



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน | ประเภทเรื่องร้องเรียน           | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของข้อร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง    | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข   | สถานะ                       |
|-------------|-----------------|----------------------------------|---------------------------------|--|----------------------|---|--------------------------|---|--|-----------------------------|
| 2018-13-003 | 11/10/2561      | หอสมุดปว้ย อิงภากรณ์             | ทรัพยากรสารสนเทศ                | ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า คนมีหนังสือ Book Delivery อยู่ในระบบจากหอสมุดปว้ยฯ ไปยังห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ แต่ตนไม่สามารถยืมใดๆ                  | 4                    | 11/10/2561                                | ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ | คาดว่าน่าจะมาจากการ login KOHA ค้างไว้ที่เครื่องสำหรับให้บริการ ทำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้งานและกด Book Delivery ในชื่อของนักศึกษาอีกคนโดยไม่ตั้งใจ | ได้แจ้งประกาศบนหน้าเว็บไซต์ koha.library.tu.ac.th แจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการอย่าลืม Log out ออกจากระบบ เพื่อปกป้องสิทธิ์ของตนเอง รวมถึงมีประกาศบนเพจ Facebook Official | ปิดเรื่อง<br>11/10/256<br>1 |
| 2018-13-009 | 11/10/2561      | หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ           | สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยี | ต้องการให้หอสมุดฯ ปรับปรุง application โดยด่วน UI ไม่สะอาดตา และใช้งานยาก ไม่ practical อย่างยิ่ง จึงขอให้พิจารณาปรับปรุง application ด้วย | 2                    | 11/10/2561                                | -                        | เนื่องจากผู้พัฒนา application ดังกล่าว หยุดพัฒนา application แล้ว จึงไม่สามารถแก้ไขการทำงาน ของ application ได้                                     | ในปี 2562 ทางหอสมุดมีแผนจะพัฒนา application ตัวใหม่เพื่อทดแทน application เดิม   | ปิดเรื่อง<br>11/10/256<br>1 |



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก<br>ร้องเรียน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของข้อ<br>ร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับเรื่อง<br>ต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข  | สถานะ                       |
|-------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|--|--------------------------|---|---------------------------|---|---|-----------------------------|
| 2018-07-014 | 17/10/2561      | หอสมุดปรีดีฯ<br>ห้องสมุดสัญญาฯ       | การให้บริการ          | นักศึกษานำหนังสือที่เป็นตัว<br>เล่มของหอสมุดปรีดีฯ ไปคืน<br>ที่ห้องสมุดสัญญา<br>(นิติศาสตร์) แต่เจ้าหน้าที่<br>ห้องสมุดสัญญาไม่รับตัวเล่ม<br>และให้นำหนังสือไปคืนที่<br>ห้องสมุดเจ้าของตัวเล่ม | 4                        | 17/10/2561                                    | ห้องสมุดสาขา              | เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน<br>เข้าใจในเรื่องการคืนหนังสือ<br>ระหว่างห้องสมุดอย่าง<br>คลาดเคลื่อน จึงทำให้เกิดกรณี<br>นี้ขึ้น | แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุก<br>ท่านให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน<br>ให้ตรงกัน และมีแนวทางคือทุก<br>ห้องสมุดจะต้องรับคืนหนังสือที่<br>อยู่ต่างห้องสมุดภายในวิทยาเขต<br>เดียวกัน พร้อมกับมีป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ทางเพจ<br>Facebook Thammasat<br>University Library เพื่อแจ้ง<br>ผู้รับบริการ | ปิดเรื่อง<br>18/10/256<br>1 |
|             |                 |                                      |                       |  |                          |   |                           |   |   |                             |



