



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนตุลาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทของร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
2562/149	3/10/2562	งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าบุคลากรภายนอก เมื่อจะใช้บริการ TU Digital Collections จะต้องลงทะเบียนก่อน เหตุใดจึงไม่เปิดกว้างให้ไม่ว่าใครก็เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้	3	3/10/2562	-	ผู้ใช้บริการภายนอกไม่เข้าใจเหตุผลว่าทำไมระบบ TU Digital Collections จึงต้องมีการลงทะเบียนก่อนการใช้งาน	แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบประโยชน์ของการลงทะเบียนสมาชิกเพื่อทำให้หอสมุดฯ พัฒนาบริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น 1. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผ่านทางอีเมลเพื่อพัฒนาปรับปรุงบริการ 2. ทำให้หอสมุดฯ ทราบถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาคอลเลกชันต่อไป
2562/150	11/10/2562	หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้หอสมุดปริทัศน์ ทำพระจันทร์ประดับชั้น 1-2 เป็นแบบศูนย์การเรียนรู้ รังสิต กล่าวคือเป็นพื้นที่ Co-Learning & Working Space เพิ่ม	2	11/10/2562	-	ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้หอสมุดปริทัศน์ ทำพระจันทร์ประดับชั้น 1-2 เป็นแบบศูนย์การเรียนรู้ รังสิต	หอสมุดปริทัศน์ มีพื้นที่สำหรับปฏิบัติงาน/ประชุมกลุ่มอยู่แล้วที่ห้องกระจก ชั้น U2 และห้อง Study Room ชั้น U2 และ U3 จำนวน 16 ห้อง อย่างไรก็ตามหอสมุดกำลังตรวจสอบและจำหน่ายออกวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ที่เป็นตัวเลข โดยสามารถเข้าถึงแบบออนไลน์ได้แทน และจะบริหารพื้นที่อย่างเหมาะสมต่อไป
2562/151	22/10/2562	หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ติดตั้ง netflix ให้กับทุกที่นั่ง เนื่องจากไปดูในร้านแล้วรู้สึกว่ามีภาพยนตร์หลายเรื่องมากกว่า และศึกษาค้นคว้าได้มากกว่า แอปพลิเคชันที่ทางห้องสมุดจัดหาให้และมีความรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกว่ามาก ๆ จึงมาขอเรียนให้มีการติดตั้งแอปพลิเคชัน netflix ให้กับทุกที่นั่งในห้องบริการสื่อการศึกษา	2	26/10/2562	-	เจ้าหน้าที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทดสอบนำ Netflix ซึ่งบอกรับด้วยบัญชีผู้ใช้ส่วนตัวไปให้ผู้ให้บริการทดลองใช้ จึงไม่ครอบคลุมจำนวนคอมพิวเตอร์	พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการขอรับบริการดูหนังออนไลน์ เช่น Netflix, HOOQ มาให้บริการผู้ใช้



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
2562/152	23/10/2562	ศูนย์การเรียนรู้ กรมหลวงราชราิวาสราช นครินทร์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องคอมชั้นสี่มีกลุ่มนักศึกษามาทำงานกลุ่ม/ งานคู่ โดยใช้คอมพิวเตอร์ แต่ใช้เก้าอี้ที่นั่งกัน หลายตัว ทำให้เหลือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถ ใช้งานได้หลายตัว แต่ไม่มีเก้าอี้ที่นั่งอยู่บ่อยครั้ง จึง ขอเสนอแนะให้มีเก้าอี้เสริมตัวเล็กๆ และติดป้าย ขอความร่วมมือไม่กระทำการลักษณะนี้ใน ช่วงเวลาที่คนใช้บริการเยอะเพื่อแก้ไขปัญหานี้	2	26/10/2562	-	ผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามแนวทางการใช้ บริการพื้นที่ห้องสมุด	1. ติดป้ายขอความร่วมมือผู้ใช้บริการ 2. จัดหาเก้าอี้เสริม กรณีผู้ใช้ต้องการทำงาน กลุ่ม
2562/153	25/10/2562	ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดขาดการเข้าถึง อยู่ชั้น 7 คนใช้น้อย ที่ตั้งห้องสมุดควรอยู่ในที่ที่คนเข้าถึงได้ง่าย ย้ายลง มาชั้นล่างหรือหาสถานที่ที่ใหม่ น่าจะเป็นการเพิ่ม จำนวนคนใช้ห้องสมุดได้	2	26/10/2562	-	ห้องสมุดตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น 7 ของอาคารปิยะชาติ ซึ่งผู้ใช้บริการไม่ สะดวกในการมาใช้บริการที่ห้องสมุด	ประชาสัมพันธ์บริการ Library Comes To You บริการรับ - ส่งหนังสือ และเอกสาร สำหรับอาจารย์ รวมทั้งบริการต่างๆ ผ่านไลน์ แอด เพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น เนื่องจากการย้ายพื้นที่ต้องใช้งบประมาณใน การขนย้ายและอาคารมีพื้นที่จำกัด โดย ห้องสมุดจะนำเสนอพิจารณาผู้เกี่ยวข้องต่อไป



