



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-07-007	10/7/2018	หอสมุดปริทัศน์	การบริการ	<p>ผู้ร้องเรียนแจ้งใน 2 ประเด็นคือ</p> <p>1. ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2560 ในข้อ 2 (ก) ระบุว่า สมาชิกสมทบต้องจ่ายค่าบำรุงห้องสมุดเท่ากับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (4,000 บาท / ปี) ในย่อหน้า 2 ของ (ก) ระบุว่า ยกเว้น ศิษย์เก่าที่เป็นสมาชิกสมาคมและชมรมตามประกาศของหอสมุด มธ.</p> <p>ในวรรณคดี ขัดแย้งกับการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อมูลสมาชิกและการทำบัตร OH-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>	3	10/7/2018	1. สำนักงาน เลขานุการ 2. ห้องสมุดสาขา	ประกาศ มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์ เรื่อง การ กำหนดอัตรา ค่าธรรมเนียมการ ให้บริการของ หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์ พ.ศ. 2560 ไม่ชัดเจน	นำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงานเพื่อร่วมกัน พิจารณา โดยที่ประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงาน เห็นชอบให้ มีการพิจารณาแก้ไข ประกาศ โดยผ่าน คณะกรรมการระเบียบ ฯ ของหอสมุดฯ เพื่อ นำเสนอคณะกรรมการ อำนวยการได้พิจารณา และให้อธิการบดีลง นามอนุมัติประกาศใช้ ต่อไป	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-04-001	30/7/2018	งานสื่อสาร องค์กรฯ	การบริการ	ผู้ร้องเรียนต้องการต่ออายุ (renew) หนังสือ แต่ไม่สามารถ Login ได้	3	30/7/2018	1.งานเทคโนโลยี สารสนเทศ 2. สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร มธ. 3. ห้องสมุดสาขา	ทอสมุด มธ. ร่วมสนับสนุน "นโยบาย Single Account" โดยปรับระบบ การ Login เข้า ใช้บริการต่าง ๆ ของทอสมุดฯ ให้เป็นชุด เดียวกันกับ บริการต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย	มีการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการผ่านเพจ Facebook และ เปลี่ยนแบนเนอร์ การล็อกอินเข้าสู่ ระบบในหน้า koha หรือหากนักศึกษายังไม่ สามารถเข้าสู่ ระบบได้สามารถ ติดต่อสำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร มธ.	ปิดเรื่อง
2018-07-008	21/7/2018	ทอสมุดปริทัศน์	ทรัพยากร สารสนเทศ	ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการจัดหนังสือแยกตามสาขาวิชา ในมมอ.ชาลววิทย์ มุมป่วยา และการจัดเรียงแยกตามประเทศ ทำให้หาหนังสือยาก	3	2/8/2018	งานจัดการ ทรัพยากร สารสนเทศ	การจัดเรียง หนังสือทำให้หา หนังสือไม่พบ	คุณกาญจนภรณ์ จิตสง่า ผู้ช่วย ผู้อำนวยการกำลัง หาหรือเข้าที่ประชุม กรรมการดำเนินงาน พิจารณาเพื่อกำหนด แนวทางการแก้ไข	ปิดเรื่อง