



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/157	31/10/2562	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ชั้น U3 หอสมุดปรีดีฯ มีผู้ใช้บริการคนอื่นพูดคุยเสียงดัง และเดินเสียงดัง จึงต้องการให้ช่วงปฐมนิเทศนักศึกษา เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรแนะนำเรื่องนี้ด้วย	2	4/11/2562	-	ผู้ใช้บริการแจ้งว่า มีนักศึกษาส่งเสียงดังรบกวนบริเวณชั้น U3 จึงต้องการให้ห้องสมุดมีการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุดให้ครอบคลุมถึงเรื่องมารยาทในการใช้ห้องสมุดด้วย	งานบริการห้องสมุดจะร่วมกับหน่วยสื่อสารองค์กรฯ เพิ่มการแนะนำมารยาทในการใช้ห้องสมุดเข้าไปในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมห้องสมุดสัญจร หรือกิจกรรมเชิงรุกต่างๆ ด้วย รวมถึงหอสมุดปรีดีฯ ได้มีป้ายเตือนบริเวณโซนเงียบอยู่แล้ว ซึ่งหากมีเสียงดังเช่นนี้อีกสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตักเตือนได้ทันที	ปิดเรื่อง 4/11/2562
2562/158	10/11/2562	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุด อาคารคร.ชั้น 3 ปลั๊กหลักโต๊ะ B09,B13,B17 (สติกเกอร์หลุดไปแล้ว) ปลั๊กหลักโต๊ะ A15 ฉนวนหุ้มสายหลุดจากตัวปลั๊ก, เสียบไม่แน่น	3	10/11/2562	-	อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดเกิดจากมีการใช้งานมาเป็นเวลา 5 ปีแล้ว จึงเสื่อมสภาพไปตามการใช้งาน	จะให้ช่างประจำอาคารตรวจและแก้ไขเบื้องต้นและจะช่างตรวจสอบอุปกรณ์เป็นประจำ หากพบอุปกรณ์เสื่อมภาพให้จัดหาทดแทน	ปิดเรื่อง 26/11/2562
2562/159	25/11/2562	หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	ด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่ามีผู้ใช้งานเสียงดังมากในชั้น 2 (ปรึกษาหารือและคุยเล่น) ซึ่งเป็นโซนเงียบ ซึ่งกระทบต่อและไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้งานคนอื่นๆ ที่ใช้งานหอสมุดตามระเบียบข้อบังคับ จึงอยากให้หอสมุดมีมาตรการอื่นนอกเหนือจากการติดป้าย "Quiet Zone" เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องนี้อย่างจริงจัง	3	26/11/2562	-	ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุด	ห้องสมุดดำเนินการตามระเบียบของห้องสมุด เจ้าหน้าที่จัดเตือนหากมีการฝ่าฝืนให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ผู้ใช้บริการที่เสียงดังออกจากห้องสมุด และส่งเสริมให้ผู้ใช้รักษาสีพท์ของตนเองในการบอกรู้หรือแจ้งผู้ใช้บริการที่เสียงดังให้ลดเสียงลง	ปิดเรื่อง 29/11/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/160	26/11/2562	หอสมุดป๊วย อิงภากรณ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า เครื่องกรองน้ำชั้น 1 หอสมุดป๊วยฯ มีกลิ่นเหม็น คาดว่าอาจเกิดจากเครื่องกรองน้ำไม่เกี่ยวกับคุณภาพน้ำ	3	27/11/2562	-	ได้กรองเสื่อมสภาพ	ดำเนินการล้างและเปลี่ยนไส้กรองน้ำใหม่ และมอบหมายให้ช่างตรวจสอบไส้กรองและเปลี่ยนก่อนเสื่อมสภาพ	ปิดเรื่อง 29/11/2563