



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/135	2/9/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการแจ้งว่า "ปลั๊กไฟชั้น 3 (โซนเอาโน้ตบุ๊กไปทำงาน) เสียบแล้วไม่มีไฟ จำนวนมาก แก้ไขด้วยครับ"	3	2/9/2562	-	อุปกรณ์ใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้เกิดการเสื่อมสภาพและชำรุด	จัดหาอุปกรณ์ทดแทน ดำเนินการสั่งซื้อเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562 (อยู่ระหว่างงานพัสดุดำเนินการจัดหาทดแทน) และจะตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานหากพบการชำรุดให้จัดหาทดแทน	ปิดเรื่อง 2/9/2562
2562/136	2/9/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า "ปรับแอร์ลงจะดีมากค่ะ ช่วยมหาวิทยาลัยประหยัดไฟค่ะ"	2	ม	-	อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศอยู่ที่ 24-25 องศาเซลเซียส	ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากหากปรับอุณหภูมิสูงขึ้น จะทำให้เกิดความชื้น และอาจเกิดเชื้อราที่ทรัพยากรของห้องสมุดได้	ปิดเรื่อง 2/9/2562
2562/137	4/9/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการแจ้งว่าตนได้ชำระยอดค้างค่าปรับทั้งหมดแล้ว แต่เหตุใดค่าปรับยังคงค้างอยู่ และตนไม่ได้เก็บใบเสร็จการชำระค่าปรับไว้	3	4/9/2562	-	จากการตรวจสอบรายงานค่าปรับในวันที่ 27/8/16 และ 11/09/17 ตามที่นักศึกษาแจ้งนั้นพบว่า จำนวนเงินค่าปรับในระบบและจำนวนเงินที่ได้รับถูกต้องตรงกันทั้งหมด อีกทั้งนักศึกษาไม่มีใบเสร็จค่าปรับมาแสดง จึงคาดว่าเกิดจากความเข้าใจผิดของนักศึกษา	บรรณารักษ์หอสมุดปรีดีฯ ได้โทรศัพท์แจ้งผลการตรวจสอบให้นักศึกษาทราบและส่งอีเมลเพื่อแจ้งรายละเอียด รวมถึงวิธีการชำระค่าปรับแล้ว เมื่อวันที่ 2 กันยายน แต่ยังไม่ได้รับการตอบกลับจากนักศึกษา ส่วนแนวทางการแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำคือ ในการชำระค่าปรับจะให้ผู้รับบริการตรวจสอบข้อมูลของตนทุกครั้งว่าเจ้าหน้าที่ได้ทำการ Pay ในระบบให้เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบเงินค่าปรับในระบบกับเงินที่ได้รับให้ตรงกัน โดยมีหลักฐานเก็บไว้ทุกครั้ง	ปิดเรื่อง 4/9/2562
2562/138	5/9/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้องเรียนเรื่องผู้ใช้บริการทำอันธพาลโทรศัพท์เสียงดัง และเป็นเวลานาน	3	7/9/2562	-	ผู้รับบริการทำอันธพาลโทรศัพท์เสียงดังรบกวน	สำหรับบริเวณที่เป็นโซนเงียบ หอสมุดปรีดีฯ ได้ติดป้ายแจ้งขอความร่วมมือให้ผู้ใช้เสียงที่บริเวณดังกล่าว ซึ่งหากพบปัญหาสามารถแจ้งได้ที่ Line@ : @pridilibrar หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ตักเตือนผู้รับบริการท่านนั้นได้ทันที และหากพบกรณีเดียวกันนี้อีก หอสมุดปรีดีฯ จะตอบกลับเป็นรายกรณีไป	ปิดเรื่อง 13/9/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/139	11/9/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	จากโพสต์ "หอสมุดปรีดีฯ เปิดบริการถึงเที่ยงคืน" ผู้ใช้บริการเสนอว่าควรเปิดให้บริการในวันหยุด นักชดถุชด้วย ในเวลา 08.00-20.00 น. เนื่องจากตอนทำพิธีสวดในวันหยุดสำคัญต้องไปนั่งในร้านกาแฟพุงๆ แทน	2	11/9/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 11/9/2562
