

ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ประจำปี 2568

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ จำนวน 16 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	ที่ชั้น 2 ห้องสมุดที่ประสานมิตร ตรงบริเวณโซฟา สีเหลือง ยุงเยอะครับ นั่งๆอยู่บินวนตอมหัวเลย 2 ตัวนี้ตัวนี้ขยทงตาดำโตะ อีกตัวผมเอานิ้วจิ้ม ติดแก้วน้ำ	สิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว)	ได้แจ้งให้ทีมหน่วยอาคารสถานที่และ บำรุงรักษาของสำนักหอสมุดกลาง ให้ฉีดยา กำจัดยุงและแจ้งให้ทางทีมประชาสัมพันธ์ทำ ประกาศติดให้มารับ ซอฟเพล หรือยาทากันยุง เบื้องต้นก่อน	หัวหน้างานบริการ วิทยุทรัพยากร
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ห้องสมุดชั้น 1 ยุงเยอะมากค่ะ โดยเฉพาะ ตามมุม โตะเก้าอี้ และในห้องน้ำ	สิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว)	สำนักหอสมุดกลาง ได้ประสานงานไปยังฝ่าย อาคารฯ ของห้องสมุดให้ดำเนินการ ฉีดยากำจัด ยุงตามมุมโตะ และห้องน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาใน เบื้องต้นให้แล้ว โดยสำนักหอสมุดกลางได้ กำหนดปฏิทินการฉีดยากำจัดยุง ปลูกและ แมลง เป็นประจำทุก 2 เดือน	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เจ้าหน้าที่ผู้ชายตัวอ้วนๆท่าทางดั่งตั้งสองคนตรงจุด ให้บริการบอร์ดเกม วันที่ 11/4/68 ช่วงบ่ายพูดจา ห้วน ดึงหน้าใส่ ไปสอบถามก็ดูไม่เต็มใจตอบ ถาม ตีๆแต่โดนเจ้าหน้าที่กระซอกเสียงใส่ ไม่รู้ไปกินรัง แตนที่ไหนมา ปรับปรุงด้วยค่ะ	การให้บริการของ บุคลากรสำนัก หอสมุดกลาง	สำนักหอสมุดกลาง ต้องขออภัยในเรื่องราวที่ เกิดขึ้น ในเบื้องต้นได้เชิญเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 คน มา พูดคุย ตักเตือน และให้คำแนะนำในการ พัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	Facebook	เมื่อวันเสาร์ที่ 31 พฤษภาคม 2568 เวลาประมาณ 11.00 น. ขอให้เจ้าหน้าที่บริเวณหน้าประตูทางเข้าออก รบกวนใช้หูฟัง เนื่องจากใช้บริการบริเวณลิฟต์นึ่งสเปซ แล้วมีเสียงจากเจ้าหน้าที่นั่งดูคลิปวิดีโอ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหอสมุด นิสิตได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวนทำให้การอ่านหนังสือสอบไม่รู้เรื่อง	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ห้องสมุดขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ทางห้องสมุดได้สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ วัน และเวลาดังกล่าวแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ละเอียดต่อกฎระเบียบ และทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ จึงได้กล่าวตักเตือนไปแล้ว และให้ฟังระมัดระวังเสียงที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ห้องน้ำบริเวณ learning space มีแมลงสาบเดินทุกวันเลย	สิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว)	ทางห้องสมุดได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องลงไปดูพื้นที่เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และเร่งดำเนินการแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ งานอาคารสถานที่ได้ดำเนินการสำรวจแล้ว พบว่า สะดืออ่างล้างหน้าชำรุด จึงได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว รวมถึงได้สำรวจบริเวณอื่นๆ ด้วย	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	การจัดการพื้นที่ใช้สอยในห้องสมุด - หนูเป็นคนที่ชอบมาดูหนังที่ห้องสมุดเมื่อเรียนเสร็จเพราะมันเงียบสงบ และผ่อนคลาย แต่ตอนนี้หนูดูหนังไม่มีความสุขเลย เพราะห้องสมุดปรับพื้นที่ให้บอร์ดเกม และที่ดูหนังมาอยู่ที่เดียวกัน โดยตามความเห็นหนูจากผู้ใช้งานจริง หนูคิดว่าควรแยก เล่นเกมมันต้องสนุกแบบใช้เสียง ส่วนดูหนัง	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด ได้ดำเนินการย้ายจุดรับชม Netflix เข้าไปในห้องชมภาพยนตร์ จำนวน 5 จุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการรับชม	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยี ห้องสมุด

