



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-04-002	1/9/2561	งานสื่อสารองค์กร	ทรัพยากรสารสนเทศ	หน้าเว็บไม่ควรมีป๊อปอัพแจ้งเตือนขึ้นมาทุกครั้งที่เปิดใช้งาน ปกติที่ส่งเมลแจ้งขอความร่วมมือทำแบบสอบถามอยู่แล้ว ไม่นำมาทำ pop-up แบบนี้ทุกครั้งที่เข้าเว็บ	1	1/9/2018	—	เนื่องจากทางบริษัท ปันสาร มีการตั้งค่าให้ pop-up แสดงทุกช่วงเวลา IP นั้นเข้าใช้	แจ้งทางบริษัท ปันสาร ให้แก้ไข โดยการตั้งค่าให้ Pop up แบบสำรวจความพึงพอใจแสดงเพียงครั้งเดียว ต่อ IP หนึ่งเครื่อง	ปิดเรื่อง
2018-06-001	5/9/2561	งานจัดการทรัพยากร	ทรัพยากรสารสนเทศ	เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2561 นักศึกษาต้องการทราบว่าวารสารนิติศาสตร์ ปี 2561 ห้องสมุดมีให้บริการหรือไม่ ผมจึงได้ตรวจสอบในฐานข้อมูล Journal Index <a href="https://index.library.tu.ac.th">https://index.library.tu.ac.th</a> ด้วยเมนู Advance Search โดยกำหนดการค้นหา ดังนี้ 1. Journal Title วารสารนิติศาสตร์ 2. Date range 2561  ระบบแจ้งว่า No results found! ซึ่งที่จริงแล้ววารสารดังกล่าวมีฉบับพิมพ์ ปี 2561 (มีต่อ)	3	5/9/2561	—	ตามเอกสารแนบ	ตามเอกสารแนบ	ปิดเรื่อง



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ	
				และจากการทดสอบการค้นหาด้วยการ Search แบบปกติ 1. Journal Title วารสารนิติศาสตร์ 2. กำหนด Relevance เป็น Publication/Copyright date: Newest to oldest ก็ไม่พบว่าระบบได้จัดเรียงตามที่กำหนดแต่อย่างใด  จากปัญหาดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหารายการบทความจากวารสาร โดยเลือกดูตามปีหรือช่วงเวลาได้							
2018-07-012	7/9/2561	หอสมุดปริทัศน์	สิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สามารถใช้โควตาพิมพ์เอกสาร ภาคเรียนที่ 1/2561 ในหอสมุดปริทัศน์ ได้	3	7/9/2561	สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	โควตาพิมพ์งานสำหรับนักศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1/2561 ยังไม่สามารถใช้บริการได้ เนื่องจากอยู่ในระหว่างการต่อสัญญาฉบับกับผู้ให้บริการ คาดว่าจะสามารถใช้งานได้ 1 ตุลาคม 2561 เป็นต้นไป	ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เพจ Facebook และเว็บไซต์หอสมุดฯ	ปิดเรื่อง	



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-06-002	13/9/2561	งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ร้องเรียนต้องการให้หอสมุดฯ พิจารณาจัดซื้อคลังข้อมูล cambridge core และของ Oxford Scholarship Online (OSO) เนื่องจากหลายเล่มที่ต้องการศึกษามีอยู่ที่จุฬา แต่เป็นแบบ e-book ทำให้การยืมเป็นไปได้อย่างจำกัด (ยืมได้สูงสุด 4 บท) ดิฉันทราบivatอนนี้หอสมุดฯ มีงบจำกัด แต่ได้โปรดรับไว้พิจารณาด้วย	1	13/9/2561	—	—	เบื้องต้นได้แจ้งกลับทางผู้เสนอแนะแล้วถึงการการแจ้งต่อผู้บริหารหอสมุดฯ	ปิดเรื่อง
2018-03-007	14/9/2561	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าระบบ TU-E-Theses ใช้งานไม่ได้	2	14/9/2561	—	เนื่องจาก Harddisk ใน Storage Server มีความปกติ ทำให้ระบบล่ม	มีการ Scan Harddisk แลพทำ Index ใหม่ ทุก Collection และจะย้ายระบบไปยังระบบสื่อสารออนไลน์ ซึ่งจะแล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2561	ปิดเรื่อง
2018-03-008	16/9/2561	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าระบบคลังข้อสอบเก่าคณะนิติศาสตร์ช้า	2	16/9/2561	—	เนื่องจาก Harddisk ใน Storage Server มีความปกติ ทำให้ระบบล่ม	มีการ Scan Harddisk แลพทำ Index ใหม่ ทุก Collection และจะย้ายระบบไปยังระบบสื่อสารออนไลน์ ซึ่งจะแล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2561	ปิดเรื่อง