2562/140	13/9/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ให้แก้ไขเสียงลอร์ดเซ็นเก็บหนังสือ บริเวณชั้น U1 หอสมุดปรีดีฯ เนื่องจากเวลาเจ้าหน้าที่เซ็นรถเพื่อดำเนินการเก็บหนังสือชั้นชั้น จะมีเสียงเอี๊ยดอ๊าด หากดำเนินการแก้ไขได้ จะขอบคุณมาก	3	16/9/2562	เนื่องจากรถเข็นในหอสมุดบางคันผ่านการใช้งานมาเป็นเวลานาน จึงเกิดการชำรุดและเกิดเสียงขึ้น	หอสมุดปรีดีฯ จะทำการสำรวจรถเข็นและแยกรถเข็นออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่สภาพดีกับกลุ่มที่ชำรุด โดยรถเข็นที่มีสภาพดี เข็นแล้วไม่เกิดเสียงดังจะมีการทำสัญลักษณ์ เพื่อให้บุคลากรทราบว่าสามารถใช้ภายนอกได้ ส่วนรถเข็นที่มีเสียงจะใช้ภายในบริเวณห้องทำงานเท่านั้น หรือห้ามใช้ และพิจารณาส่งซ่อมต่อไป	หากบุคลากรพบว่ารถเข็นชำรุด และมีเสียงดัง ให้แจ้งใช้งานภายนอก และพิจารณาส่งซ่อมต่อไป	ปิดเรื่อง 10/10/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/141	16/9/2562	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<p>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบจ่ายไฟฟ้าย (ปลั๊กไฟ) ภายในอาคารศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์</p> <p>ดังนี้ 1. ปลั๊กหลวม - ทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่าไม่สามารถใช้งานได้ และอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ จากการชั๊บบปลั๊กเพื่อให้ใช้งานได้ โดยสาเหตุอาจเกิดจากการเดินสายไฟไปที่จุดจ่ายที่ออกแบบมาให้อยู่บนพื้นที่ไม่มีการป้องกัน ทำให้อาจเกิดการเกี่ยวรั้งโดยตัวผู้ใช้บริการ หรือ อุปกรณ์ทำความสะอาด จึงทำให้เกิดอาการดังกล่าว</p> <p>2. ปลั๊กชำรุด - ไม่สามารถจ่ายไฟได้ อาจเป็นอันตรายได้หากมีไฟฟ้าไหลเวียนอยู่ภายใน</p> <p>ข้อเสนอแนะ - หากเป็นไปได้ในอนาคตควรออกแบบปรับปรุงการจัดวางอุปกรณ์จ่ายและสายไฟฟ้าเพื่อลดสาเหตุอันนำไปสู่ความเสียหาย เช่น การวางสิ่งป้องกันการกระแทก หรือ จัดวางสายในรูปแบบที่เหมาะสมไม่วางผ่านบริเวณที่เท้าของผู้ใช้สามารถแตะได้</p>	2	16/9/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 20/09/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/142	9/9/2562	ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าไม่สามารถใช้งานฐานข้อมูล Orbis ได้เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ฯ ยกเลิกการบอกรับ ซึ่งครบกำหนดเมื่อวันที่ 30 มิ.ย.62	3	9/9/2562	คณะแพทยศาสตร์และการบัญชี	ฐานข้อมูล Orbis ได้ทำ Agreement เพื่อใช้งาน เป็นระยะเวลา 3 ปี และได้ครบกำหนดเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2562 ทางคณะแพทยศาสตร์และการบัญชีได้ขอยกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล เนื่องจากสถิติการใช้งานฐานข้อมูลน้อยมากและมีราคาแพง ไม่คุ้มค่ากับการบอกรับ	มีการแจ้งไปยังผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนโดยใช้อีเมล โดยแจ้งว่าเหตุผลที่ไม่สามารถใช้งานฐานข้อมูลได้เนื่องจากสิ้นสัญญาการใช้งานฐานข้อมูล โดยการแก้ไขมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกคือ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงระยะเวลาในการใช้และหาฐานข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องในสาขา ที่มีความคุ้มค้ำมากกว่าเข้ามาใช้แทน	ปิดเรื่อง 7/11/2562
