

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
1	17 เม.ย. 63	หอสมุดควรปรับปรุงลิฟต์ด้วย เพราะปิดเร็วมากและทำให้เกิดอันตรายกับนักเรียนรวมถึงผู้ใช้บริการด้วย	1	Line สำนักฯ	นักศึกษา			ดำเนินการปรับการตั้งค่าเวลาปิดลิฟต์เรียบร้อยแล้ว
2	17 เม.ย. 63	แอร์เย็นเกินไป กัดจนมือแดงเลย	1	Line สำนักฯ	นักศึกษา			กำชับผู้ให้บริการให้ติดตามอุณหภูมิภายในสำนักฯ ให้มากขึ้น เพื่อแจ้งช่างปรับปรุงอุณหภูมิ และทางผู้ให้บริการก็สามารถแจ้งบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามเพื่อประสานงานปรับอุณหภูมิได้เช่นเดียวกัน

3	17 เม.ย. 63	<p>อยากร้องเรียนให้ท่านอธิการบดีทราบว่ามีนักศึกษาบัณฑิตหลายคนได้รับความเดือดร้อนในกรณีของการโหลด papers จากฐานข้อมูลต่าง ๆ และโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อใช้ในการหาข้อมูลสำหรับการทำวิจัยสำหรับบาง papers ที่ส่วนใหญ่แล้วไม่สามารถโหลดได้ ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนๆ หรือรุ่นพี่มหาวิทยาลัยอื่น เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิทยาศาสตร์ (VISTEC) เป็นต้น</p> <p>อยากให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงให้สามารถโหลด papers ได้หลากหลายเหมือนเมื่อก่อนหรือดีกว่าปัจจุบันนี้</p> <p>รวมถึงการสนับสนุนในการโหลดโปรแกรมต่าง ๆ ด้วย</p>		E-DOC	นักศึกษา		<p>ด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ มหาวิทยาลัยไม่สามารถซื้อทรัพยากรจำนวนมากได้ แต่สำนักฯ จะหาเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการจากมหาวิทยาลัยอื่นมาให้ผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด</p>
---	-------------	--	--	-------	----------	--	--

4	28 เม.ย. 63	อยากให้ขยายวันยืมเพิ่มเป็น 10 วัน หรือนานกว่านี้		ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักฯ	นักศึกษา		ปัจจุบันนักศึกษาปริญญาตรี ยืมได้ครั้งละ 7 วัน และสามารถยืมต่อได้อีก 4 ครั้ง ทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ หรือด้วยตัวเอง รวมเป็น 35 วัน
5	28 เม.ย. 63	อยากให้เพิ่มเวลาเปิดปิดห้องสมุด วันเสาร์-อาทิตย์ ให้นานขึ้น ไม่ใช่เพิ่มแค่ช่วงสอบ เพราะบางวิชา ต้องใช้ความฝึกฝน ทำบ่อย ๆ เรื่องการจองโต๊ะที่ชั้น 6 จะเจอบ่อย เห็นคนอื่นจองบ่อยก็จะจองบ้าง และอยากให้เพิ่มที่นั่ง		ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักฯ	นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวะฯ		ปัจจุบันสำนักฯ ให้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-22.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 9.00-20.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่เหมาะสมกับทั้งจำนวนผู้ใช้บริการ และกำลังเจ้าหน้าที่ หากผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือสามารถอ่านได้ที่บริเวณด้านหน้าสำนักฯ ตลอด 24 ชั่วโมง

