



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนสิงหาคม 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0005	Sunday 2rd August 2020	หน่วยบริหารงานอาคารและสถานที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่ามีประกาศเสียงตามสายปิดบริการในเวลา 18.00 น. ซึ่งก่อนเวลาที่ปิดบริการปกติคือเวลา 20.00 น.	4	Tuesday 11th August 2020	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	สืบเนื่องมาจากหัวหน้างานอาคารหลงลืมการแจ้งบุคลากรให้ทราบและช่วงเปิดบริการแจ้งนั้นกระชั้นชิดมาก ประกอบกับไม่มีบันทึกเป็นทางการจากงานบริการหอสมุดปรีดีฯ แจ้งเรื่องเข้ามา เจ้าหน้าที่งานอาคารจึงไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาเปิด-ปิดให้บริการ	วิธีแก้ไข 1. เมื่อมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงในที่ประชุม หัวหน้างานต้องแจ้งเรื่องแก่เจ้าหน้าที่อาคาร ทราบเรื่อง 2. งานบริการจะแจ้งตารางเวลาเปิด-ปิดให้บริการ แก่เจ้าหน้าที่งานอาคาร และช่างอาคารทราบเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้ง 3. เจ้าหน้าที่งานอาคาร แจ้งเรื่องแก่ช่างอาคาร เพื่อย้ำเวลาการเปิด-ปิดเสียงตามสาย และช่วงเวลาเปลี่ยนแปลงไป 4. และเนื่องจากช่างมีการเปลี่ยนกะการเข้าเวรทุกวัน ช่างอาคารหลายคนที่ไม่ได้เข้ากะอาจไม่ทราบเรื่อง เจ้าหน้าที่งานอาคารต้องแจ้งให้หัวหน้าช่างอาคารเขียนย้ำการทำงานขึ้นบอร์ดทำงานเพื่อย้ำให้ช่างอาคารทุกคนที่เพิ่งเข้ากะทราบถึงช่วงเวลาเปิด-ปิดเสียงตามสาย ตามช่วงเวลาหอสมุดที่เปิดให้บริการ	รอแจ้งหัวหน้าศูนย์บริการพร้อมเซ็นปิดเรื่อง