2562/143	18/9/2562	ห้องสมุดป่วย อิงภรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า พื้นที่บริเวณหน้าศูนย์การเรียนรู้ จะมีนักศึกษาจ้กกลุ่มสูบบุหรี่เป็นประจำ เวลาเดินผ่านค่อนข้างจะลำบาก ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจว่าทางห้องสมุดฯ กำหนดพื้นที่นั้นเป็นพื้นที่สูบบุหรี่หรือไม่ ถ้าไม่ใช่อยากให้มีมาตรการมาป้องกัน	3	18/9/2562	-	ผู้ใช้บริการไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้พื้นที่ศูนย์การเรียนรู้ ร่วมกันเนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีป้ายห้ามสูบบุหรี่ ติดประกาศไว้อยู่แล้ว	1. จัดโซนพื้นที่สูบบุหรี่ให้แยกออกจากพื้นที่ศูนย์และไม่อยู่ในพื้นที่สัญจรของผู้อื่น 2. ตักเตือนเมื่อพบเห็นการสูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบ	ปิดเรื่อง 20/9/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/144	18/9/2562	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าปลั๊กไฟศูนย์การเรียนรู้ฯ ใช้ทำงานไม่ได้	3	18/9/2562	อุปกรณ์ใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้เกิดการเสื่อมสภาพและชำรุด	จัดหาอุปกรณ์ทดแทน ดำเนินการสั่งซื้อเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562 (อยู่ระหว่างงานพัสดุดำเนินการจัดหาทดแทน) และจะตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานหากพบการชำรุดให้จัดหาทดแทน	จัดหาอุปกรณ์ทดแทน ดำเนินการสั่งซื้อเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562 (อยู่ระหว่างงานพัสดุดำเนินการจัดหาทดแทน) และจะตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานหากพบการชำรุดให้จัดหาทดแทน	ปิดเรื่อง 20/9/2562
2562/145	18/9/2562	สำนักพิมพ์ Emerald	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ไม่สามารถดาวน์โหลดบทความจากฐานข้อมูล Emerald ได้ ไม่ว่าจะอยู่ภายในและนอกมหาวิทยาลัย	4	18/9/2562	เนื่องจากในช่วงระหว่างเดือนกันยายนทางสำนักพิมพ์ Emerald มีการปรับปรุงระบบการใช้งานในส่วนของการเข้าถึงของ Admin ผู้ใช้ และแพลตฟอร์มการสืบค้น จึงอาจจะมีผลทำให้การใช้งานสืบค้น อาจจะพบปัญหาการเข้าใช้งานได้ชั่วคราว โดย ณ ปัจจุบัน ตรวจสอบพบว่า การเข้าใช้งานของ มธ. ไม่พบปัญหา	สำนักพิมพ์ตรวจสอบ IP address ของ มธ. รวมถึง IP Server ของ exproxy ว่ามีข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันแล้วหรือไม่	ในการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของฐานข้อมูล ควรตรวจสอบการเข้าใช้งาน ezproxy ด้วย	ปิดเรื่อง 20/9/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/146	19/9/2562	ห้องสมุดดิเรก ชัยนาม	ด้านการให้บริการ	จากข้อร้องเรียนเลขที่ 2562/133 ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับอีเมลจากห้องสมุดดิเรกฯ ว่าได้ทำการสั่งซื้อหนังสือ และทางเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ส่งหนังสือแล้วแต่ยังมีได้ใส่ในระบบ ACQ ซึ่งไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ในคู่มือ ISO ของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศฯ (QW-LS-11)	3	19/9/2562	-	ห้องสมุดศ.ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์) ไม่ได้ส่งอีเมลแจ้งผลการดำเนินการสั่งซื้อหนังสือและไม่บันทึกข้อมูลของหนังสือลงในระบบ ACQ ทำให้ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในคู่มือการจัดหา (QW-LS-11)	ได้นำข้อมูลของหนังสือลงในระบบ ACQ ของการจัดหาแล้ว และได้ส่งอีเมลแจ้งให้ผู้ใช้บริการแล้วว่า ทางห้องสมุดได้ดำเนินการจัดซื้อเข้าห้องสมุด และอยู่ระหว่างการรอรับตัวเล่มจากร้านค้า ซึ่งหลังจากนี้ทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเน้นย้ำให้ปฏิบัติตามคู่มือ QW-LS-11 อย่างเคร่งครัด และจะมีการแจ้งอีเมลให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง	ปิดเรื่อง 20/9/2562
2562/147	22/9/2562	หอสมุดปริทัศน์ มณเฑียร	ด้านการให้บริการ	ผู้ให้บริการร้องเรียนว่า ได้ยินเสียงการเจาะผนังในหอสมุดปริทัศน์ รบกวนสมาธิในการอ่าน อยากให้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า	4	22/9/2562	งานอาคารและสถานที่ และหน่วยสื่อสารองค์กรฯ	ผู้รับบริการไม่ทราบว่า จะมีการปรับปรุงอาคารหอสมุดฯ ซึ่งจะเกิดเสียงดังรบกวน ทั้งนี้ หอสมุดฯ ได้ทำป้ายแจ้งนักศึกษาและเคยประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ของหอสมุด มธ.แล้ว แต่อาจจะไม่เพียงพอ และไม่ได้รับวันที่สิ้นสุดเนื่องจากไม่ทราบกำหนดการที่ชัดเจนจากงานอาคารฯ	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ณ หอสมุดปริทัศน์ และ Facebook Thammasat University Library โดยงานอาคารต้องแจ้งให้หอสมุดปริทัศน์ และหน่วยสื่อสารองค์กรฯ ทราบล่วงหน้า	ปิดเรื่อง 26/9/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/148	30/9/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนเรื่อง การจัดโซนร้าน Bellinee's ในห้องสมุด เนื่องจากเพื่อนนำข้าวกล่องมารับประทานในห้องสมุด แต่ถูกเจ้าหน้าที่เตือนว่าห้ามทาน ทั่วๆ ที่ร้าน Bellinee's สามารถทานในห้องสมุดได้ โดยเห็นคนนำมาทานในห้องสมุด จึงอยากให้ร้านทำประตูเปิดที่ชัดเจน และเก็บเสียงด้วย เช่น อาจทำเป็นห้องกระจก	4	30/9/2562	-	เนื่องจากร้าน Bellinee's มีการขายสินค้าประเภทอาหารด้วย ซึ่งขัดกับระเบียบการให้บริการพื้นที่ ชั้น 1 ของหอสมุดปวยฯ ที่อนุญาตให้นำขนม/เครื่องดื่มเข้ามารับประทานได้ ยกเว้นอาหาร	หอสมุดปวยฯ ได้ทำสัญญากับบริษัทร้านค้าให้ขายเฉพาะเบเกอรี่และเครื่องดื่มเท่านั้น ยกเว้นการขายอาหาร เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบบริการหอสมุดปวยฯ ดำเนินการเมื่อ 4 ตุลาคม 2562 รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องระเบียบการใช้พื้นที่ ชั้น 1 ในเรื่องการนำอาหารเข้ามา อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและปฏิบัติตาม	ปิดเรื่อง 10/10/2562