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		มันต้องการพื้นที่เงียบเพื่อดูอย่างผ่อนคลาย พอมาอยู่รวมกันแล้ว อรรถรสในการดูหนังหมดเพราะรำคาญเสียงดัง ขอแนะให้แยกกันค่ะ			
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	สวัสดีค่ะ อยากให้ห้องสมุดเปิดชั้นสองตอนเช้าค่ะ (ก่อน 8 โมง) ขอบรรยากาศชั้น 2 มาก ๆ เลยค่ะสบายตาและปลอดโปร่งกว่ามาก เป็นคนมาเช้าเพื่อมาอ่านหนังสือก่อนเข้าเรียน แต่พอ 8 โมงก็ต้องไปเรียนแล้ว เสียตายมากค่ะ อยากใช้ห้องสมุดโซนใหม่บ้าง พอดีคณะเรียนเช้าถึงเย็นเลยค่ะ ช่วยพิจารณาด้วยนะคะ	บริการของห้องสมุด	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ด้วยเงื่อนไขของเวลา สถานที่ และเจ้าหน้าที่ ในช่วงนี้ยังไม่สามารถเปิดให้บริการตามข้อเสนอแนะได้นะคะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	กล่องรับฟังความคิดเห็น	บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะคนวัยทำงานใช้บริการโต๊ะที่มีปลั๊กเพื่อชาร์จคอมพิวเตอร์หรืออื่น ๆ เป็นระยะเวลามากกว่า 3 ชั่วโมง ทำให้ไม่มีปลั๊กวางให้นิสิตใช้ได้อย่างเพียงพอ	บริการของห้องสมุด	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ ห้องสมุดจะนำเรื่องนี้ไปหารือกับทีมดูแลพื้นที่บริการ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติมว่าเป็นพื้นที่โซนไหน และช่วงเวลาใด เพื่อจะหาทางแนวทางแก้ไขต่อไป ติดต่อ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 063-8018030	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	วันที่ 29 ตุลาคม ประมาณบ่ายโมง โดนพี่พนักงานผู้ชาย ใส่แว่นตรงเคาน์เตอร์ที่จองห้องประชุม ชี้หน้าดำค่ะ เพียงแค่เพราะพี่พนักงานเข้าใจผิดว่ากลุ่มของหนูเป็นกลุ่มนิสิตอีกกลุ่มหนึ่งที่ไม่ได้มาคืน	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	กรณีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ให้บริการห้องประชุมมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ ทางงานเทคโนโลยีวิทยทรัพยากรดิจิทัลขอเรียนว่า ขณะนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าว โดยจะดำเนินการ	หัวหน้างานเทคโนโลยีวิทยทรัพยากรดิจิทัล

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>กฤษฎา แต่คือกลุ่มหนูมาคืนกฤษฎาก่อนเวลาที่พี่พนักงานแจ้งไว้ 1 ชั่วโมง เลยค่ะ</p>		<p>สอบสวนอย่างรอบคอบและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เมื่อได้ผลการสอบข้อเท็จจริงแล้ว งานเทคโนโลยีวิทยุทรัพยากรดิจิทัลจะดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม และจะรายงานผลให้ท่านทราบต่อไป ทั้งนี้ สำนักหอสมุดกลางขอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และขอขอบคุณที่ได้แจ้งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>หน้าเว็บ lib.swu.ac.th ที่ปรับปรุงใหม่มีความใช้งานยาก บริการต่างๆไม่อยู่ในหน้าเพจเดียวกันทั้งหมด เช่น การยืม-คืน บริการจัดส่งหนังสือ ฯลฯ ทำให้ต้องสลับหน้าเพจไปมา/อยากให้สามารถกดยืมหนังสือที่มีสถานะว่างผ่านเว็บและไปรับที่เคาท์เตอร์ได้เลยเหมือนเมื่อก่อน เพราะบางครั้งไปค้นหาด้วยตัวเองแล้วไม่เจอหรือหนังสือไม่อยู่บนชั้น เคาท์เตอร์บริการถูกย้ายออกไป ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือสอบถาม ทำให้เกิดความยากลำบากในการใช้บริการห้องสมุด</p>	<p>สิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<p>เนื่องจากระบบเดิมนั้น สามารถใช้วิธีการตามที่ผู้ใช้เคยปฏิบัติมาก่อนเปลี่ยนระบบใหม่ แต่ตอนนี้สำนักหอสมุดกลาง ได้เปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติใหม่และระบบ SWU Lib Delivery Service การทำงานในขั้นตอนดังกล่าวอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการแบบเดิมได้ ทางงานบริการได้แจ้งให้ผู้ใช้รับทราบและแนะนำวิธีการสืบค้นและใช้งานระบบ SWU Lib Delivery Service เรียบร้อยแล้ว และเรื่องหาหนังสือไม่พบ เจ้าหน้าที่บริการประจำชั้น จะอยู่ในช่วงบ่ายของแต่ละวัน หากเวลาดังกล่าวไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ให้หาหนังสือได้ที่เคาท์เตอร์ Information ชั้น 1 โดย</p>	<p>หัวหน้างานบริการ วิทยุทรัพยากร</p>

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อ	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				กรอกแบบฟอร์มช่วยหาหนังสือ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการหาหนังสือให้และแจ้งผู้ใช้ให้มารับหนังสือหากเจอตัวเล่ม ไม่เกิน 2 วันทำการ	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>การใช้พื้นที่ในการทำกิจกรรมบางอย่าง มีการใช้เสียงค่อนข้างดังทำให้รบกวนสมาธิในการทำงาน โดยมีการใช้เสียงตั้งแต่ช่วงบ่ายโมง เป็นต้นมา โดยเสียงรบกวนส่วนใหญ่ เป็นการส่งเสียงเชียร์ให้กำลังใจผู้เข้าประกวด ซึ่งจัดในพื้นที่ห้องสโตนจัดทำใหม่ แต่เสียงยังส่งออกมาถึงด้านนอกและนอกจากนี้ยังมีการใช้เสียงด้านนอกห้องขณะเตรียมตัวอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาก่อนเข้าใช้ห้องหรือการเปลี่ยนรอบการคัดเลือก</p> <p>ผมมีข้อคิดเห็นว่าการเลือกใช้สถานที่ในการประกอบกิจกรรมไม่ค่อยเหมาะสม อยากให้มีการพิจารณาหรือมาตรการการควบคุมเสียงเนื่องจากเป็นการใช้เสียงเป็นระยะเวลาค่อนข้างนานและต่อเนื่อง ทางผู้จัดงานจึงควรมีมาตรการการรับมือที่ดีกว่านี้และชั้น 2 เป็นชั้นที่งดใช้เสียงซึ่งผมคิดว่าทุกคนน่าจะทราบกันดีถึงกติกาข้อนี้เนื่องจากมีการประกาศติดไว้ตรงบันไดชั้นอยู่แล้ว</p> <p>สุดท้ายนี้จึงอยากให้มีการพิจารณาและมี</p>	สถานที่/การใช้พื้นที่	<p>งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ได้รับทราบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงรบกวนจากการจัดกิจกรรมภายในพื้นที่ห้องสโตน ชั้น 2 ของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้พื้นที่ของผู้รับบริการท่านอื่นแล้ว</p> <p>งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรับทราบว่าเป็นช่วงเวลาดังกล่าวมีการจัดกิจกรรมประกวดที่มีการใช้เสียงเชียร์และการเตรียมงานภายนอกห้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการท่านอื่นที่ต้องการใช้พื้นที่เพื่อการทำงานหรือทำงานในบรรยากาศที่เงียบสงบ</p> <p>งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น และได้หารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยจะพิจารณาจัดสรรพื้นที่จัดกิจกรรมที่อาจมีการใช้เสียงให้อยู่ในบริเวณที่ไม่รบกวนพื้นที่งดใช้เสียง รวมทั้งจะ</p>	หัวหน้างานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		มาตรการควบคุมเพื่อการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องในพื้นที่ที่ใช้เสียงได้หรือควรงดใช้เสียง ขอขอบคุณครับ		มีการประชาสัมพันธ์และกำหนดมาตรการควบคุมเสียงอย่างรัดกุมในโอกาสต่อไป งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ขอขอบคุณ ผู้ใช้บริการที่กรุณาแจ้งข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการพื้นที่และคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสงบ ชั้น 6 เพราะในห้องค้นคว้านิสิตบางกลุ่มเสียงดังมากเลย เฉพาะวันนี้ 24 ตุลาคม 2568 เวลา 16.40 น. ห้อง 605 ไม่รู้นิสิตชั้นปีไหนและคณะไหน อีกทั้งห้องสมุดมีการแบ่งโซนเสียงดังไม่เสียงดังเรียบร้อยแล้วก็ไม่ควรจะมีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีกนะครับ ทางห้องสมุดควรทราบและเข้ามาดูแลอย่างจริงจังมากกว่าการประกาศออกลำโพงแล้วให้นิสิตอื่นๆ ช่วยกันพูดให้กลุ่มนี้ปรับพฤติกรรม	สถานที่/การใช้พื้นที่	งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ได้รับทราบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเสียงรบกวนจากการใช้พื้นที่ห้องค้นคว้า ชั้น 6 ห้อง 605 แล้วทางฝ่ายฯ ขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น และขอขอบคุณที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน งานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล ได้เข้าตรวจสอบพื้นที่และหารือร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำชั้น เพื่อกำหนดแนวทางในการดูแลและควบคุมความสงบภายในพื้นที่ค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ กำลังดำเนินการ ติดป้ายเตือนการใช้เสียงให้เบาลง ภายในห้องกลุ่มย่อย เพื่อเป็นการ	หัวหน้างานเทคโนโลยีวิทยุวิทยุการดิจิทัล

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				<p>สร้างความตระหนักแก่ผู้ใช้บริการ พร้อมทั้ง กำชับเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มความถี่ในการตรวจตรา และดูแลความสงบของพื้นที่อย่างต่อเนื่อง งานเทคโนโลยีวิทยุทรัพยากรดิจิทัล ขอขอบคุณ ผู้ใช้บริการที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะด้วยความหวังดี และจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสภาพแวดล้อมการใช้พื้นที่ของสำนักหอสมุดกลางให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p>	
ระดับ 2	Facebook	<p>สงสัยการทำงานนัดหมายครับ คือพวกผมนิสิตมาใช้สิทธิในการจองห้องประชุม จองตามเว็บตามขั้นตอนทุกอย่าง แต่ไม่เข้าใจว่าเจ้าหน้าที่มีปัญหากับการใช้งานห้องประชุมของพวกผมยังไงครับ การแสดงออกและการพูดไม่โอเคครับ แคนิสิตใช้สิทธิที่มีมีเรื่องไหนที่ไม่โอเคครับ แล้วเป็นแบบนี้มาตลอด พวกผมไม่ค่อยเข้าใจ หรือว่ามีการบังคับกันมาทำงานกันรีเปล่าครับ</p> <p>พวกผมจองห้องในเว็บคือช่วง 13.30-15.30 เพื่อใช้ในการคุยงานจริง ๆ เพื่อเตรียมสอบ แล้วห้องจะหมดเวลาก็เลยเช็คทางเว็บว่ามีนิสิตจองต่อหรือไม่ก็ไม่มี พวกผมก็เลยจองในเว็บต่อเลยแบบตอนช่วง</p>	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	<p>ห้องสมุดขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ และขอภัยในความไม่สะดวก มา ณ โอกาสนี้ โดยเป็น 2 ประเด็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านระบบจองห้องศึกษาค้นคว้าเนื่องจากระบบยังอยู่ในช่วงทดลองใช้งานและปรับปรุง จึงทำให้ระบบไม่เสถียร อาจทำให้พบข้อผิดพลาดในการจองใช้ห้อง เช่น เกิดการจองซ้ำซ้อนและทำให้ผู้ใช้มีความไม่พึงพอใจ เป็นต้น 2. แนวปฏิบัติการให้บริการบางข้อมีความไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้ใช้บริการเกิดความสับสน รวมถึงขยายไปสู่ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน อย่างไรก็ตามฝ่าย 	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อ	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>15.20 เพื่อจะใช้งานตอนหลัง 15.30 และไปสแกนที่ชั้น 4 