

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

1 เมษายน 2562 ถึง 30 กันยายน 2562

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
1	1 เม.ย. 62	อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟ เนื่องจากบางจุดไม่มี และนักศึกษาบางท่านใช้ปลั๊กไฟในการชาร์จโทรศัพท์ โดยไม่เพื่อแต่บุคคลอื่นที่จำเป็นในการทำงานจริงๆ อยากให้ติดป้ายประกาศ พร้อมกับแจ้งนักศึกษาด้วย	1	ผู้รับความคิดเห็น	น.ศ. ป.ตรี			ห้องสมุดแก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยให้ซึ่มปลั๊กพ่วง เพื่อให้สามารถชาร์จอุปกรณ์ได้พร้อมกันหลายๆ เครื่อง หลังจากนั้นให้ช่างไฟฟ้า เพิ่มปลั๊กไฟจุดต่างๆ
2	23 เม.ย. 62	อยากให้มี Wi-Fi ให้บริการสำหรับบุคคลภายนอกด้วย เนื่องจากสมัยนี้การเข้าถึงสารสนเทศต้องใช้คอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์เพื่อการสืบค้น	1	ผู้รับความคิดเห็น	บุคคลภายนอก			ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากบริการอินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นบริการของห้องสมุดแต่เป็นบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ รวมถึงยังมีข้อจำกัดตามพรบ.คอมพิวเตอร์อีกด้วย
3	26 เม.ย. 62	อยากให้ช่วยลดแอร์ในช่วงเวลาปกติซึ่งไม่ใช่ช่วงใกล้สอบ เนื่องจากคนน้อยทำให้แอร์เย็นเกิน	1	ผู้รับความคิดเห็น	น.ศ. ป.ตรี			ห้องสมุดมีแนวปฏิบัติคือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุณหภูมิที่เทอร์โมมิเตอร์

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ เกิดเรื่องร้องเรียน
		หากช่วยลดแอร์จะประหยัดค่าไฟ และช่วยลดโลกร้อนอีกด้วย						หากอุณหภูมิต่ำกว่า 25 องศา จะแจ้งช่างแอร์ปรับอุณหภูมิ
4	26 เม.ย. 62	อยากให้บริการกระดาษชำระฟรี ในห้องน้ำ	1	ผู้รับความคิดเห็น	น.ศ. ป.ตรี			ห้องสมุดมีบริการกระดาษชำระจำหน่ายหน้าห้องน้ำ
5	1 พ.ค. 62	เพิ่มโต๊ะ ไม่มีโต๊ะอ่านหนังสือ		ผู้รับความคิดเห็น	น.ศ. ป.ตรี			ช่วงสอบจะเพิ่มที่นั่งอ่านโดยเปิดห้องเพลินิจิตซึ่งอยู่ด้านหลังของห้องสมุด
6	7 พ.ค. 62	ไม่สามารถจองห้อง study room ได้		ผู้รับความคิดเห็น	น.ศ. ป.ตรี			ให้นักศึกษาแจ้งเจ้าหน้าที่บริการชั้น 6 เพื่อแก้ไขปัญหาการจองห้อง study room ให้
7	28 ส.ค. 62	อยากให้ขยายเวลาเปิดหอสมุด	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			ปัจจุบันห้องสมุดมีกำลังที่จะขยายเวลาเปิดบริการได้ถึง 23.30 น.เท่านั้นค่านักศึกษาสามารถอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงได้ที่ที่นั่งอ่านบริเวณด้านหน้าห้องสมุดค่ะ

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
8	28 ส.ค. 62	ตรงบริเวณร้านกาแฟเก่า อยากให้เปิดบริการเป็น 24 ชม เห็นมหาวิทยาลัยอื่นทำกัน	1	Google form	บุคลากรสายสนับสนุน			พื้นที่ดังกล่าว อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง บริเวณร้านกาแฟเก่า เป็น co-working space ตามแผนของมหาวิทยาลัย

9	29 ส.ค. 62	อยากให้เปิด 24ชม. หรือมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ช่วงก่อนสอบ	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			ปัจจุบันห้องสมุดมีกำลังที่จะขยายเวลาเปิดบริการได้ถึง 23.30 น.เท่านั้น นักศึกษาสามารถอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงได้ที่ที่นั่งอ่านบริเวณด้านหน้าห้องสมุด
10	29 ส.ค. 62	นักศึกษาที่เข้ามาถ่ายรูปสวมชุดครุยและมีช่างถ่ายรูปมาด้วย ควรมีการกำหนดบริเวณที่อนุญาต เพราะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุด	1	Google form	น.ศ.บัณฑิตวิทยาลัย			ทางห้องสมุดจะประกาศให้บัณฑิต และญาติ ๆ ห้ามพูดเสียงดัง

