



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/087	4/6/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	การเสนอแนะการสั่งซื้อหนังสือใหม่ถูกปฏิเสธโดยให้เหตุผลว่ามีให้บริการในหอสมุดแล้ว หากเป็นกรณีฉุกเฉินที่นักศึกษามีความจำเป็นต้องใช้หนังสือเล่มนั้นอย่างเร่งด่วนแต่หาก หนังสือเล่มเดียวมีให้บริการได้แค่เพียงสาขาเดียวหรืออย่างไร	4	4/6/2562	หอสมุดปวย อึ้ง ภากรณ์	เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2562 นศ.ได้เสนอหนังสือผ่านระบบ Book Suggestion 7 เล่ม ผู้ปฏิบัติงานจัดหา หอสมุดปรีดีฯได้รับคำขอ 2 เล่ม และตอบปฏิเสธ 5 เล่ม ด้วยสาเหตุว่าเป็นหนังสือที่ไม่มีวางจำหน่ายแล้ว 1 รายการ และมีให้บริการที่ห้องสมุดสาขาอื่นแล้ว 4 รายการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจัดหา ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ตามเอกสาร QW-LS-11 การจัดหาทรัพยากรฯ ประเภทสิ่งพิมพ์	หอสมุดฯ ไม่สามารถจัดซื้อได้ตามคำขอ เนื่องจากหนังสือที่ถูกปฏิเสธมีให้บริการที่หอสมุดปรีดีฯ และห้องสมุดบุญชูฯ โดยผู้รับบริการสามารถขอผ่านบริการ Book Deliveryได้ ซึ่งจะได้รับหนังสือเร็วกว่าการสั่งซื้อตัวเล่ม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจัดหา ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการบริการ และได้ตอบกลับผู้ใช้แล้ว หากมีข้อร้องเรียนเช่นนี้ขึ้นอีก หอสมุดฯ จะตอบกลับผู้ใช้บริการเป็นรายกรณีไป	ปิดเรื่อง 6/4/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/088	7/6/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	อยากทราบระเบียบการใช้ห้องประชุมชั้น 2 ครบว่ามีข้อกำหนดไว้หรือไม่ว่า 1. หากกิจกรรมใดๆ ที่จัดขึ้นมีผู้เข้าร่วม "น้อย" ทางหอสมุดฯ จะขึ้นแบล็กลิสต์หน่วยงานที่ขอใช้ 2. จำนวนน้อยนั้น คือจำนวนเท่าใด 3. หากเป็นตามข้อ 1. ขออนุญาตทราบเหตุผลหรือข้อกำหนดประกอบที่ชัดเจน	2	7/6/2562	-	ผู้ปฏิบัติงานอาคารและสถานที่กำหนดเงื่อนไขในการใช้ห้องกิจกรรมตามดุลยพินิจ โดยไม่มีระเบียบ/แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรรองรับ	งานอาคารและสถานที่จัดทำแนวทางการให้บริการอาคารและสถานที่ของหอสมุดฯ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ	ปิดเรื่อง 11/6/256 2



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/093	8/6/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	มีผู้ใช้บริการเสนอว่า ศิษย์เก่า ควรเข้าใช้ห้องสมุดฟรี	2	8/6/2562	-	จากประกาศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การกำหนดอัตรา ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ของหอสมุดฯ พ.ศ.2560 ข้อ 2 (ค) ได้ระบุอัตราค่าธรรมเนียมผู้ เข้าใช้ห้องสมุดรายวัน ในอัตรา วันละ 20 บาท และไม่ได้มีการ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการเข้าใช้ ห้องสมุดสำหรับศิษย์เก่า ซึ่ง ผู้รับบริการเห็นว่าควรยกเว้น ค่าธรรมเนียมนี้	เนื่องจากประกาศดังกล่าวได้ ผ่านการพิจารณาอนุมัติจาก อธิการบดีและได้ประกาศใช้ ตั้งแต่วันที่ 27 ก.ค.2560 ซึ่ง ต้องปฏิบัติตามประกาศไป จนกว่าจะมีการยกเลิก ทั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะ ดังกล่าวเข้าที่ประชุม คณะกรรมการการแก้ไข ระเบียบ เพื่ออนุมัติในที่ประชุม	ปิดเรื่อง 6/8/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/094	8/6/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	มีผู้ใช้บริการเสนอว่าค่ารายปีสำหรับยืมหนังสือแพงมากเกินไป	2	8/6/2562	-	จากประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของหอสมุดฯ พ.ศ. 2560 ข้อ 2 (ก) และ (ข) ได้ระบุให้สมาชิกสมทบชำระค่าบำรุงห้องสมุดอัตราเดียวกันกับค่าบำรุงห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4,000 บาท และหากต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องชำระค่าประกันทรัพยากรฯ 2,000 บาท ซึ่งผู้รับบริการแจ้งว่าแพงเกินไป	เนื่องจากประกาศดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากอธิการบดีและได้ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ก.ค.2560 ซึ่งต้องปฏิบัติตามประกาศไปจนกว่าจะมีการยกเลิก ทั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการการแก้ไขระเบียบ เพื่ออนุมัติในที่ประชุม	ปิดเรื่อง 6/8/2563



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/102	20/6/2562	งานพัฒนาข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน เทคโนโลยี	ผู้ใช้บริการแจ้งว่า เอกสาร ไฟล์ "ตัวอย่างคำวินิจฉัยใน คดีลักษณะที่ดินและผิวเมีย มรดก" ไม่สามารถดาวน์โหลด ได้	4	20/6/2562	หน่วยเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระบบเซิร์ฟเวอร์ Content DM มีปัญหา และอยู่ระหว่างรอ ระบบ TULIB-DC เปิดใช้งาน ทำให้กระทบกับระบบเก่า	หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ทำการ Reboot Server และ สามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ นอกจากนี้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ซ้ำ งานพัฒนาข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์จะทดสอบการ ดาวน์โหลดไฟล์เป็นระยะ หาก พบปัญหาจะแจ้งหน่วย เทคโนโลยีฯ ทั้งนี้ อยู่ระหว่าง รอระบบ TULIB-DC เปิดใช้ งานอีกทางหนึ่งด้วย	ปิดเรื่อง 20/6/256 2



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนมิถุนายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/106	26/6/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	การให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ตน จ่ายค่าเช่าหอสมุด 20 บาท ให้บุตร แต่เหตุใดจึงไม่ สามารถนำลูกวัยประถมเข้า มาในหอสมุดด้วยกันได้	4	27/6/2562	ห้องสมุดสาขา ทั้งหมด	จากระเบียบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่า ด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ. 2560 ข้อ 8 (2) ไม่ได้ระบุให้นักเรียน ระดับประถมศึกษาเข้าใช้ ห้องสมุด ซึ่งผู้ที่สามารถเข้าได้ จะต้องเป็นนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาขึ้นไป เนื่องจาก หอสมุดฯ ไม่มีทรัพยากร สารสนเทศที่ตรงกับหลักสูตร การศึกษาของนักเรียนประถม และผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตาม ระเบียบมาโดยตลอด	จากระเบียบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่า ด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ. 2560 ข้อ 8 (2) ไม่ได้ระบุให้นักเรียน ระดับประถมศึกษาเข้าใช้ ห้องสมุด ซึ่งผู้ที่สามารถเข้าได้ จะต้องเป็นนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาขึ้นไป เนื่องจาก หอสมุดฯ ไม่มีทรัพยากร สารสนเทศที่ตรงกับหลักสูตร การศึกษาของนักเรียนประถม และผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตาม ระเบียบมาโดยตลอด	ปิดเรื่อง 8/7/2562