แต่พี่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้หญิงกับผู้ชายที่ประจำชั้น 4 ก็แสดงออกแล้วก็พูดประมาณว่าไม่แบ่งห้องให้คนอื่นใช้เลย แสดงออกว่าไม่โอเคที่พวกผมจะใช้ห้องประชุมต่อ</p> <p>เข้าใจนะครับว่าพี่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอาจจะเหนื่อยจากนิสิตคนอื่นที่ใช้งานห้องประชุมห้องอื่นมา แต่ผมก็เป็นนิสิตในมอคิดว่าพี่เจ้าหน้าที่ก็ควร professional นิดนึงไหมครับ ทำงานส่วนกลางแบบนี้ก็เจอคนเยอะเข้าใจนะครับ แต่นิสิตมาใช้งานก็ไม่ได้อยากรบกวนอะไรเยอะหรอกครับ แค่ใช้สิทธิตัวเองตามปกติ สื่อสารกันดีๆก็ได้ครับ พวกผมเจอแบบนี้ก็ตกใจนิดนึงครับว่าทำอะไรผิดตรงไหน</p>		<p>บริการฯ จะนำปัญหาที่พบไปหารือเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p>	
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>ทำไมหอสมุดที่ประสานมิตรถึงปิด18.00 น. ซึ่งปิดเร็วมาก นิสิตหลายๆคนที่เรียนหลักสูตร กศบ. หลังเข้าโรงเรียนฝึกสอนก็อยากไปนั่งทำงานที่หอสมุดซึ่งเดินทางมาถึงหอสมุดก็ปิดแล้ว แต่ทำไมฝั่งองครักษ์ปิด 22.00 น.</p>	บริการของห้องสมุด	<p>เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงปิดภาคการศึกษา ทำให้ผู้ใช้มาใช้พื้นที่นั่งอ่านจำนวนไม่มากนัก สำนักหอสมุดกลาง จึงขอภัยในความไม่สะดวก มา ณ โอกาสนี้คะ ในอนาคตเมื่อห้องสมุดปรับปรุงพื้นที่บริการในชั้นต่างๆ เสร็จเรียบร้อย จะมีพื้นที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้นและจะขยายเวลาในการให้บริการ ตามความเหมาะสมต่อไป</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>พื้นที่ชั้น 3 เสียงดังมาก ๆ ดังจนระดับ คนทำงานต้องประสาทเสีย อาจจะมีเสีย สุขภาพจิต ระบบของการได้ยินเสียง ในเรื่องของเสียง ที่ให้สิทธิ นิสิตแบบเต็มทีจนไม่ คำนึงผลกระทบต่อ เจ้าหน้าที่ ในอนาคต ที่ทำงานให้บริการ เสียงดังแบบนี้ ได้เกณฑ์มาตรฐาน สิ่งแวดล้อมมาได้ยังไง ควรคำนึงเคยนึกถึงคุณภาพชีวิต ในที่ทำงานของคนในองค์กรด้วย</p> <p>ข้อเสนอ ควรเล่น บอร์ดเกมในพื้นที่ห้องเล่น บอร์ดเกม แล้วปิดประตูกันเสียงออกมาตามที่คุยตกลงไว้ว่าเล่นแค่เพียงในพื้นที่ห้องเท่านั้นห้องเต็มคือ ต้องรอคิวครับไม่ใช่ให้เล่นจนรามาถึงห้องประชุมใหญ่ถึงคนทำงานบ้างไหมครับ สภาวะแวดล้อมเสียงดังขนาดนี้ในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อระบบหูในอนาคต แบบนี้ใครรับผิดชอบปัญหาสุขภาพจิตที่จะตามมาอีกคุณภาพชีวิตแบบนี้มันสมควร หรือไม่ ควรปรับปรุงเร่งด่วน หากไม่ได้รับการแก้ไข คงจะต้องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาดูแลเรื่องนี้แทน</p>	สถานที่/การใช้พื้นที่	<p>ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดรับทราบ ปัญหาเสียงดังในพื้นที่บริการชั้น 3 แล้ว ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนหารือและปรับรูปแบบในการให้บริการ</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>Dear Librarian, I am writing to bring to your attention a matter that is significantly affecting the</p>	สถานที่/การใช้พื้นที่	<p>ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ฝ่ายบริการฯ รับทราบปัญหาเสียงดังในห้องสมุดแล้ว และได้แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น (ระยะสั้น) ดังนี้</p>	หัวหน้าฝ่ายบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>learning environment in the Central Library. On the 6th floor, and likely on other floors as well, many students are engaging in loud conversations, making uncontrolled noises, and laughing. This level of noise is inconsistent with the quiet, focused atmosphere expected