								ระมัดระวังการรบกวน ผู้อื่นในช่วงรับปริญญา
11	29 ส.ค. 62	อยากให้มีการแนะนำการยืม หนังสืออีกเพราะบางครั้งนักศึกษา อาจจะยังยืมไม่เป็น	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			นักศึกษาสามารถขอ คำแนะนำได้จาก บรรณารักษ์บริการตอบ คำถาม

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

1 ตุลาคม 2561- 31 มีนาคม 2562

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
1	23 ตุลาคม 2561	ผู้ใช้บริการเปิดทีวีเสียงดัง รบกวนห้องข้าง ๆ	อีเมล	นักศึกษา		ตุลาคม 2561	-ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้ใช้บริการลดระดับความดังเสียงแล้ว -นำเสนอผู้บริหารปรับปรุงห้อง movie
2	2 กุมภาพันธ์ 2562	เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษา		กุมภาพันธ์ 2562	แจ้งผู้ปฏิบัติงานระมัดระวังการให้บริการ และหัวหน้าฝ่ายติดตามผลการทำงาน
3	7 กุมภาพันธ์ 2562	สัญญาณ Wi fi ไม่ดี	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษา		กุมภาพันธ์ 2562	ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ปรับปรุงระบบ Wi fi สำนัก ๆ ระหว่างวันที่ 11-23 กุมภาพันธ์ 2562
4	15 กุมภาพันธ์ 2562	กลอนประตูห้องน้ำชายชั้น 6 ห้องแรกเริ่มสุดเสีย ไม่มีกลอนประตู	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษา		กุมภาพันธ์ 2562	ให้ช่างซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว
5	28 กุมภาพันธ์ 2562	แว่นตาที่ตัดที่ร้านขายแว่นหน้าห้องสมุด คุณภาพไม่ดี	ไลน์	นักศึกษา		กุมภาพันธ์ 2562	สอบถามเจ้าของร้านขายแว่นตา และคืนเงินแก่

							นักศึกษาที่ไม่พอใจในคุณภาพของสินค้า
6	8 มีนาคม 2562	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ Internet Zone เสีย และบางเครื่องช่องเสียบหูฟังชำรุด	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษา	พฤษภาคม 2562		-แจ้งผู้รับผิดชอบตรวจสอบและซ่อมแซม -สำนักฯ กำหนดตรวจสอบและปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ Internet ทั้งหมดในวันที่ 27-31 พฤษภาคม 2562
7	15 มีนาคม 2562	แอร์เย็นมาก	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษา		มีนาคม 2562	-แจ้งช่างปรับอุณหภูมิ -ย้ำเตือนแนวปฏิบัติให้บุคลากรสำนักฯ ช่วยกันสังเกตอุณหภูมิภายใน เพื่อแจ้งให้ช่างปรับอุณหภูมิ -ศึกษาค่าเฉลี่ยอุณหภูมิภายในสำนักฯ เพื่อสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงอุณหภูมิภายในสำนักฯ ในอนาคต

12	29 ส.ค. 62	อยากใช้ฐานข้อมูล CNKI	1	Google form	อาจารย์			อาจารย์สามารถทำหนังสือขอเสนอชื่อฐานข้อมูลผ่านคณะมาได้ค่ะ และจะมีการพิจารณาชื่อในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประจำสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยคณบดีจากคณะต่าง ๆ
13	4 ก.ย. 62	ควรมีตู้ ATM		Google form	น.ศ. ป.ตรี			มีตู้ ATM ให้บริการที่ชั้น 1 อาคาร LRC ค่ะ
14	4 ก.ย. 62	ควรรลดแอร์เวลาฝนตก		ผู้รับความคิดเห็น				ห้องสมุดมีแนวปฏิบัติคือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุณหภูมิที่เทอร์โมมิเตอร์ หากอุณหภูมิต่ำกว่า 25 องศา จะแจ้งช่างแอร์ปรับอุณหภูมิ

15	5 ก.ย. 62	อยากให้ปรับปรุง Computer Zone ชั้น 3 ให้ดีกว่านี้ และ Software ที่ติดตั้งในส่วนของ Antivirus แจ้งหมดอายุ สร้างความรำคาญทุก ๆ 5 นาที	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			รับทราบ และแจ้งโปรแกรมเมอร์ปรับปรุงแล้ว
----	-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------------	------------	--	--	-----------------------------------------

