่อง เพื่อให้เป็นการยืนยันความต้องการใช้บริการ เพื่อไม่ให้เป็นการขอเอกสารล่วงหน้าแต่ไม่ได้ใช้งานจริง เนื่องจากบางมหาวิทยาลัยมีการจำกัดจำนวนทรัพยากรที่จะให้มหาวิทยาลัยอื่นยืม ซึ่งต้องขอยกย ญ ที่นี้ หากไม่สะดวกในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม หากมีความต้องการใช้งานบทความจำนวนมากและไม่สามารถกรอกข้อมูลทั้งหมดได้ โปรดติดต่อเข้ามาที่อีเมลของห้องสมุด หรือทำบันทึกข้อความผ่านคณบดีของท่านเข้ามา เพื่อดำเนินการตามกระบวนการต่อไปค่ะ	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการไม่มี/ไม่เพียงพอ ต้องจอดรถไกลจากหอสมุด	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดขอยกยในความสะดวกที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการค่ะ อย่างไรก็ตาม กำลังมีแผนการที่จะ	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		มาก อากาศร้อนประกอบกับการยืมหนังสือหลายเล่ม ทำให้ลำบากมากขึ้น เพราะต้องขนหนังสือไกล ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ		ปรับปรุงพื้นที่สำหรับจอดรถให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในอนาคต หากท่านเป็นอาจารย์หรือบุคลากรของคณะ และต้องการยืมหนังสือ แต่ไม่สะดวกในการเดินทาง สามารถใช้บริการ Book delivery เพื่อให้ห้องสมุดจัดส่งหนังสือไปที่คณะของท่านได้เวลา 14.00 น. ของทุกวัน โดยเข้าใช้บริการได้ที่ https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/public-relations/swu-lib-delivery-icl	
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)					