

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกุมภาพันธ์ 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-002	14/2/2561	หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์	การให้บริการ	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ตนไม่มีสิทธิ์เข้า รับการอบรม เพราะไม่ใช่ บุคลากรของ มธ. ที่สมัครไป เพราะไม่ทราบ เมื่อได้อีเมลตอบ รับจึงได้เดินทางไปอบรม ทำให้ เสียความรู้สึกต่อ มธ. มากๆ ทั้งๆที่ เป็นศิษย์เก่าและเคยเป็นอาจารย์ พิเศษของที่ มธ. มาหลายปี	4	15/2/2561	หน่วยสื่อสาร องค์กรฯ	การสื่อสารไม่ ชัดเจน	จะมีการแจ้งผู้เข้าอบรมใน 2 ส่วน คือ 1. แบบฟอร์มลงทะเบียน การอบรม Endnote นั้น ระบุกลุ่มผู้เข้าอบรม เอาไว้ ว่า เป็น นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 2. Facebook ในส่วนการประชาสัมพันธ์ การอบรม ระบุหมายเหตุไว้ ว่าเฉพาะ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สามารถเข้า ร่วมอบรมได้	ปิดเรื่อง 15/2/2561

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกุมภาพันธ์ 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-001	7/2/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรม ศักดิ์	การให้บริการ	ผู้ร้องเรียนจาก มธ.ศูนย์ลำปางยืม หนังสือระหว่างศูนย์ (Book Delivery) ทั้งหมด 4 เล่ม (วันที่ 17 มกราคม 2561) โดยได้รับเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 ซึ่งตอนนี้ได้มา เพียงเล่มเดียว ส่งจากหอสมุดป่วยฯ เหลืออีก 3 เล่มที่ยืมจากห้องสมุด สัญญาธรรมศักดิ์ ซึ่งนับตั้งแต่วันร้อง ขอ (วันที่ 17 มกราคม 2561) ถึงวันนี้ เป็นเวลา 3 อาทิตย์แล้ว ก็ยังไม่ได้รับ หนังสือ เลยอยากทราบว่ามียะไร ผิดพลาดหรือไม่	4	7/2/2561	ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	หนังสือเรื่อง "คำอธิบาย ประมวล กฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ว่า ด้วยมรดก / โดย เปรียบ หุ ตางกูร ; แก้ไข เพิ่มเติมโดย ไพโรจน์ กัมพู สิริ" เป็น หนังสือที่ ห้องสมุดกำลัง จัดซื้อเพิ่มเติม	มีการแจ้งนักศึกษาถึงสาเหตุที่ยังไม่ได้รับ หนังสือว่า เป็นหนังสือที่ห้องสมุดกำลัง จัดซื้อเพิ่มเติม หากหนังสือใหม่มาถึงแล้ว จะดำเนินการยืมออกในชื่อนักศึกษาให้ เป็นลำดับแรก	ปิดเรื่อง วันที่ 7/2/2561

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกุมภาพันธ์ 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-13-001	16/2/2561	หอสมุดป่วยฯ	การให้บริการ	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มีการค้างค่าปรับ เป็นเงินจำนวนมาก (2,220 บาท) จึงติดต่อเคาน์เตอร์ จึงพบว่าไม่ เคยยืมหนังสือเหล่านั้นเลย ทั้งนี้ จำได้ว่าเคยสลิบบัตรไว้หน้าเครื่อง ยืมอัตโนมัติ แต่ขึ้นมาก็พบว่าบัตร ยังอยู่ที่เดิมจึงไม่ได้เอะใจ จนกระทั่งมาพบว่าติดค่าปรับใน จำนวนเงินดังกล่าว	3	16/2/2561	-	นักศึกษาสลิบบัตร และไม่ แจ้งเจ้าหน้าที่ ทันที	ประชาสัมพันธ์บนหน้า Facebook พร้อมติดประกาศแจ้งขั้นตอนว่าหากบัตร นักศึกษาหายหรือสลิบบัตรควรทำอะไร นอกจากนี้ยังแจ้งเตือนที่หน้าจอเครื่องยืม อัตโนมัติเรียบร้อยแล้ว "อย่าสลิบบัตร ประจำตัว"	ปิดเรื่อง วันที่ 17/2/2561