



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/133	11/8/2562	ห้องสมุดติเรก ชัยนาม	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการได้แจ้งผ่าน Page Thammasat university library ว่า เคยสั่งหนังสือแล้ว บรรณารักษ์ปฏิเสธการสั่งซื้อ โดยแนะนำให้ยืมจากห้องสมุดในต่างประเทศแทน	2	13/8/2562	ห้องสมุด ศ.ติเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	<u>การปฏิเสธหนังสือที่แนะนำผ่านช่องทาง Book suggestions</u> และได้แนะนำให้ผู้รับบริการใช้บริการ WorldShare ILL แต่ <u>ไม่ได้รับตัวทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว</u> จึงมาร้องเรียนในเรื่องของการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุดในช่องทาง Book suggestion	มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าว ว่าต้องการทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวทางห้องสมุดได้ดำเนินการสอบราคาแบบ 30 วัน และยืนยันการสั่งซื้อเรียบร้อยแล้ว รอรับตัวเล่ม แบบเอกสาร(การสอบราคาจากร้านค้าและอีเมลยืนยันการสั่งซื้อ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562) ต้องมีการติดตามผู้รับบริการหลังจากมีการ Rejected และแนะนำให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL) ว่าได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการหรือยัง เพื่อมาดำเนินการจัดหาตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไปทางห้องสมุดทำตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (QW-LS-11) ภาคผนวกในเรื่อง 8.1 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ โดยสังเขป หน้าที่ 23 และปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ปิดเรื่อง 13/8/2019



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนสิงหาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/134	19/8/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการไม่ได้รับอีเมลแจ้งเตือนของหอสมุดฯ เกี่ยวกับกำหนดการคืนหนังสือและต้องการให้ปรับปรุงเรื่องอีเมลที่ส่งไปไม่ถึงผู้ใช้บริการ	3	20/8/2562	สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	จากการตรวจสอบในระบบ KOHA พบว่า การส่งอีเมลอัตโนมัติโดยระบบจริง และเมื่อทดสอบระบบการส่งอีเมลแจ้งเตือน เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2562 เวลา 15.30 น. ก็ไม่ได้รับอีเมล จึงคาดว่าปัญหาเกิดจาก Server ส่งอีเมลของมหาวิทยาลัยอาจขัดข้อง	เนื่องจาก Server สำหรับส่งอีเมลเป็นของมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหอสมุด หากเกิดกรณีผู้ใช้บริการแจ้งว่าไม่ได้รับอีเมลแล้วเกิดค่าปรับหอสมุดฯ จะลดหย่อนให้ครึ่งหนึ่ง สำหรับเรื่อง Server Mail อยู่ระหว่างการตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริง	ยังไม่สามารถปิดเรื่องได้ เนื่องจากอยู่ระหว่างการเนินการสอบถามสาเหตุที่แท้จริง