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
2562/154	25/10/2562	ห้องสมุดคนชรา ชัยเสรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ปัจจุบันการอ่านหนังสือหรือการเรียนเปลี่ยนเป็น paperless หรือมีการใช้อุปกรณ์ต่างๆมากขึ้น เช่น ipad ในหรือ notebook ในการเรียน แต่จากที่ใช้งานพบว่าแทบไม่มีโต๊ะโหนดหรือบริเวณโหนดที่มีปลั๊กไฟไว้ให้บริการ รวมถึงห้องเรียนหรือห้องประชุมกลุ่มย่อยที่สามารถใช้งานได้จริง ทำให้ประสบปัญหาหากต้องการมาใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดในปัจจุบัน ไม่ใช่สถานที่ที่ต่อมานั่งอ่านหนังสือเป็นเล่มๆอีกแล้ว โปรดพิจารณา	2	26/10/2562	-	ได้ะบริการอ่านหนังสือและบริเวณอื่นๆ ภายในห้องสมุดไม่มีปลั๊กไฟเพียงพอ ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดมีบริการให้ยืมปลั๊กไฟ	สำรวจจุดปลั๊กไฟและเพิ่มจุดปลั๊กไฟ โดยให้ช่างไฟเข้ามาดำเนินการติดตั้ง คาดว่าจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน
2562/155	27/10/2562	ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ควรเพิ่มจอฉาย Netflix ในห้องโสตทัศนทัศน์ และบำรุงเครื่องฉาย เนื่องจากใช้งานได้ช้าและดับระหว่างชมภาพยนตร์	3	27/10/2562	-	เจ้าหน้าที่หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทดสอบนำ Netflix ซึ่งบอกรับด้วยบัญชีผู้ใช้ส่วนตัวไปให้ผู้ให้บริการทดลองใช้ จึงไม่ครอบคลุมจำนวนคอมพิวเตอร์	พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการบอกรับบริการดูหนังออนไลน์ เช่น Netflix, HOOQ มาให้บริการผู้ใช้



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนตุลาคม 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
2562/156	31/10/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านอื่นๆ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า มีบุคคลกระทำทางและคำพูดต่อตนที่ไม่เหมาะสม และพบว่าบุคคลนี้ได้ทำกิริยาแบบนี้มาแล้วกับผู้ให้บริการคนอื่น จึงเรียกเรื่องให้มหาวิทยาลัยดำเนินการทางวินัยกับบุคคลดังกล่าวทันที	4	6/11/2562	คณะนิติศาสตร์	มีนักศึกษาร้องเรียนกรณีที่มีบุคคลแสดงพฤติกรรมและคำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อตน ซึ่งถือว่าเป็นการคุกคาม ซึ่งต้องการให้ออสมุดฯ ดำเนินการทางวินัยกับบุคคลดังกล่าว	เมื่อวันที่ 4 พ.ย.62 บรรณารักษ์หอสมุดปรีดีฯ ได้เรียกบุคคลที่กระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมมาชี้แจง ซึ่งไม่ยอมรับว่าตนกระทำผิด อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ได้มีการตักเตือนบุคคลดังกล่าวแล้ว หากออสมุดฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันนี้อีก จะเรียกให้ผู้กระทำมาชี้แจง ตักเตือน หรือลงโทษเป็นรายกรณีไป และบันทึกลงแบบบันทึกฝ่าฝืนระเบียบไว้เป็นหลักฐาน ทั้ง ออสมุดฯ ได้จัดทำบันทึกข้อความถึงคณะที่บุคคลดังกล่าวสังกัดออสมุดฯเรียบร้อยแล้ว

สถานะ
ปิดเรื่อง 3/10/2562
ปิดเรื่อง 21/10/2562
ปิดเรื่อง 5/11/2562

สถานะ
ปิดเรื่อง 5/11/2562
ปิดเรื่อง 11/11/2562

สถานะ
ปิดเรื่อง 11/11/2562
ปิดเรื่อง 5/11/2562

สถานะ
ปิดเรื่อง 6/11/2562