



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/061	1/5/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ทรัพยากรสารสนเทศ	นักศึกษาที่พื้นสภาพ การศึกษาขอเลื่อนการส่ง หนังสือ (ยืมต่อ) ถึงเดือน กันยายน 2562	3	1/5/2562	-	นักศึกษาเกิดความเข้าใจผิด ของนักศึกษาที่พื้นสภาพ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่แจ้งว่า สามารถเลื่อนการคืนให้ได้ถึง เดือนกันยายน	ทำความเข้าใจกับนักศึกษาและ เจ้าหน้าที่ว่า กรณีที่พื้นสภาพนักศึกษา จะไม่สามารถยืมต่อได้ และห้องสมุด จะต้องเรียกหนังสือคืนกลับ	ปิดเรื่อง 1/5/256 2
2562/062	4/5/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	การให้บริการ	นักศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้หอสมุดปรีดีฯ ขยายเวลาเปิดให้บริการถึง เที่ยงคืนช่วงสอบปลายภาค เช่นเดียวกับการสอบกลาง ภาคที่ผ่านมา	2	4/5/2562	-	หอสมุดปรีดีฯ ได้ทดลองขยาย เวลาเปิดให้บริการถึงเที่ยงคืน ในช่วงสอบกลางภาค โดยให้ บุคลากรหอสมุดฯ เป็นผู้ดูแล ด้วยบุคลากรที่สามารถอยู่เวร ถึงเที่ยงคืนมีไม่เพียงพอ และไม่ มีที่พักที่เหมาะสม จึงไม่ สามารถขยายเวลาเปิดบริการถึง เที่ยงคืนได้ในช่วงสอบ	เนื่องจากหอสมุดปรีดีฯ ไม่เคยขยาย เวลาเปิดบริการถึงเที่ยงคืนมาก่อน การทดลองขยายเวลาในช่วงสอบกลาง ภาคทำให้หอสมุดฯ ทราบปัญหา และ ได้รายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานครั้งที่ 2/2562 (29 มีนาคม 2562) แล้ว ทั้งนี้ อยู่ในระหว่างการ พิจารณาจัดจ้างบุคลากรภายนอก และ แนวทางการให้บริการ	ปิดเรื่อง 4/5/256 2



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/068	5/5/2562	งานจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ	นักศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้หอสมุดฯ เพิ่ม ฐานข้อมูลเกี่ยวกับ Statista	2	8/5/2562	-	ยังไม่มีการจัดซื้อฐานข้อมูล ประเภทนี้	1.ชี้แจงเพิ่มเติมแก่ผู้เสนอแนะเพื่อให้ ทราบถึงการดำเนินการบอกรับ ฐานข้อมูลออนไลน์ตามแผนการ บอกรับ/ ต่ออายุ ฐานข้อมูลออนไลน์ ของหอสมุดฯ ซึ่งได้เตรียมการจัดสรร งบประมาณสำหรับค่าทรัพยากร สารสนเทศล่วงหน้าเสร็จสิ้นแล้ว 2.แจ้งรายชื่อฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชาดังกล่าว ที่หอสมุดฯ มี ให้บริการ ณ ปัจจุบัน 3.นำข้อเสนอแนะดังกล่าวแจ้งในที่ ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อรับทราบและพิจารณาต่อไป	ปิดเรื่อง 6/5/256 2



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/076	21/5/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	สถานที่	มีผู้ใช้บริการแจ้งว่า มี นักศึกษานำกล่องอาหารมา รับประทานในหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ชั้น U2 บริเวณ ลิฟท์	2	21/5/2562	-	โดยปกติทางเจ้าหน้าที่ ณ จุด ประตูจะแจ้งผู้ใช้บริการทันทีที่ เห็นว่าได้นำอาหารหรือ เครื่องดื่มที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้า ห้องสมุด และให้นำไปวางที่ Locker แต่ในกรณีนี้นักศึกษา อาจจะนำเข้าห้องสมุดโดยที่ เจ้าหน้าที่ไม่ได้สังเกตหรือ อาจจะนำใส่กระเป๋าเข้ามา	เมื่อได้รับการแจ้งแล้ว เจ้าหน้าที่ได้ไป ตักเตือนทันที และหอสมุดปรีดีฯ ได้มี การติดป้ายประชาสัมพันธ์และแจ้งผ่าน Line กลุ่มของเจ้าหน้าที่หอสมุดปรีดีฯ เพื่อช่วยกันสอดส่องดูแล หากพบเจอผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ของห้องสมุดให้ตักเตือน และให้ ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์ม "แบบ บันทึกเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตาม ระเบียบ มธ. ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ.2560"	ปิดเรื่อง 21/5/25 62