



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-007	2/11/2561	ห้องสมุดสัญญาฯ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ฐานข้อมูล Westlaw ไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ เมื่อใส่คำค้น และกด Search หน้าเว็บไซต์ของฐานข้อมูลไม่มีการตอบสนองใด ๆ โดยเป็นเช่นนี้มาประมาณ 1 สัปดาห์ ผมได้ทดสอบการใช้งานแล้ว โดยใส่คำค้นว่า "GlaxoSmithKline" เมื่อกด Search พบว่า เว็บไซต์ไม่ตอบสนองเช่นเดียวกันกับที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา	3	5/11/2561	1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. บริษัท Thomson Reuter (Westlaw)	ปัญหาเกิดจากการที่เปลี่ยนลิงก์ EZProxy รวมถึงการใส่ลิงค์ของฐานข้อมูล และตั้งค่าใน EZProxy ไม่ถูกต้อง ทำให้นักศึกษาไม่สามารถใช้งานได้	ทำการเปลี่ยนลิงก์และทดสอบระบบ พร้อมแจ้งนักศึกษา	ปิดเรื่อง
2018-08-008	7/11/2561	ห้องสมุดสัญญาฯ	สถานที่	เครื่องปรับอากาศที่ห้องสมุดสัญญาชั้น 3 มีอุณหภูมิที่หนาวมาก และใช้สมแอร์เบอร์แรง	2	7/11/2561	-	ห้องสมุดมีการตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา ความแรงของลมที่ระดับ 4 (สูงสุด)	ทางห้องสมุดสัญญาฯ ได้ให้เจ้าหน้าที่ คงอุณหภูมิไว้ที่ 25 องศา และลดระดับความแรงของลมมาที่ระดับ 3 แต่หากยังรู้สึกหนาวเย็นจนเกินไป กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำภายในห้องสมุด หรือทาง line ของห้องสมุด @tulaw_library	ปิดเรื่อง
2561/001	18/11/2561	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ	อาจารย์เข้ามาชมเว็บไซต์ ออกแบบได้นำใช้มาก ภาษาสนุก เชิญชวนให้ไปใช้บริการ	-	19/11/2018	บริษัท ปันसार	-	-	ปิดเรื่อง

2561/002	18/11/2561	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	บุคลากร	นักศึกษาจ่ายค่าปรับแล้วแต่ ยังมียอดค้างในระบบ	2	18/11/2561	-	เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว มี ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืนเพียง คนเดียว และในช่วงเวลานั้นมีผู้ มาใช้บริการทั้งขอใบยืมระหว่าง ห้องสมุด มาคืนหนังสือ มา จ่ายค่าปรับ จึงทำให้ไม่ได้ทำการ payment ค่าปรับในระบบ	เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติจะระมัดระวัง ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหานี้ซ้ำ จะให้ ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ตรวจสอบการจ่ายค่าปรับใน ระบบ Koha โดยนำไปเสร็จ และ slip จ่ายค่าปรับเครื่อง EDC ที่ เขียนเลขประจำตัว (ID) มา ตรวจสอบในวันนั้น ก่อนเลิกงาน	ปิดเรื่อง
2561/003	22/11/2561	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	สิ่งอำนวยความสะดวก	หูฟัง Video on demand ห้อง โสตทัศนศึกษาไม่เพียงพอ	2	23/11/2561	-	อาจเกิดจากความเข้าใจผิดของ ผู้ร้องเรียน เนื่องจากหอสมุด ปวยฯ มธ.ศูนย์รังสิต ได้ สอบถามผู้ปฏิบัติงานใน ช่วงเวลาปกติ และนอกเวลา ราชการ พบว่า ในช่วงเวลาที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งเข้ามา ไม่พบ ปัญหาหูฟังไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีหูฟัง 29 อัน จากเครื่องเล่นทั้งหมด 16 เครื่อง	ในปีงบประมาณ 2563 จะมีการ จัดซื้อหูฟังสำรองเพิ่มเติมจำนวน 10 ชุด โดยการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำ หอสมุดปวยฯ จะตรวจสอบ จำนวนของหูฟัง หากพบชำรุดให้ จัดหาทดแทน ให้อยู่ในจำนวนที่ รองรับการใช้งานที่เพียงพอต่อผู้ใช้	ปิดเรื่อง
2561/004	24/11/2561	งานบริการ	บริการ	ขึ้นชมบริการ แจ้งเตือนล่วงหน้า ก่อนวันครบกำหนดส่ง แต่ขอ แนะนำปรับข้อความในอีเมล "กรุณานำหนังสือมาคืนห้องสมุดใน วันกำหนดส่ง หรือหากท่านต้องการ ใช้งานต่อ กรุณาทำการยืมต่อ (Renew) ได้ที่หน้าเว็บไซต์ https://library.tu.ac.th เมนู My Account" ให้เปลี่ยนเป็น ลิงก์ my account เลยดีกว่า (https://library.tu.ac.th/my-account)	1	24/11/2561	-	-	-	ปิดเรื่อง

2561/005	24/11/2561	งานสื่อสารองค์กรฯ	บริการ	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 คิดว่าไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้งาน	1	24/11/2561	-	-	-	ปิดเรื่อง
2561/006	29/11/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สถานที่	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มีผู้นำอาหารเข้ามาในห้องสมุดและบริเวณชั้น 2 ยังมีเสียงดังรบกวนไปถึงชั้น 3-4	1	30/11/2561	-	นักศึกษาทำผิดระเบียบการเข้าใช้ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ทำประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือและแจ้งเตือนผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเงื่อนไขตัดสิทธิ์การเข้าใช้บริการ 1 เดือน	ปิดเรื่อง