



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-007	2/11/2561	ห้องสมุดสัญญาฯ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ฐานข้อมูล Westlaw ไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ เมื่อใส่คำค้นและกด Search หน้าเว็บไซต์ของฐานข้อมูลไม่มีการตอบสนองใด ๆ โดยเป็นเช่นนี้มาประมาณ 1 สัปดาห์ ผมได้ทดสอบการใช้งานแล้ว โดยใส่คำค้นว่า "GlaxoSmithKline" เมื่อกด Search พบว่า เว็บไซต์ไม่ตอบสนองเช่นเดียวกับที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา	4	5/11/2561	1. หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. บริษัท Thomson Reuter (Westlaw)	ปัญหาเกิดจากการที่เปลี่ยนลิงก์ EZProxy รวมถึงการใส่ลิงค์ของฐานข้อมูล และตั้งค่าใน EZProxy ไม่ถูกต้อง ทำให้นักศึกษาไม่สามารถใช้งานได้	ทำการเปลี่ยนลิงก์และทดสอบระบบ พร้อมแจ้งนักศึกษา	ปิดเรื่อง 5/11/2561
2018-08-008	7/11/2561	ห้องสมุดสัญญาฯ	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	เครื่องปรับอากาศที่ห้องสมุดสัญญาฯ ชั้น 3 มีอุณหภูมิที่หนาวมาก และใช้ลมแอร์เบอร์แรง	3	7/11/2561	-	ห้องสมุดมีการตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา ความแรงของลมที่ระดับ 4 (สูงสุด)	ทางห้องสมุดสัญญาฯ ได้ให้เจ้าหน้าที่คงอุณหภูมิไว้ที่ 25 องศา และลดระดับความแรงของลมมาที่ระดับ 3 แต่หากยังรู้สึก	ปิดเรื่อง 7/11/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/002	18/11/2561	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	นักศึกษาจ่ายค่าปรับแล้วแต่ยังมียอดค้างในระบบ	4	18/11/2561	บริษัท ปีนसार	เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืนเพียงคนเดียว และในช่วงเวลานั้นมีผู้มาใช้บริการทั้งขอใบยืมระหว่างห้องสมุด มาคืนหนังสือ มาจ่ายค่าปรับ จึงทำให้ไม่ได้ทำการ payment ค่าปรับในระบบ	เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติจะระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และเพื่อไม่ให้เกิดปัญหานี้ซ้ำ จะให้ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืนตรวจสอบการจ่ายค่าปรับในระบบ Koha โดยนำใบเสร็จและ slip จ่ายค่าปรับเครื่อง EDC ที่เขียนเลขประจำตัว (ID) มาตรวจสอบในวันนั้น ก่อนเลิกงาน	



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/003	22/11/2561	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค	หูฟัง Video on demand ห้องโสตทัศนศึกษาไม่เพียงพอ	3	23/11/2561	-	อาจเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน เนื่องจากหอสมุดปวยฯ มธ. ศูนย์รังสิต ได้สอบถามผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลาปกติ และนอกเวลาราชการ พบว่าในช่วงเวลาที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเข้ามา ไม่พบปัญหาหูฟังไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีหูฟัง 29 อัน จากเครื่องเล่น	ในปีงบประมาณ 2563 จะมีการจัดซื้อหูฟังสำรองเพิ่มเติมจำนวน 10 ชุด โดยการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำ หอสมุดปวยฯ จะตรวจสอบจำนวนของหูฟัง	<input type="checkbox"/> 23/11/2 561
2561/005	24/11/2561	หน่วยสื่อสารองค์กรฯ	การให้บริการ	แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (Library Users Feedback Form) (QF-CC-01) - ควรให้ผู้ใช้งานหมวดหมู่ว่าจะสื่อสารเรื่องอะไร โดยทำเป็น drop down list - เสนอแนะ - ร้องเรียน - ดิชม - ในข้อ 2. ที่ให้ระบุชื่อห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ต้องการจะร้องเรียน ต้องการให้ทำเป็น drop down list - 3. ช่องทางที่ท่านสะดวกให้ติดต่อกลับมากที่สุด (Reply of feedback) แนะนำว่า ใช้ภาษาอังกฤษว่า contact details - Date of feedback วันที่ร้องเรียน คิดว่าไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใส่ใส่เพราะระบบจะบันทึกอยู่แล้ว	3	24/11/2561	-	เนื่องจากเป็นระบบที่เพิ่มมีขึ้นจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานกำหนดทิศทางของคำถามได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร	ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการ แก้ไข	สถานะ
2561/006	29/11/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สถานที่	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มีผู้นำอาหารเข้ามาในห้องสมุดและบริเวณชั้น 2 ยังมี เสียงดังรบกวนไปถึงชั้น 3-4	3	30/11/2561	-	นักศึกษาทำผิดระเบียบ การเข้าใช้ศูนย์การ เรียนรู้ฯ	ทำ ประชาสัมพันธ์ ขอความ ร่วมมือและแจ้ง เดือนผู้ใช้บริการ โดยกำหนด เงื่อนไขตัดสิทธิ์ การเข้าใช้ บริการ 1 เดือน	ปิด เรื่อง 8/12/2 561