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก<br>ร้องเรียน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของข้อ<br>ร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับเรื่อง<br>ต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง | สาเหตุ   | แนวทางการแก้ไข   | สถานะ                       |
|-------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|--|--------------------------|---|---------------------------|--|--|-----------------------------|
| 2018-08-005 | 20/10/2561      | ห้องสมุดสัญญา<br>ธรรมศักดิ์          | ทรัพยากรสารสนเทศ      | ฐานข้อมูล Westlaw ไม่<br>สามารถเข้าใช้บริการได้  | 4                        | 20/10/2561                                    | ห้องสมุดสาขา              | ฐานข้อมูลมีปัญหาการใช้งานผ่าน IP<br>ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์             | การแก้ไข เปลี่ยน url ดังกล่าว<br>ในระบบ worldcat เรียบร้อย<br>แล้ว ขณะนี้ใช้งานได้ปกติ ส่วน<br>eds ได้แจ้งทางบริษัทแล้ว<br>ตั้งแต่วันที่ 19 ตค แต่เนื่องจาก<br>ผู้รับผิดชอบอยู่ระหว่างกลางาน<br>จึงจะดำเนินการแก้ไขภายหลัง | ปิดเรื่อง<br>22/10/256<br>1 |
| 2018-08-006 | 20/10/2561      | ห้องสมุดสัญญา<br>ธรรมศักดิ์          | ทรัพยากรสารสนเทศ      | ฐานข้อมูล Westlaw ไม่<br>สามารถเข้าใช้บริการได้  | 4                        | 20/10/2561                                    | ห้องสมุดสาขา              | ฐานข้อมูลมีปัญหาการใช้งาน<br>ผ่าน IP ของ<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์        | การแก้ไข เปลี่ยน url ดังกล่าว<br>ในระบบ worldcat เรียบร้อย<br>แล้ว ขณะนี้ใช้งานได้ปกติ ส่วน<br>eds ได้แจ้งทางบริษัทแล้ว<br>ตั้งแต่วันที่ 19 ตค แต่เนื่องจาก<br>ผู้รับผิดชอบอยู่ระหว่างกลางาน<br>จึงจะดำเนินการแก้ไขภายหลัง | ปิดเรื่อง<br>22/10/256<br>1 |
| 2018-03-010 | 24/10/2561      | งานเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ             | ทรัพยากรสารสนเทศ      | ลิงก์จุลสารไทยคดีศึกษาไม่<br>สามารถใช้งานได้<br>( <a href="https://library.tu.ac.th/th/node/1220">https://library.tu.ac.th/th<br/>/node/1220</a> ) | 3                        | 25/10/2561                                    | -                         | สาเหตุเกิดจากลิงก์ดังกล่าวที่<br>นักศึกษาเข้าใช้ ต้องผ่านระบบ<br>EZProxy | ให้คน.เข้าใช้งานผ่าน<br><a href="http://ezproxy.tulibs.net/login?qurl=https%3A//library.tu.ac.th/E-JournalList">http://ezproxy.tulibs.net/login?q<br/>url=https%3A//library.tu.ac.th/E-<br/>JournalList</a>                | ปิดเรื่อง<br>25/10/256<br>1 |



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก<br>ร้องเรียน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน                                      | ระดับของข้อ<br>ร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับเรื่อง<br>ต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง                  | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข  | สถานะ                        |
|-------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|--|--------------------------|---|--|---|---|------------------------------|
| 2018-03-011 | 25/10/2561      | งานเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ             | ทรัพยากรสารสนเทศ      | ฐานข้อมูล Westlaw ไม่<br>สามารถเข้าใช้บริการได้          | 4                        | 25/10/2561                                    | บริษัท<br>EBSCO<br>Information<br>Services | สาเหตุ เนื่องจากมีการเปลี่ยน<br>url จาก<br>ezproxy.library.tu.ac.th<br>เป็น ezproxy.tulibs.net  | การแก้ไข เปลี่ยน url ดังกล่าว<br>ในระบบ worldcat เรียบร้อย<br>แล้ว ขณะนี้ใช้งานได้ปกติ ส่วน<br>eds ได้แจ้งทางบริษัทแล้ว<br>ตั้งแต่วันที่ 19 ตค แต่เนื่องจาก<br>ผู้รับผิดชอบอยู่ระหว่างลางาน<br>จึงจะดำเนินการแก้ไขภายหลัง | ปิดเรื่อง<br>25/10/2561<br>1 |
| 2018-07-015 | 31/10/2561      | หอสมุดปรีดีฯ                         | ทรัพยากรสารสนเทศ      | ผู้ร้องเรียน พบว่า ตนเองมี<br>ค่าปรับแต่ไม่ได้ยืมหนังสือ | 3                        | 3/11/2561                                     | -  | ห้องสมุดได้ตรวจสอบแล้ว<br>พบว่าไม่มีหนังสือเล่มนี้ใน<br>ห้องสมุด และได้มีหลักฐานการ<br>ยืมไปจริง จึงคาดว่าบัตร<br>นักศึกษาเคยหาย หรือเคยให้<br>ผู้อื่นหรือไม่ในช่วงดังกล่าว | ห้องสมุดจึงได้ set email alert<br>ให้แจ้งเตือนเมื่อมีการยืมหรือ<br>คืนหนังสือ   | ปิดเรื่อง<br>3/11/2561       |