



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/109	7/2/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	การให้บริการ	นักศึกษาร้องเรียน ว่าตนไม่ได้ยืม หนังสือ แต่กลับมี ค่าปรับถึง 440 บาท	3	7/9/2562	-	จากการตรวจสอบจากระบบ หนังสือถูก Check out ใน ชื่อผู้ใช้จำนวน 4 เล่ม จาก หอสมุดปรีดีฯ วันที่ 27 พ.ย. 2015 แต่จาก Report No.571 (รายงานการยืม- คืน แสดงผู้ให้บริการ กำหนด Barcode หนังสือ) ไม่แสดงรายการหนังสือ ดังกล่าว จึงทำให้ไม่ทราบ สาเหตุที่แท้จริงว่าหนังสือถูก ยืมในชื่อผู้ใช้ได้อย่างไร และ นักศึกษาได้ระบุว่าเคยติดต่อ แล้ว แต่หอสมุดฯ ไม่ได้ ดำเนินการให้	หอสมุดปรีดีฯ ได้ ยกเลิกค่าปรับให้ นักศึกษาแล้ว และ ปัจจุบันการยืมเครื่อง Self-check ต้อง Login ก่อนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการนำ บัตรผู้อื่นมาใช้ และ การยืมที่เคาน์เตอร์ บริการ เจ้าหน้าที่จะ ทวนสอบ/ให้ ผู้รับบริการตรวจสอบ ข้อมูลการยืมของ ตนเองทุกครั้ง	ปิดเรื่อง 24./7/25 62
2562/117	7/23/2562	งานบริการ	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการมี ข้อเสนอแนะว่า ควร งดเก็บค่าเช่าใช้ ห้องสมุดในโพสต์ "นั่ง MRT ฟรี มา อ่านหนังสือที่ ห้องสมุด มธ.กัน เถอะ"	2	7/23/2562	-	-	จะมีการนำเสนอ ข้อเสนอแนะ ดังกล่าวในที่ประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงานในครั้ง ต่อไป	ปิดเรื่อง 23/7/25 62



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/120	7/24/2562	ห้องสมุด ศ. สังเวียน อินทวิชัย	ด้านการให้บริการ	อาจารย์คณะ พาณิชยศาสตร์ และบัญชี แจ้งว่า หนังสือที่ได้เสนอซื้อ ไปยังไม่ได้รับ ซึ่งมี ระยะเวลานาน 6 เดือนแล้วนับจากที่ เสนอซื้อไป		7/25/2562	-	เกิดจากบริษัทตัวแทน (ลีดเดอร์ แอนต์ รีดเดอร์) ทำหนังสือสูญหาย ระหว่างการจัดส่งระหว่าง ประเทศ บริษัทจึง พยายามรับผิดชอบ ติดตามรายการหนังสือที่ สูญหายภายในระยะเวลา 90 วัน ตามใบสั่งซื้อ แต่ ไม่สามารถติดตามมาได้ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยน บริษัทตัวแทนในการ สั่งซื้อและใช้ระยะเวลา 90 วัน ในการสั่งซื้อและ จัดส่งจากต่างประเทศ เพราะได้ราคาที่ถูกกว่า ในประเทศไทย	ยกเลิกออเดอร์จาก บริษัทเดิมเมื่อครบ กำหนดระยะเวลา และเปลี่ยนบริษัท ตัวแทนในการสั่งซื้อ	ไม่ สามารถ ปิดเรื่องได้ เนื่องจาก กระบวนการ จัดหา หนังสือที่ นานกว่า 6 เดือน ทำให้ ผู้ใช้บริการ ไม่พึง พอใจต่อ เหตุผล และการ ตอบสนอง ทำให้



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกรกฎาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับ ของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/121	7/25/2562	หอสมุดปวย อึ้ง ภากรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน เทคโนโลยี	ผู้ใช้บริการเสนอแนะ ว่าควรทำ Usability Testing ของระบบ สืบค้น koha.library.tu.ac.th เพื่อจะได้ตรงกับ เป้าหมายของการใช้ บริการของ กลุ่มเป้าหมายมากขึ้น	2	7/25/2562	-	-	1. หอสมุดปวยฯ ดำเนินการสอบถาม ผู้ใช้หน้าจอ One Search เพื่อปรับปรุง เมื่อวันที่ 30 ก.ค.62 2. โครงการ Customer journey สอบถามผู้ใช้เพิ่มเติม เพื่อหาจุดรวมใน ปรับปรุง UX	ปิดเรื่อง 25/7/25 62
2562/122	7/29/2562	หอสมุดปวย อึ้ง ภากรณ์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการต้องการ ให้มือบรณการรู้ สารสนเทศในวัน เสาร์-อาทิตย์ด้วย ไม่มีแต่เฉพาะวัน ธรรมดาเท่านั้น	2	7/29/2562	-	-	1. นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริการ และคณะกรรมการ ดำเนินงานเพื่อหารือ ถึงความเป็นไปได้ เนื่องจากมีค่า OT ต่างหาก 2. เบื้องต้นเสนอจัดทำ Online Course ให้ นักศึกษาเรียนรู้ด้วย ตนเองผ่านเว็บห้องสมุด	ปิดเรื่อง 29/7/25 62