



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-003	7/4/2561	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	การ ให้บริการ	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ต้องการจะใช้ เครื่องอ่านไมโครฟิล์มของ หอสมุดฯ ณ ห้องหนังสือหายาก ซึ่งมีคนใช้อยู่ก่อนแล้ว เจ้าหน้าที่จึงแจ้งว่าให้รอก่อน จน เวลาผ่านไป 3-4 ชั่วโมงจึงไป สอบถามอีกครั้ง แต่ได้คำตอบว่า ผู้ใช้กำลังทำงานให้อาจารย์ ท่านหนึ่ง ซึ่งให้ผู้ร้องเรียนมาใหม่ ในวันถัดไป	3	16/5/2561	-	ไม่มีการระบุ ระยะเวลาการใช้ เครื่องไมโครฟิล์ม	จัดทำเอกสารไม่ ควบคุมเป็น แบบฟอร์ม ลงทะเบียนระยะเวลา ในการใช้เครื่อง ไมโครฟิล์ม โดย กำหนดเวลาให้ใช้ 3 ชั่วโมง	ปิดเรื่อง วันที่ 16/5/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-14-001	13/4/2561	ศูนย์การ เรียนรู้ฯ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่	ต้องการให้เปิดห้องดีโวลเตอร์ ชั้น 2 ศูนย์การเรียนรู้ฯ ในช่วงปิด วันสงกรานต์ เนื่องจากจะใช้ค้ งานและทำงานกลุ่ม	2	16/2/2561	-	หอสมุดป่วยฯ ได้ ทดลองเปิดห้องดี โวลเตอร์ ชั้น 2 ศูนย์ การเรียนรู้ฯ แต่ พบว่ายังมี ผู้ใช้บริการน้อย จึง ยังปิดให้บริการอยู่ ในวันสงกรานต์	หอสมุดป่วยฯ อาจ สำรวจความต้องการ ในการใช้ห้องดีโวลเตอร์ ดังกล่าว	ปิดเรื่อง 16/2/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-004	15/4/2561	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ทรัพยากร สารสนเทศ	ประสงค์ใช้บริการ Book Delivery หนังสือชื่อ Estates : an intimate history / Lynsey Hanley เลขเรียกหนังสือ HD7288.78.G7 H36 2017 จาก หอสมุดปรีดี พนมยงค์ แต่เมื่อลอก อินเข้าในระบบแล้ว ไม่พบปุ่ม ดำเนินการเรื่อง book delivery	4	16/4/2561	งานจัดการ ข้อมูล ทรัพยากร สารสนเทศ	หนังสือยังอยู่ใน ระหว่างจัดส่งจาก งานเทคนิค มาที่ หอสมุดปรีดี พนม ยงค์ (Cataloging Division) จึงยังไม่ สามารถขอให้จัด ส่งผ่านบริการ Book Delivery หรือ มายืมด้วย ตนเองได้	1. แจ้งให้ผู้ดูแล ระบบซ่อมรายการ หนังสือที่ขึ้น Location Cataloging Division จนกว่าห้องสมุดจะ ดำเนินการ Check in หนังสือเข้าระบบ และสถานะ Available พร้อม ให้บริการ 2. ทารื้อกับส่วนงานที่ เกี่ยวข้องถึง กระบวนการส่ง หนังสือจากงาน จัดการข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ ถึงงานบริการ	ปิดเรื่อง 17/4/2561



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-03-002	23/4/2561	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน เทคโนโลยี	ไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ เอกสารต่างๆ จากคลัง ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (beyond.library.tu.ac.th) ได้	4	23/4/2561	งานพัฒนา ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	เนื่องจากระบบยังไม่รองรับภาษาไทย โดยสมบูรณ์ เมื่อมีการใส่ข้อมูลในบทความที่ยาวมาก ทำให้ระบบไม่สามารถทำ index ได้ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในระบบ	แจ้งช่องทางการเข้าใช้บริการผ่านฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLIS) รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และแนะนำการบริการยืมเป็นตัวเล่ม	ปิดเรื่อง วันที่ 27/4/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-03-003	24/4/2561	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน เทคโนโลยี	ไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ เอกสารต่างๆ จากคลัง ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (beyond.library.tu.ac.th) ได้	4	24/4/2561	<input type="checkbox"/> - งานพัฒนา ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	เนื่องจากระบบยังไม่รองรับภาษาไทย โดยสมบูรณ์ เมื่อมีการใส่ข้อมูลใน บทความที่ยาวมาก ทำให้ระบบไม่สามารถทำ index ได้ จึงทำให้เกิด ความผิดพลาดในระบบ	แจ้งช่องทางการเข้า ใช้บริการผ่าน ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLIS) รวมถึง สำนักงาน คณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ (วช.) และ แนะนำการบริการยืม เป็นตัวเล่ม	ปิดเรื่อง 27/4/2561



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-03-004	25/4/2561	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน เทคโนโลยี	ไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ เอกสารต่างๆ จากคลัง ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (beyond.library.tu.ac.th) ได้	4	25/4/2561	งานพัฒนา ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	เนื่องจากระบบยังไม่รองรับภาษาไทย โดยสมบูรณ์ เมื่อมีการใส่ข้อมูลใน บทความที่ยาวมาก ทำให้ระบบไม่สามารถทำ index ได้ จึงทำให้เกิด ความผิดพลาดในระบบ	แจ้งช่องทางการเข้า ใช้บริการผ่าน ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLIS) รวมถึง สำนักงาน คณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ (วช.) และ แนะนำการบริการยืม เป็นตัวเล่ม	ปิดเรื่อง 27/4/2561



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-03-005	29/4/2561	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน เทคโนโลยี	ไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ เอกสารต่างๆ จากคลัง ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (beyond.library.tu.ac.th) ได้	4	30/4/2561	งานพัฒนา ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	เนื่องจากระบบยังไม่รองรับภาษาไทย โดยสมบูรณ์ เมื่อมีการใส่ข้อมูลในบทคัดย่อที่ยาวมาก ทำให้ระบบไม่สามารถทำ index ได้ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในระบบ	ยกเลิกการบันทึกและทำ index บทคัดย่อ เนื่องจากระบบไม่รองรับภาษาไทย  แจ้งช่องทางการเข้าใช้บริการผ่านฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLIS) รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และแนะนำการบริการยืมเป็นตัวเล่ม	ปิดเรื่อง 27/4/2561



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-005	29/4/2561	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่	วันที่ 27 เมษายน 2561 มีการ เยี่ยมชมหอสมุดปรีดีฯ ผู้ ร้องเรียนแจ้งว่า เสียงดัง ครอบคลุม เสียงขณะเยี่ยมชมดูงาน	3	29/4/2561	-	กองวิเทศสัมพันธ์ ได้นำนักศึกษาจาก โครงการอบรมทูต กิจกรรมวิเทศ สัมพันธ์นานาชาติ รุ่นที่ 5 เข้าเยี่ยมชม หอสมุดปรีดีฯ ทำให้ เกิดเสียงดังขึ้น	หัวหน้าหอสมุดปรีดีฯ ได้แจ้งแก่ผู้นำชม แล้วว่ ทุกครั้งที่มึคน มาดูงานจะให้ผู้นำชม กำชับคณะที่มาดูงาน ให้อยู่ในความสงบ ไม่ส่งเสียงดัง	ปิดเรื่อง 29/4/2561