



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-007	10/7/2561	หอสมุดปริทัศน์	การให้บริการ	<p>ผู้ร้องเรียนแจ้งใน 2 ประเด็นคือ</p> <p>1. ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2560 ในข้อ 2 (ก) ระบุว่า สมาชิกสมทบต้องจ่ายค่าบำรุงห้องสมุดเท่ากับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (4,000 บาท / ปี) ในย่อหน้า 2 ของ (ก) ระบุว่า ยกเว้น ศิษย์เก่าที่เป็นสมาชิกสมาคมและชมรมตามประกาศของหอสมุด มธ.</p> <p>ในวรรณคดี ขัดแย้งกับการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อมูลสมาชิกและการทำบัตร QH-LS-03 โดยการให้บริการนั้นจะให้สมาชิกสมทบจ่ายค่าบำรุง 4,000 บาท และวางเงินมัดจำเพิ่ม 2,000 บาท</p> <p>ซึ่งงานบริการได้หารือกันเบื้องต้น เห็นว่าประกาศดังกล่าวไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลกระทบต่อความเข้าใจผิดของผู้ใช้บริการ</p> <p>2. เรื่องสิทธิในการยืมของสมาชิกสมทบ อ้างตาม ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด กำหนดให้สมาชิกสมทบจ่ายค่าบำรุง 4,000 บาทเท่ากับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และยังมีค่ามัดจำ 2,000 บาท แต่สิทธิในการยืมทั้งจำนวนเล่ม และวัน ต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาก จึงขอให้หอสมุดช่วยทบทวนเรื่องสิทธิการยืมของสมาชิกสมทบ</p>	4	10/7/2561	1. สำนักงาน เลขานุการ 2. ห้องสมุดสาขา	ประกาศ มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์ เรื่อง การ กำหนดอัตรา ค่าธรรมเนียมการ ให้บริการของ หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์ พ.ศ. 2560 ไม่ชัดเจน	นำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อ ร่วมกันพิจารณา โดยที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน เห็นชอบให้มีการพิจารณาแก้ไข ประกาศ โดยผ่าน คณะกรรมการระเบียบฯ ของ หอสมุดฯ เพื่อนำเสนอ คณะกรรมการอำนวยการได้ พิจารณา และให้อธิการบดีลง นามอนุมัติประกาศใช้ต่อไป	รอปิด เรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกรกฎาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-04-001	25/7/2561	หน่วยสื่อสาร องค์กรฯ	การบริการ	ผู้ร้องเรียนต้องการต่ออายุ (renew) หนังสือ แต่ไม่สามารถ Login ได้	4	26/7/2561	1. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มธ. 3. ห้องสมุดสาขา	หอสมุด มธ. ร่วมสนับสนุน "นโยบาย Single Account" โดยปรับระบบการ Login เข้าใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดฯ ให้เป็นชุดเดียวกันกับบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	มีการประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการผ่านเพจ Facebook และเปลี่ยนแบนเนอร์การล็อกอินเข้าสู่ระบบในหน้า koha หรือหากนักศึกษายังไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ สามารถติดต่อสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มธ.	ปิดเรื่อง 26/7/2561
2018-07-008	21/7/2561	หอสมุดปริทัศน์	ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการจัดหนังสือแยกตามสาขาวิชา ในมุมมอง.ชาลววิทย มุมป่วยา และการจัดเรียงแยกตามประเทศ ทำให้หาหนังสือยาก	4	2/8/2561	งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	การจัดเรียงหนังสือทำให้หาหนังสือไม่พบ	คุณกาญจนภรณ์ จิตสง่า ผู้ช่วยผู้อำนวยการกำลังหารือเข้าที่ประชุมกรรมการดำเนินงานพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข	ปิดเรื่อง 2/8/2561