in a library. Such behavior has gone beyond the bounds of normal study-related interaction and is seriously disturbing other students who are trying to concentrate. I respectfully request that the library take appropriate measures to address this issue and help restore a conducive environment for study. Thank you for your attention and understanding. Sincerely, ZHANGTAO</p> <p>เรียนบรรณารักษ์</p> <p>ดิฉัน/ผม/ดิฉันขอแจ้งให้ทราบถึงปัญหาที่กำลังส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในห้องสมุดกลางอย่างมีนัยสำคัญ บนชั้น 6 และอาจจะรวมถึงชั้นอื่นๆ ด้วย นักศึกษาหลายคนกำลัง</p>		<p>1. ระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประกาศแจ้งเตือน "ขอความกรุณางดส่งเสียงดัง" - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ เดินตรวจตราตามชั้นบริการ เพื่อขอความร่วมมืองดใช้เสียงดัง <p>อย่างไรก็ตามในการดำเนินการ ระยะกลาง และ ระยะยาว (อยู่ในขั้นตอน ทาหรือ และวางแผนการดำเนินการ</p> <p>2. ระยะกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มโซนชัดเจน <p>เช่น แบ่งเป็น “Quiet Zone” (ห้ามเสียงดังเด็ดขาด) กับ “Discussion Zone” (อนุญาตให้พูดคุยได้บ้าง)</p> <p>ใช้สีสัญลักษณ์แตกต่างกัน เช่น แดง = Quiet / เขียว = Discussion เป็นต้น</p> <p>3. ระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้างวัฒนธรรมการใช้ห้องสมุด <p>จัดกิจกรรมรณรงค์ เช่น “Library Silence Week” หรือ “Respect the Quiet”</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรการชัดเจน 	

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		<p>พูดคุยเสียงดัง ส่งเสียงดังเกินขอบเขต และหัวเราะ ระดับเสียงดังกล่าวไม่สอดคล้องกับบรรยากาศที่ เงียบสงบและมีสมาธิที่ควรจะเป็นในห้องสมุด พฤติกรรมดังกล่าวเกินขอบเขตของการปฏิสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนตามปกติ และรบกวน นักศึกษาท่านอื่นที่กำลังพยายามมีสมาธิอย่างมาก ดิฉัน/ดิฉันขอความกรุณาให้ห้องสมุดดำเนินการที่ เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหานี้ และช่วยฟื้นฟู สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ขอขอบคุณสำหรับความสนใจและความเข้าใจของ ท่าน ด้วยความจริงใจ จางเทา</p>		<p>กรณีฝ่าฝืนบ่อยครั้ง อาจมีบทลงโทษเบา ๆ (เช่น ตักเตือน หรือจำกัดเวลาใช้ห้องสมุด)</p>	
<p>ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของ ทีมบริหารและแก้ไข)</p>	-	-	-	-	-

ผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ประจำปี 2568

ห้องสมุดองค์กรฯ ได้รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ จำนวน 4 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	-	-	-	-	-
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	บรรณารักษ์ในห้องสมุดชั้น 4 ควรให้บริการด้วยความเต็มใจใบหน้ายิ้มแย้ม พุดจาดีสุภาพเพราะเป็นงานบริการรบกวนช่วยตักเตือนและปรับปรุงตัวด้วยค่ะหากไม่เต็มใจที่จะบริการก็ไม่ควรทำงานนี้ค่ะ	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	จากการตรวจสอบปัญหาความไม่สะดวกที่นิสิตได้รับ พบว่าเกิดจากระบบจองห้องประชุมออนไลน์ไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้นิสิตเกิดความไม่พึงพอใจและยุ่งยากในการใช้บริการ จึงแจ้งกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าอยากให้กลับไปใช้ระบบเดิม ซึ่งความไม่สะดวกในด้านการใช้งานระบบจะได้พิจารณาแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นในภาคการศึกษาหน้า