



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมีนาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/025	3/3/2562	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สถานที่	มีนักศึกษาร้องเรียนว่า ชั้น 3 ศูนย์การเรียนรู้ฯ ได้มีข้อความระบุไว้ว่าเป็นโซนอ่านหนังสือ แต่หลายคนเสียงดังมาก และมีการเปิดเพลงรบกวน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่มาเดินตรวจดู	2	นักศึกษาไม่ได้ระบุช่องทางให้ติดต่อกลับ	-	เป็นช่วงสอบกลางภาค ทำให้มีผู้ใช้บริการมากกว่าปกติ	1. ติดป้ายประกาศขอความร่วมมือไม่ให้เสียงดัง 2. เจ้าหน้าที่จะตักเตือนทันทีที่พบเห็นการฝ่าฝืนกฎระเบียบ 3. เจ้าหน้าที่จะต้องเดินตรวจอย่างสม่ำเสมอ 4. จัดโต๊ะ เก้าอี้ที่เหมาะสมกับโซนเงียบ โดย 1 โต๊ะ นั่งได้ 2 คนเท่านั้น	ปิดเรื่อง
2562/029	5/3/2562	ห้องสมุดสัตยา ธรรมศักดิ์	การให้บริการ	ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าสามารถให้ศิษย์เก่าสามารถยืมหนังสือได้	1	-	-	อ้างอิงตามระเบียบที่ไม่สามารถให้ศิษย์เก่ายืมหนังสือได้	อ้างอิงตามระเบียบที่ไม่สามารถให้ศิษย์เก่ายืมหนังสือได้	ปิดเรื่อง
2562/031	6/3/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพบริเวณหน้าหอสมุดปรีดีฯ ด้านข้างประตูทางเข้า โดยต้องการเปลี่ยนจากกระจกแก้วเป็นกระจกใส	2	5/3/2562	-	ผู้ใช้บริการเสนอให้หอสมุดปรีดีฯ ปรับเปลี่ยนล็อกแก้วทางเข้าหอสมุด บริเวณทางลอดเป็นกระจกใส ให้มองเห็นฝั่งแม่น้ำเพื่อความสวยงาม	หอสมุดปรีดีฯ ขอแจ้งว่าผนังล็อกแก้วอยู่ติดกับทางลอด ซึ่งเป็นบริเวณที่มีผู้คนเดินผ่านอยู่ตลอดเวลา การใช้บล็อกแก้วจึงมีจุดประสงค์เพื่ออำพรางสายตา เพื่อความปลอดภัยของผู้เดินอยู่ภายนอกและภายในห้องสมุด และบล็อกแก้วมีความแข็งแรงทนทานต่อการแตกเสียหาย ทั้งนี้หอสมุดปรีดีฯ จะรับข้อเสนอแนะดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมีนาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/034	11/3/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	สถานที่	มีผู้ร้องเรียนเรื่องเสียงดังจากการก่อสร้างว่าจะมีระยะเวลาการปรับปรุงถึงวันใด	2	11/3/2562	งานอาคารและสถานที่	เนื่องจากหอสมุดกำลังปรับปรุงอาคารชั้น 1 และ 2 ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการของหอสมุดปรีดีฯ	หอสมุดปรีดีฯ ได้ประชาสัมพันธ์การปรับปรุงอาคารผ่านทาง Facebook และตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม บริเวณที่ได้รับผลกระทบพร้อมแจ้งวันที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วตามปกติห้องสมุดจะหลีกเลี่ยงการปรับปรุงอาคารหรือดำเนินการที่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ช่วงสอบ และหอสมุดปรีดีฯ ไม่สามารถให้ผู้รับเหมาปฏิบัติการปรับปรุงในช่วงที่ห้องสมุดปิดทำการได้ เพราะเป็นไปตามสัญญาจ้าง แต่อย่างไรก็ตามห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมถึงพื้นที่ที่ไม่ปรับปรุง เพื่อให้ผู้ใช้บริการไปใช้ส่วนนั้นแทน	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมีนาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/035	13/3/2562	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีผู้ร้องเรียนดังนี้ 1. Panda Antivirus ขึ้นข้อความให้มา อัปเดต Antivirus เพื่อความปลอดภัย ในการใช้งานโปรแกรมและเครื่อง คอมพิวเตอร์ 2. โปรแกรม Microsoft Word ของ เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่ได้ลง Product Key และ Activate โปรแกรมให้ทำงานได้	3		ห้องสมุดป่วย อิงภรณ์ (คณะ เศรษฐศาสตร์)	มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับ โปรแกรม Antivirus โปรแกรม Microsoft Word	1. ปัญหา Panda Antivirus ขึ้นข้อความให้อัปเดตนั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจสอบแล้วไม่พบว่าเป็น ปัญหา เนื่องจาก Panda Antivirus สามารถอัปเดต ตัวเองได้โดยอัตโนมัติ โดยจะมีการอัปเดตทุก 6 เดือน ตามแผน QF-IT-03 P28ซึ่งในคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ทุกเครื่องได้ติดตั้งโปรแกรม system restore ไว้ เมื่อ ทำการรีสตาร์ทเครื่องคอมพิวเตอร์ จะกลับคืนสู่ค่าเดิม ทำให้ไม่ติดไวรัส 2. ส่วนปัญหา MS Word ในปัจจุบัน สทส.ได้ขยาย License ให้เพียงพอแล้ว และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้าไปแก้ปัญหาแล้วในวันที่ 14 มีนาคม 2562	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมีนาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/038	15/3/2562	ศูนย์การเรียนรู้ฯ และหอสมุดปวย อี้ ภรณ์	สิ่งอำนวยความสะดวก	มีผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า - ต้องการให้มีบริการยืมหูฟังที่มี คุณภาพที่ดีกว่านี้ เนื่องจากฟังได้เพียง ข้างเดียว ผ้าที่ครอบหูนั้นขาด - ต้องการให้มีบริการยืมหูฟังที่ศูนย์การ เรียนรู้ฯ ด้วย - คอมพิวเตอร์บางเครื่อง ณ ศูนย์การ เรียนรู้ฯ ต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้ - ต้องการให้มีสำลีและแอลกอฮอล์ทำ ความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึง คีย์บอร์ดคอมพิวเตอร์	1	15/3/2562	-	1. หูฟังจัดหาเมื่อปี 2557 มีการ เสื่อมสภาพไปตามการใช้งาน 2. ความถี่ในการทำความ สะอาดอุปกรณ์น้อย และมี ผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละ วัน	ตรวจสอบเพื่อตัดแยก เฉพาะหูฟังที่มีสภาพดีออก ให้บริการ และจัดหาทดแทนกรณีเสื่อมสภาพ รวมถึง การควบคุมการทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	ปิดเรื่อง
2562/049	27/3/2562	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการแจ้งว่าไม่สามารถเข้าใช้ ฐานข้อมูล Emerald ได้จากนอก เครือข่ายมหาวิทยาลัย จากการ ตรวจสอบพบว่า URL ของฐานข้อมูล สำหรับการใช้งานจากนอกเครือข่าย มหาวิทยาลัยนั้นไม่ถูกต้อง	2	27/3/2562	-	มีการใส่ URL ผิด	ได้แก้ไขลิงก์ที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว และจะตรวจสอบ ลิงก์หลังการแก้ไขทุกครั้ง	ปิดเรื่อง

