



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนธันวาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/007	1/12/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สถานที่	มีผู้ร้องเรียนแจ้งปัญหาเรื่อง การสูบบุหรี่ ณ ทางเข้า บริเวณศูนย์การเรียนรู้ หน้าร้าน Amazon และผู้ร้องเรียน เห็นว่ามีป้ายเขตปลอดบุหรี่ แล้ว แต่ยังมีคนมาสูบบุหรี่	2	3/12/2561	-	ผู้ใช้ฝ่าฝืนระเบียบ เนื่องจากบริเวณนั้นมีป้ายห้ามสูบบุหรี่แล้ว	เพิ่มป้ายประกาศห้ามสูบบุหรี่ เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ และ มอบหมายเจ้าหน้าที่ให้คอย สุ่มตรวจ หากพบว่ามีผู้ฝ่าฝืน ให้ตักเตือนทันที	ปิดเรื่อง
2561/008	27/11/2561 (กรอกแบบฟอร์ม 03/12/2561)	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	บริการ	มีนักศึกษาได้มาติดต่อยืม หนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หอสมุดปริทัศน์ และ พบว่ามีค่าปรับค้างอยู่ 65 บาท แต่นักศึกษาแจ้งว่าได้ชำระไปแล้วที่ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	2	27/11/2561	หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์	บุคลากรไม่ได้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการเก็บค่าปรับ ซึ่งไม่ได้ Pay ค่าปรับในระบบ	1. ดำเนินการ Pay ค่าปรับในระบบให้แก่นักศึกษา 2. เน้นย้ำผู้ปฏิบัติงานให้ ดำเนินการตามขั้นตอน และ ครอบคลุมในการปฏิบัติงาน 3. ติดตามการสรุปค่าปรับทุก วันเพื่อตรวจสอบ	ปิดเรื่อง

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/009	11/12/2561 (กรอกแบบฟอร์ม 13/11/2561)	ห้องสมุดป่วย อิงกากรณ์	สถานที่	มีผู้ร้องเรียนแจ้งมายังห้องสมุดป่วยฯ ว่ามีการจองที่นั่ง และได้แนบบรูปการจองที่มาในระบบ	2	13/11/2561	-	ผู้ใช้ฝ่าฝืนระเบียบการใช้ห้องสมุดในช่วงสอบ	1. ห้องสมุดป่วยฯ จะทำประกาศขอความร่วมมือไม่จองที่นั่ง 2. หากพบเห็นสามารถเรียกเจ้าหน้าที่เพื่อให้เก็บของออกจากโต๊ะ 3. พิจารณานำมาตรการ/บทลงโทษมาปรับใช้อย่างจริงจัง กรณีละเมิดระเบียบการใช้ห้องสมุด เช่น งดเข้าห้องสมุด/ งดยืมหนังสือ	ปิดเรื่อง
2561/010	24/12/2561	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	ทรัพยากรสารสนเทศ	พนักงานสำนักงานศาลปกครองขึ้นชมการรวบรวมรายชื่อวิทยานิพนธ์แยกตามสาขาวิชา และการเผยแพร่ e-book (บทความ)		24/12/2561	-	-	-	ปิดเรื่อง
2561/011	24/12/2561	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	ทรัพยากรสารสนเทศ	พนักงานสำนักงานศาลปกครองแนะนำวิธีการเผยแพร่ที่เป็นระบบ สามารถค้นหาได้สะดวก	2	24/12/2561	-	ระบบจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดฯ อยู่ในช่วงของการเปลี่ยนระบบใหม่จึงยังไม่สามารถให้บริการ e-book ได้อย่างเป็นระบบ	ทางบรรณารักษ์ได้อธิบายเหตุผลที่ยังให้บริการได้ไม่เต็มที่ให้ผู้ใช้บริการทราบ และมีระบบสำรองเพื่อให้สามารถให้บริการ e-book ได้อย่างเป็นระบบ	ปิดเรื่อง

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/012	27/12/2561	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	บริการ	ผู้ร้องเรียนเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งคืนหนังสือผ่านทางตู้รับคืนหนังสือแล้ว เมื่อช่วงบ่ายวันที่ 17 ธันวาคม 2561 แต่หนังสือไม่เข้าระบบ และไม่สามารถทำการ Renew หนังสือได้ ทำให้ค่าปรับเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ	2	29/12/2561	-	นักศึกษาอืมหนังสือเดียวกัน 2 เล่ม และนำหนังสือมาคืน 1 เล่ม ในวันที่ 18 ธันวาคม 2561 จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่านำหนังสือมาคืนแล้ว	ผู้รับผิดชอบได้โทรแจ้งนักศึกษา และตรวจสอบถึงสาเหตุของปัญหา ซึ่งผู้ใช้ยอมรับว่าได้ยืมหนังสือและอีกเล่มที่มีชื่อเรื่องเดียวกันนี้ยังไม่นำมาคืน  ทั้งนี้ ทางหอสมุดปวยฯ ได้มีการติดป้ายวีตรวจสอบรายการตัวเล่ม หากพบปัญหาหนังสือค้างในชื่อของตนเอง ให้แจ้งห้องสมุดทันที	ปิดเรื่อง