



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-03-006	15/8/2561	หน่วยเทคโนโลยี สารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยี	ผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก แจ้งว่า ezproxy มีปัญหา ในเวลา 06.13	4	15/8/2561	สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ได้ทำการตรวจสอบแล้ว พบว่า สามารถใช้งานได้ปกติ	ทางเจ้าหน้าที่ได้ทดลองการใช้งานปรากฏว่าเข้าใช้ได้ จึงแจ้งทางผู้รับบริการให้ทราบ	ปิดเรื่อง 22/8/2561
2018-16-001	15/8/2561	ห้องสมุดนงเยาว์ฯ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ห้องสมุดนงเยาว์มีหนังสือใหม่น้อยมาก โดยมักจะให้ไปดูทาง online database แทน แต่ว่าการอ่านจากหนังสือนั้นทำให้เห็นภาพและเกิดการเรียนรู้ที่ดีกว่าอย่างมาก จึงอยากให้ทางห้องสมุดจัดซื้อหนังสือใหม่เป็นประจำ	2	22/8/2561	-	ห้องสมุดนงเยาว์ฯ ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือเป็นจำนวนจำกัดจึงต้องบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นหากหนังสือเล่มใดที่มีให้บริการเป็น E-book ในฐานข้อมูลแล้ว ห้องสมุดจะไม่ซื้อแบบรูปเล่มหรือฉบับพิมพ์ซ้ำอีก	1. นักศึกษาสามารถเสนอแนะให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือที่ต้องการได้ โดยผ่านบริการ book suggestion เพื่อห้องสมุดจะนำมาพิจารณาตามความเหมาะสมโดยยึดประโยชน์ส่วนรวมหรือกรณีมีงบประมาณเหลือ 2. เพิ่มงบประมาณค่าจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ห้องสมุด	ปิดเรื่อง 30/8/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-009	16/8/2561	หอสมุดปรีดีฯ	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่	เหตุใดจึงเพิ่งให้ช่างมาซ่อมแซม ปรับปรุงห้อง Study room (เจาะ ผนังเปลี่ยนกระดาน) ที่หอสมุดปรีดี ท่าพระจันทร์ การกระทำดังกล่าว ได้สร้างเสียงรบกวนให้แก่ผู้ใช้งาน เป็นอย่างมาก การซ่อมแซม ปรับปรุงสถานที่ให้ใหม่และทันสมัย เป็นเรื่องที่ดี แต่ควรจัดการเรื่อง เหล่านี้ให้เสร็จเรียบร้อยตั้งแต่ช่วง ปิดเทอม จะได้ไม่เป็นการรบกวน นักศึกษาในช่วงเวลาเปิดเทอม 1/2561	4	22/8/2561	งานอาคาร และสถานที่	การปรับปรุงห้องstudy room มีเสียงดัง ซึ่งรบกวน ผู้ใช้บริการ และไม่ได้ปิด ป้ายประกาศแจ้งให้ผู้ใช้ ทราบถึงการปรับปรุงสถานที่ และได้รับอนุมัติ งบประมาณการสั่งซื้อและ งานพัสดุเพิ่งดำเนินการ สั่งซื้ออุปกรณ์มาได้ใน ช่วงเวลาดังกล่าวซึ่งอยู่เปิด เทอม	จะแจ้งผู้ใช้ทราบล่วงหน้าก่อนทำการ ปรับปรุง และปิดบริการบริเวณที่ ซ่อมแซม ปรับปรุง	ปิดเรื่อง 5/9/2561
2018-07-010	25/8/2561	หอสมุดปรีดีฯ	การให้บริการ	นักศึกษารหัส 5907640501 ไม่ เคยทำการยืมหนังสือแต่อย่างใด เนื่องจากนักศึกษาอยู่ต่างประเทศ เคยมีการแจ้งถึงความผิดพลาดนี้ มี คนรับเรื่องไป และไม่มีอะไรเกิดขึ้น ต่อ จึงคิดว่าเรื่องจบไปแล้ว ไม่คิด ว่าจะมีเรื่องตกค้างอีก	4	26/8/2561	ห้องสมุดสาขา	คาดว่าจะมาจาก การ login KOHA ค้างไว้ที่ เครื่องสำหรับให้บริการ ทำ ให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้ งานและกด Book Delivery ในชื่อของ นักศึกษาอีกคนโดยไม่ตั้งใจ	ทางเจ้าหน้าที่ได้นำหนังสือเล่มดังกล่าว ออกจากระบบการยืมของนักศึกษาแล้ว และแจ้งไปยังนักศึกษามือเรื่องเรียน เรียบร้อยแล้ว	ปิดเรื่อง 3/9/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-011	31/8/2018	หอสมุดปรีดีฯ	การให้บริการ	ผู้ใช้บริการต้องการนำหนังสือมาคืน พร้อมขอใช้ค่าปรับกรณีหนังสือ หาย (นำหนังสือเล่มใหม่มาส่งคืน + ค่าปรับ) ในวันที่ 31 สิงหาคม 2561 โดยไม่ ทราบว่าห้องสมุดปิดให้บริการใน วันดังกล่าว เมื่อมาถึงพบว่าหอสมุดปรีดีฯ พนม ยงค์ ปิดให้บริการ (มีป้ายประกาศ ปิดบริการที่หน้าหอสมุด) ผู้ใช้บริการจึงจะคืนหนังสือที่ เครื่องรับคืนอัตโนมัติ แต่พบว่า เครื่องรับคืนหนังสือไม่สามารถใช้ งานได้	3	31/8/2018	-	ไม่มีการแจ้งผู้ใช้บริการ กรณีตู้รับคืน อัตโนมัติที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ชำรุด	1. ตรวจสอบสภาพเครื่องคืนอัตโนมัติให้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2. หากชำรุด ใช้งานไม่ได้ ควรมีป้ายแจ้ง ผู้ใช้บริการ / และกำหนดการแก้ไข 3. นอกจากนั้น ควรแนะนำทางเลือก อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา เช่น ขณะนี้ตู้รับคืนอัตโนมัติที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ชำรุด ผู้ใช้บริการสามารถนำหนังสือส่งคืนได้ที่ เคาน์เตอร์บริการชั้น U1 กรณีหอสมุดปิดบริการ สามารถนำส่ง คืนได้ที่ตู้รับคืน	ปิดเรื่อง 31/8/2018