



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกุมภาพันธ์ 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2563/005	21/2/2563	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนผ่าน email (tulib@tu.ac.th) ความว่า "ห้องคอมที่ทำพระจันทร์นศ.พูดคุยเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้อื่นมากๆ"	3	21/2/2563	-	ผู้ใช้บริการร้องเรียนผ่าน email กรณีนักศึกษาพูดคุยเสียงดังที่ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 2	ได้ตอบกลับผู้ใช้บริการผ่าน email แล้วว่าได้แจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องมัลติมีเดียให้ทราบและแจ้งผู้ใช้บริการให้ลดเสียงลงหากมีการคุยเสียงดัง	ปิดเรื่อง 24/2/2563
2563/006	26/2/2563	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่านักศึกษาในห้อง Study Room ชั้น U2 หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ส่งเสียงดังจนรบกวนผู้ใช้บริการที่นั่งอยู่บริเวณหน้าห้อง (ภายในห้อง Discussion Room)	3	26/2/2563	-	ผู้ใช้บริการเข้าใจว่าภายในห้อง Discussion Room เป็นพื้นที่สำหรับปรึกษาทางด้านวิชาการเท่านั้น จึงแนะนำว่าให้แก้ไขป้ายห้องโดยเพิ่มรายละเอียดว่าเป็นพื้นที่สำหรับใช้เสียง ทำกิจกรรม หรือโทรศัพท์	หอสมุดได้จัดพื้นที่สำหรับโซนเงียบและโซนใช้เสียงไว้อย่างชัดเจนแล้ว ผู้ใช้สามารถเลือกที่นั่งได้ตามความประสงค์ ทั้งนี้ ภายในห้อง Discussion Room เป็นพื้นที่สำหรับใช้เสียง ซึ่งหากผู้ใช้บริการพบว่าเสียงดังมากจนเกินไปสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ทันที	ปิดเรื่อง 4/3/2563