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-11-001	17/9/2561	ห้องสมุดปวย อิงภากรณ์	สิ่งอำนวยความสะดวก	มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเครื่อง PC ณ ห้องสมุดปวย อิงภากรณ์ (เศรษฐศาสตร์) ชั้น 3 มธ.ทำพระจันทร์ ความว่า 1. PANDA ANTIVIRUS FREE >> กรุณาไปติดตั้งอัปเดตด้วย 2. มีการ Disable > Microsoft Antivirus Defender จะคุ้มครองในการป้องกันและดูแลเรื่อง Security หรือไม่ 3. Microsoft Office >> ไม่สามารถ RUN บนเครื่องได้ พร้อมกับเปิด Browser ใช้งาน Firefox, Chrome โดยเครื่องแจ้งว่า Space ของ memory เครื่องไม่เพียงพอ ในบางเครื่อง กรุณาตรวจสอบด้วย	3	18/9/2561	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการใช้เครื่องสับสนในการทำงาน ซึ่งเครื่องดังกล่าวไม่สนับสนุนการใช้งานระบบปฏิบัติการการใช้งานอื่นๆ	ข้อ 1 งานเทคโนโลยีจะอัปเดต antivirus ทุก 6 เดือน รอบล่าสุดคือเดือน ก.ค. ที่ผ่านมา ข้อ 2 MS Defender จะปิดอัตโนมัติครับ เมื่อติดตั้ง antivirus ตัวอื่น และจะกลับมาทำงานใหม่ เมื่อเราปิด Antivirus ที่ใช้อยู่ เครื่องที่ใช้ win10 อยู่ สามารถทดสอบเรื่องนี้ได้ครับ ทั้งข้อ 1 และ 2 เป็นวิธีการรองในการแก้ปัญหา antivirus เนื่องจากเครื่อง OPAC ทุกเครื่องติดตั้งโปรแกรม TimeFreeze ไว้ครับ ทำให้เครื่องจะรีเซ็ตกลับทุกครั้งที่เปิดเครื่องใหม่ เป็นวิธีแก้ปัญหา antivirus หลัก (มีต่อ)	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
									<p>ข้อ 3 เครื่องประเภท OPAC ไม่มีการติดตั้ง MS Office ไว้ครับ จึงถูกต้องแล้วที่เปิดไม่ได้</p> <p>ส่วนปัญหา MEMORY ไม่เพียงพอ เกิดจากการลงโปรแกรม TIMEFREEZE (โปรแกรมสำหรับทำให้ window คงสถานะเหมือนเดิมทุกครั้ง restart) ทีมงานได้กำหนดหน่วยความจำเสมือนไว้ที่ 500 MB เมื่อมีการใช้งานหน่วยความจำเครื่องเกินที่กำหนดไว้ ระบบจึงแจ้งเตือน</p>	