ส่วนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่อาจจะให้ข้อมูลไม่เพียงพอ หรือมีสีหน้าและน้ำเสียงที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ห้องสมุดขอภัยเป็นอย่างยิ่ง และจะได้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่านดังกล่าวต่อไป	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวข้อเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	คุณวรรณิศา แซ่เตียว วันนี้พิน่าจะไม่ค่อยสบาย หรือเปล่าคะ วันนี้พูดจาไม่ดีเลย ไม่มีใจบริการ สีหน้าไม่ดี ใช้คำพูดรุนแรงไม่เหมาะสม รุนแรง ทำให้เกิดความไม่สบายใจ คือ หน้าตาดูมีความรู้ นะคะ แต่ทำไม่รู้	การให้บริการของ บุคลากรสำนัก หอสมุดกลาง	จากการตรวจสอบปัญหาความไม่สะดวกที่นิสิต ได้รับ พบว่าเกิดจากปัญหาความสับสนในการใช้ บริการห้องมินิเธียเตอร์ที่แตกต่างจากห้อง ประชุมกลุ่มย่อย และการให้ข้อมูลกำหนดเวลา คีนที่ไม่มีแจ้งอย่างชัดเจน ทำให้นิสิตเกิด	หัวหน้าห้องสมุด องค์กรฯ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	นางสาววรรณิศา แซ่เตียว พนักงานบริการคนนี้มี วาจาที่ไม่พร้อมให้บริการนิสิต ใช้คำพูดที่แดกดัน และสีหน้าที่ไม่พร้อมบริการ แสดงคำพูดและสี หน้าไม่ค่อยเหมาะสม อยากแนะนำว่าในอนาคต ปรับปรุงตัวจะเป็นการดีค่ะ	การให้บริการของ บุคลากรสำนัก หอสมุดกลาง	ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งความไม่ สะดวกในด้านการใช้งานระบบจะได้พิจารณา แก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นในภาคการศึกษาหน้า ส่วนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่อาจจะให้ข้อมูล ไม่เพียงพอ หรือมีสีหน้าและน้ำเสียงที่ทำให้เกิด ความไม่สบายใจ ห้องสมุดขอภัยเป็นอย่างยิ่ง และจะได้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่านดังกล่าวต่อไป	

ระดับ	ช่องทาง	รายละเอียดที่ต้องการแจ้ง	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	<p>เรียนผู้ดูแลห้องสมุด</p> <p>ขอเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดระบบหนังสือในห้องสมุดว่า อยากให้มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เช่น นิยายแปลให้อยู่ในโซนหนึ่ง นิยายสืบสวนอีกโซนหนึ่ง และ slices of life อยู่ในอีกโซน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือที่สนใจได้สะดวกมากขึ้น เนื่องจากการเรียงหนังสือตามชื่อผู้แต่งเพียงอย่างเดียว ทำให้บางครั้งหาหนังสือที่ต้องการค่อนข้างยาก</p> <p>นอกจากนี้ ขอเสนอให้มีการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ให้เท่าเทียมกันในทั้งสองห้องสมุด เพื่อป้องกันปัญหาที่หนังสือใหม่ๆ จะอยู่แค่ในห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง และผู้ใช้บริการในอีกแห่งต้องจองผ่านระบบออนไลน์ซึ่งเข้าใช้งานอย่างไม่เสถียร</p> <p>หวังว่าข้อเสนอแนะนี้เป็นประโยชน์และช่วยพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>ขอขอบคุณค่ะ</p>	บริการของห้องสมุด	<p>ห้องสมุดขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมอบให้กับห้องสมุด และเป็นความคิดเห็นที่ห้องสมุดจะนำไปพิจารณาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพื้นที่สำหรับต้อนรับปีการศึกษา 2568 ต่อไป ทั้งนี้ห้องสมุดจะมีการนำระบบ RFID รวมถึงบริการที่ทันสมัยอื่น ๆ เข้ามาใช้งานต่อไป รวมถึงการปรับปรุงพื้นที่และรูปแบบการจัดเก็บหนังสือในชั้นบริการ และจะได้นำข้อคิดเห็นที่ได้รับนี้ไปใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินการต่อไป</p> <p>ขอบคุณที่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางค่ะ</p>	หัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	-	-	-	-	-