16	10 ก.ย. 62	ชั้น 5 มีคนคุยกันเสียงดังมาก รบกวนสมาธิของคนอื่น อยากให้เจ้าหน้าที่มาเดินตรวจสอบและตักเตือน	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			ในช่วงสอบจะมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจความเรียบร้อย ขอภัยที่ยังมีการคุยกันเสียงดังอีกค่ะ
17	16 ก.ย. 62	ไม่พอใจวิธีการทวงหนี้สินของห้องสมุดที่โทรศัพท์ไปทวงเมื่อไม่เจอเจ้าตัวแล้วฝากข้อความไว้กับผู้อื่น		โทรศัพท์	บุคลากรสายสนับสนุน			ทางห้องสมุดรับทราบ และแจ้งผู้ปฏิบัติงานให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแล้ว
18	16 ก.ย. 62	ห้องสมุดได้ทวงหนี้สินโดยผู้ให้บริการแจ้งว่าไม่ได้ค้าง อีกทั้งห้องสมุดได้ปล่อยปละละเลยเป็นเวลาถึง 10 ปี แล้วเพิ่งทวง		ร้องเรียนด้วยตนเอง	อาจารย์			ทางห้องสมุดปรับเปลี่ยนวิธีการทวงเป็นเชิงรุกมากขึ้น ทำให้มีการทวงหนี้สินที่ค้างไว้นานแล้วด้วย

19	18 ก.ย. 62	แอร์เย็นเกินไป เปลืองไฟ	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			กำกับผู้ปฏิบัติงานให้แจ้งช่างปรับอุณหภูมิเมื่ออากาศเย็นเกินไป
20	20 ก.ย. 62	ผู้ใช้งานห้อง study room ส่งเสียงดังก่อนข้างบ่อย บางครั้งเหมือนเล่นอะไรกันจนรบกวนสมาธิมาก อยากให้มีวิธีการจัดการ เช่น มีพนักงานคอยตักเตือนถ้ามีการส่งเสียงดังอย่างต่อเนื่องจนเกินความเหมาะสม		E-mail	นักศึกษา			กำกับผู้ปฏิบัติงานชั้น 6 ให้ดูแลความเรียบร้อยของการใช้ห้อง study room
21	20 ก.ย. 62	บริเวณชั้น 5 ไม่มีถังน้ำดื่ม		ร้องเรียนตัวตนเอง	นักศึกษา			ถังน้ำดื่มเสีย รอจัดหาใหม่
22	20 ก.ย. 62	ห้อง study room แอร์ไม่ค่อยเย็น		ผู้รับความคิดเห็น	นักศึกษา			แจ้งช่างตรวจสอบระบบปรับอากาศบริเวณ study room แล้ว
23	25 ก.ย. 62	ปลั๊กไฟบางจุดใช้ไม่ได้ บางโต๊ะไม่มีปลั๊กไฟ เก้าอี้บางจุดไม่มีความแข็งแรง ในช่วงสอบพื้นที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ	1	Google form	น.ศ. ป.ตรี			แจ้งผู้รับผิดชอบตรวจสอบ แก้ไข และให้มีระบบการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ
24	25 ก.ย. 62	ในช่วงเวลาการสอบกลางภาคและปลายภาค จำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เท่าที่		Google form	น.ศ. ป.ตรี			รับทราบ และทางห้องสมุดจะทบทวน

		สังเกตพบว่ามีบุคคลภายนอก ไม่ ว่าจะเป็นนักเรียนชั้น ประถม ม.ต้น และม.ปลาย เข้ามาใช้บริการ เป็นจำนวนมาก ทำให้นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เอง ไม่มีที่นั่งเพียงพอ อยากจะขอ ความกรุณาให้ทางหอสมุดฯ ให้ บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาสอบกลางภาค และปลายภาค						นโยบายการเปิดบริการ สำหรับบุคคลภายนอก
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	------------------------------------------

25	25 ก.ย. 62	ที่อ่านหนังสือไม่พอ เสียงดัง ห้องเฉพาะกลุ่มน้อยไป		Google form	25 ก.ย. 62			ขอภัย ทางห้องสมุดจะ ปรับปรุงวิธีดำเนินการ เช่นตรวจตราความ เรียบร้อย เพื่อให้ส่ง เสียงดังรบกวนผู้อื่น
26	30 ก.ย. 62	ควรปิดแอร์บางส่วน เนื่องจาก อากาศหนาวมาก		ผู้รับความคิดเห็น	25 ก.ย. 62			