



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/003	Wednesday 17th June 2020	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าหอสมุดปิดไฟในห้อง Discussion Room เวลา 19.43 น.ซึ่งเวลาปิดให้บริการคือ 20.00 น. โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และผู้ใช้บริการมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย	3	Tuesday 18th June 2020	-	ผู้รับบริการแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ปิดไฟก่อนเวลาปิดบริการโดยไม่แจ้งก่อนล่วงหน้า	แจ้งให้เจ้าหน้าที่เริ่มปิดไฟเฉพาะในส่วนที่ไม่มีผู้รับบริการหลังจากมีเสียงประกาศ และไม่ปิดไฟบริเวณทางเดินทั้งหมดรวมถึงห้องน้ำ บริเวณบันไดและบริเวณลิฟต์ จนกว่าจะถึงเวลาปิดบริการ และกรณีที่ไม่แจ้งเสียงประกาศก่อนปิดหอสมุด 15 นาที ให้หัวหน้าเวรแจ้งช่าง และหากติดต่อช่างไม่ได้ รมกานผู้ดูแลช่วยกันแจ้งผู้ใช้บริการ "ด้วยความสุภาพ" ว่าหอสมุดใกล้จะปิดบริการในอีก 15 นาที ให้ผู้ใช้เตรียมเก็บของ	ปิดเรื่อง Wednesday 19th June 2020
CP2020/004	Wednesday 17th June 2020	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าหอสมุดปรีดีฯ ชั้น U2 เจ้าหน้าที่ที่พูดคุยหยอกล้อกันไปมาด้วยเสียงอันดัง	3	Tuesday 18th June 2020	-	ผู้ปฏิบัติงานไม่ตระหนักถึงการส่งเสียงดังขณะอยู่ในพื้นที่ให้บริการ	การแก้ไข >> แจ้งผู้ปฏิบัติงานทันทีเมื่อได้รับข้อร้องเรียน การป้องกันมิให้เกิดซ้ำ >> 1. แจ้งข้อร้องเรียนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบเรื่องการพูดคุยเสียงดังผ่าน line กลุ่ม 2. ดักเตือนผู้ปฏิบัติงานที่ส่งเสียงดังเพื่อมิให้เกิดเหตุซ้ำ พร้อมบันทึกรายชื่อไว้	ปิดเรื่อง Wednesday 9th July 2020