



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2560

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการ รับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2017-08-001	25/11/2560	ห้องสมุด สัญญา ธรรม ศักดิ์	สถานที่	ผู้ร้องเรียนสงสัยว่าเหตุใดนักศึกษาจึงนำ เครื่องดื่มเข้ามาในห้องสมุดสัญญาไม่ได้ ทั้งที่ เจ้าหน้าที่สามารถนำน้ำดื่มเข้ามาที่จุดบริการ ได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำกริยาไม่ดี	2	25/11/2560	-	ไม่มีการสื่อสารที่ชัดเจนถึงข้อมูล กฎระเบียบต่างๆ	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้ง เตือนและสื่อสารข้อมูลกฎระเบียบ ต่างๆ ของห้องสมุดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอบรมในเรื่องการให้บริการต่อไป	ปิดเรื่อง

2017-14-001	20/11/2560	ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	สถานที่	ผู้ร้องเรียนได้แจ้งว่าเสียงจากชั้น 2 ที่ไม่ใช้โซนเจียบนั้น เสียงดังมาจนถึงชั้น 3 และ ชั้น 4	2	20/11/2560	-	<p>ในช่วงปีการศึกษา 2560 ศูนย์การเรียนรู้ได้ดำเนินการเพิ่มที่นั่งจำนวน 200 ที่นั่ง บริเวณชั้น 2 ของศูนย์ฯ เนื่องจากได้รับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาเรื่องจำนวนที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ</p> <p>ซึ่งเมื่อเพิ่มที่นั่งบริเวณชั้น 2 แล้ว ในช่วงสอบที่มีผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ฯ ในปริมาณมาก มักเกิดปัญหาเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริเวณชั้น 3 ซึ่งเป็น Reading Zone</p>	<p>แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องเสียงดังของผู้ใช้บริการในระยะสั้น และระยะยาวจะดำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดักเตือนผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล/รายกลุ่ม ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น กรณีไม่เชื่อฟังคำดักเตือน จะเชิญออกจากพื้นที่ 2. กรณีเสียงดังทั่วทั้งพื้นที่ จะใช้การประกาศเสียงตามสายขอความร่วมมืองดส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น 3. แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องเสียงดังในระยะยาว จะดำเนินการกันกระຈกบริเวณพื้นที่นั่งอ่าน บริเวณชั้น 3 ทั้งหมด เพื่อป้องกันเสียงรบกวนจากพื้นที่ในชั้นอื่นๆ 	ปิดเรื่อง
-------------	------------	--	---------	---	---	------------	---	--	---	-----------