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-18-001	22/9/2561	ห้องสมุดบุญชู ตีรืทอง	สถานที่	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่อยู่ประจำห้องสถาฟชั้นบนเดินเสียงดังมาก ปัญหาไม่ใช่แค่เพียงบุคลากรที่ดูแล แต่นักศึกษาหลายคนก็เดินแล้วเสียงดัง อยากรให้พยายามเดินเบาๆ เพื่อให้เกิดเสียงน้อยลง นอกจากนั้นยังมีการไขกุญแจเสียงดังไม่มีการพยายามยั้งมือเพื่อให้เกิดเสียงเบาลงกว่านี้ เนื่องจากเป็นการรบกวนสมาธิ นักศึกษาที่กำลังอ่านหนังสือมาก	2	23/9/2561	—	1. นักศึกษานั่งอ่านหนังสือที่โต๊ะ หน้าห้องทำงานเจ้าหน้าที่ 2. ในห้องสมุด เวลาผลักประตูเปิด-ปิด ห้องทุกห้องจะเสียงดัง เนื่องจากเป็นผนังเบา และเวลาล็อคประตูห้องก็จะเสียงดังเช่นกัน เนื่องจากเกลียวลูกบิดมันแน่น 3. พื้นห้องสมุดเป็นปูน นักศึกษาที่ใส่รองเท้าแตะทุกประเภท จะมีเสียง ยกเว้นรองเท้าผ้าใบ หรือรองเท้ากีฬา พบบ่อยแต่เราไม่ถึงขั้นต้องห้ามใส่ และไม่เตือน เพราะไม่ได้เดินดังจนผิดปกติ เจ้าหน้าที่ไม่ได้เดินดังจนน่ารำคาญตลอดเวลา อาจเป็นเพราะห้องสมุดเงียบเลยเป็นจุดสนใจ	จะตักเตือนบุคลากรและนักศึกษา เพื่อไม่ให้เกิดเสียงดังขึ้น	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนกันยายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-14-002	25/9/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สถานที่	เก้าอี้ชั้น 3 และ 4 ไม่เพียงพอ มีการนำไปใช้ที่อื่น ทำให้มีแต่โต๊ะเปล่า ไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง	2	25/9/2561	—	เนื่องจากอยู่ในช่วงสอบกลางภาค ทำให้ปริมาณผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก	ทางเจ้าหน้าที่ได้มีการยืมเก้าอี้จาก TCS : Thammasat Creative Space มาเพิ่มเติม	ปิดเรื่อง
2018-07-013	25/9/2561	หอสมุดปรีดีฯ	สถานที่	หอสมุดปรีดี ชั้น u3 มักจะมีเด็กไปนั่งตักกันเสียงดัง และไม่มีเจ้าหน้าที่ไปดูแลเรื่องนี้เลย คนที่ที่ต้องการอ่านหนังสืออย่างสงบ ก็ต้องย้ายหนี	2	26/9/2561	—	เนื่องจากในช่วงสอบทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และนักศึกษาบางส่วนไม่ระมัดระวังเรื่องการใช้เสียง	หอสมุดปรีดี จะเพิ่มป้ายประกาศตักใช้เสียงดังบริเวณชั้น u3	ปิดเรื่อง
2018-14-003	28/9/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สถานที่	มีการร้องเรียนผ่านหน้า Facebook ของผู้ใช้บริการว่าไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือเนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จงโต๊ะอ่านหนังสือ ณ ศูนย์การเรียนรู้ฯ	2	28/9/2561	—	เนื่องจากอยู่ในช่วงสอบกลางภาค ทำให้ปริมาณผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ขึ้นไปด้วย ทำให้เก้าอี้ไม่เพียงพอ	มีมาตรการว่า หากเจ้าหน้าที่และผู้ใช้คนอื่นๆ พบเห็นการวางสิ่งของไว้ที่โต๊ะโดยไม่มีผู้ดูแล จะสามารถเก็บสิ่งของนั้นและนำมาใส่กล่อง Lost & Found ที่บริเวณชั้น 2 ศูนย์การเรียนรู้ฯ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้งานอื่น และไม่ขอรับผิดชอบใดๆ ต่อสิ่งของดังกล่าวที่วางทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล	ปิดเรื่อง