



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	งานเทคโนโลยี	ทรัพยากร สารสนเทศ	ผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นนักศึกษา ปริญญาเอก แจ้งว่า ezproxy มี ปัญหา ในเวลา 06.13	3	15/8/2561	สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ และการ สื่อสาร	ได้ทำการตรวจ ระบบแล้ว พบว่า สามารถใช้งานได้ ปกติ	ทางเจ้าหน้าที่ได้ทดลองการเข้าใช้งาน ปรากฏว่าเข้าใช้ได้ จึงแจ้งทาง ผู้รับบริการให้ทราบ	ปิดเรื่อง
2018-16-001	15/8/2561	ห้องสมุดนงเยาว์ฯ	ทรัพยากร สารสนเทศ	ห้องสมุดนงเยาว์มีหนังสือใหม่ น้อยมาก โดยมักจะให้ไปดูทาง online database แทน แต่ ว่าการอ่านจากหนังสือนั้นทำให้ เห็นภาพและเกิดการเรียนรู้ที่ ดีกว่าอย่างมาก จึงอยากให้ ทางห้องสมุดจัดซื้อหนังสือใหม่ เป็นประจำ	1	15/8/2561	-	ห้องสมุดนงเยาว์ ฯ ได้รับ งบประมาณใน การจัดซื้อหนังสือ เป็นจำนวนจำกัด จึงต้องบริหาร จัดการ งบประมาณที่มี อยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นหากหนังสือ เล่มใดที่มี ให้บริการเป็น E-book ใน ฐานข้อมูลแล้ว ห้องสมุดจะไม่ ซื้อแบบรูปเล่ม หรือฉบับพิมพ์ซ้ำ	1. นักศึกษาสามารถเสนอแนะให้ ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือที่ต้องการได้ โดยผ่านบริการ book suggestion เพื่อห้องสมุดจะนำมาพิจารณาตาม ความเหมาะสมโดยยึดประโยชน์ ส่วนรวมหรือกรณีมีงบประมาณ เหลือ 2. เพิ่มงบประมาณค่าจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ห้องสมุด	ปิดเรื่อง



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	หอสมุดปริทัศน์	สถานที่	เหตุใดจึงเพิ่งให้ช่างมาซ่อมแซม ปรับปรุงห้อง Study room (เจาะ ผนังเปลี่ยนกระดาด) ที่หอสมุดปริทัศน์ ท่าพระจันทร์ การกระทำดังกล่าว ได้สร้างเสียงรบกวนให้แก่ผู้ใช้งาน เป็นอย่างมาก การซ่อมแซม ปรับปรุงสถานที่ใหม่และทันสมัย เป็นเรื่องที่ดี แต่ควรจัดการเรื่อง เหล่านี้ให้เสร็จเรียบร้อยตั้งแต่ช่วง ปิดเทอม จะได้ไม่เป็นการรบกวน นักศึกษาในช่วงเวลาเปิดเทอม 1/2561	1	22/8/2561	-	การปรับปรุงห้องstudy room มีเสียงดัง ซึ่ง รบกวนผู้ใช้บริการ และ ไม่ได้ปิดป้ายประกาศ แจ้งให้ผู้ทราบถึงการ ปรับปรุงสถานที่ และได้รับอนุมัติ งบประมาณการสั่งซื้อ และงานพัสดุเพิ่ง ดำเนินการสั่งซื้อ อุปกรณ์มาได้ใน ช่วงเวลาดังกล่าวซึ่งอยู่ เปิดเทอม	จะแจ้งผู้ใช้ทราบล่วงหน้าก่อนทำการ ปรับปรุง และปิดบริการบริเวณที่ ซ่อมแซม ปรับปรุง	ปิดเรื่อง
2018-07-010	25/8/2561	หอสมุดปริทัศน์	การบริการ	นักศึกษารหัส 5907640501 ไม่ เคยทำการยืมหนังสือแต่อย่างใด เนื่องจากนักศึกษาอยู่ต่างประเทศ เคยมีการแจ้งถึงความผิดพลาดนี้ มี คนรับเรื่องไป และไม่มีอะไรเกิดขึ้น ต่อ จึงคิดว่าเรื่องจบไปแล้ว ไม่คิด ว่าจะมีเรื่องตกค้างอีก	3	26/8/2561	ห้องสมุดสาขา	คาดว่าน่าจะมาจาก การ login KOHA ค้าง ไว้ที่เครื่องสำหรับ ให้บริการ ทำให้ นักศึกษาท่านอื่นมาใช้ งานและกด Book Delivery ในชื่อของ นักศึกษาอีกคนโดยไม่ ตั้งใจ	ทางเจ้าหน้าที่ได้นำหนังสือเล่มดังกล่าว ออกจากระบบการยืมของนักศึกษาแล้ว และแจ้งไปยังนักศึกษาผู้ร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว	ปิดเรื่อง



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	การบริการ	ผู้ใช้บริการต้องการนำหนังสือมาคืน พร้อมขอใช้ค่าปรับกรณีหนังสือ หาย (นำหนังสือเล่มใหม่มาส่งคืน + ค่าปรับ) ในวันที่ 31 สิงหาคม 2561 โดยไม่ ทราบว่าห้องสมุดปิดให้บริการใน วันดังกล่าว เมื่อมาถึงพบว่าหอสมุดปรีดี พนม ยงค์ ปิดให้บริการ (มีป้ายประกาศ ปิดบริการที่หน้าหอสมุด) ผู้ใช้บริการจึงจะคืนหนังสือที่ เครื่องรับคืนอัตโนมัติ แต่พบว่า เครื่องรับคืนหนังสือไม่สามารถใช้ งานได้	2	31/8/2018	-	ไม่มีการแจ้ง ผู้ใช้บริการ กรณีที่ผู้ รับคืนอัตโนมัติที่ หอสมุดปรีดี พนม ยงค์ชำรุด	1. ตรวจสอบสภาพเครื่องคืนอัตโนมัติให้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2. หากชำรุด ใช้งานไม่ได้ ควรมีป้ายแจ้ง ผู้ใช้บริการ / และกำหนดการแก้ไข 3. นอกจากนั้น ควรแนะนำทางเลือก อื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา เช่น ขณะนี้ผู้รับคืนอัตโนมัติที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ชำรุด  ผู้ใช้บริการสามารถนำหนังสือส่งคืนได้ที่ เคาน์เตอร์บริการชั้น U1  กรณีหอสมุดปิดบริการ สามารถนำส่ง คืนได้ที่ตู้รับคืน	ปิดเรื่อง