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 มีนาคม 2563

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
1	10 ต.ค.62	หอสมุดควรปรับปรุงลิฟท์ด้วย เพราะปิดเร็วมากและทำให้เกิดอันตรายกับนักศึกษารวมถึงผู้ให้บริการด้วย	1	Line สำนักฯ	นักศึกษา			รับทราบ และจะแจ้งผู้ดูแลอาคาร LRC ปรับปรุงลิฟท์
2	10 ต.ค. 62	อยากให้เปิดถึง 23.00 น. ในช่วงสอบ	1	ผู้รับความคิดเห็น	นักศึกษา			ปัจจุบันในช่วงสอบ หอสมุดขยายเวลาเปิดบริการถึง 23.00 น.
3	25 ต.ค. 62	อาจารย์คณะสัตวแพทยศาสตร์ อยากให้เพิ่มปริมาณการยืมหนังสือ จาก 15 เล่ม เป็น 20 เล่ม	1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	อาจารย์			ปรับปรุงระเบียบการใช้ห้องสมุดใหม่ โดยในประกาศฉบับปี 2562 ให้อาจารย์ยืมได้ ครั้งละ 30 เล่ม
4	20 พ.ย. 62	ชั้น 4 โซนหน้าศูนย์ข้อมูลภาคใต้มีผู้ให้บริการอ่านหนังสือ, เขียนรายงานค่อนข้างมาก แต่ไม่มีการเปิดไฟ ขณะที่ไฟบริเวณชั้นหนังสือเปิดสว่างจ้า สวนทางกับการให้บริการที่ไม่มีคนค้นหา	1	ผู้รับความคิดเห็น	อาจารย์			แจ้งผู้รับผิดชอบให้ปรับปรุงการเปิด-ปิดไฟ

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ เกิดเรื่องร้องเรียน
		หนังสือ จึงควรปรับปรุง เพิ่มแสงสว่าง โชนที่คนนั่งใช้บริการ เพราะจะทำให้สุขภาพสายตาแย่ลง						
5	20 พ.ย. 62	ศ.สมปอง เข้าใช้ plant cell ในฐานข้อมูล Springer ไม่ได้	1	Line สำนักฯ	อาจารย์			แจ้งสำนักพิมพ์เพื่อปรับปรุงหมายเลข IP ของมหาวิทยาลัย
6	20 พ.ย. 62	อ. แสง เข้าใช้งานจากฐานข้อมูล IEEE ไม่ได้	1	Line สำนักฯ	อาจารย์			แจ้งสำนักพิมพ์เพื่อปรับปรุงหมายเลข IP ของมหาวิทยาลัย
7	13 ธ.ค. 62	บัตรนักศึกษาหาย กรอกรหัสนักศึกษาเพื่อขอบาร์โค้ดเสกนเข้าห้องสมุด เครื่องคอมฯ ไม่มีคุณภาพ เครื่องค้าง กดรหัสเป็น 10 รอบ เครื่องช้ามาก กดคนแรกแล้วค้างทุกที รบกวนปรับปรุงด้วย	1	ผู้รับความคิดเห็น	นักศึกษา			ปรับปรุงโปรแกรมพิมพ์บาร์โค้ดผู้ใช้บริการเดิมบัตรแล้ว
8	3 ก.พ. 63	อยากให้หอสมุดให้บริการยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นักศึกษาคนอื่นทำหายเป็นเวลานานได้ เพื่อความสะดวกแก่ทุกคน และสามารถนำสิ่งของที่ไม่ได้ใช้น่ากลับมาใช้ใหม่ก่อนให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1	ผู้รับความคิดเห็น	นักศึกษา			คัดเลือกอุปกรณ์บางประเภท เช่น เครื่องคิดเลขสำหรับให้บริการยืมคืนที่เคาน์เตอร์

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้ เกิดเรื่องร้องเรียน
	19 ก.พ. 63	มีนักศึกษาเข้ารหัสของเพื่อนไป จองห้อง study room โดยไม่ได้ แจ้งให้ทราบ ทำให้เพื่อนไม่ สามารถจองห้องได้เนื่องจากเกิน สิทธิการจอง	1	e-mail	นักศึกษา			ปรับปรุงโปรแกรมจอง ห้อง study room ใหม่ เพิ่มการป้องกันการใช้ รหัสผู้อื่นจองห้อง
	19 ก.พ. 63	แผงครอบหลอดไฟในห้องน้ำ ผู้หญิงชั้น 3 เมื่อเงยขึ้นไปดู สามารถสะท้อนให้เห็นผู้ที่ใช้งาน อีกห้องอย่างชัดเจน ขอความกรุณา ปรับปรุงด่วนด้วย	1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	นักศึกษา			ทางสำนักฯ ได้ตรวจสอบ พื้นที่ดังกล่าว พบว่ามีภาพ เงาเพียงราง ๆ ไม่ชัดเจน
	18 มี.ค. 63	ควรซ่อมแซมปลั๊กไฟ 3 อันใช้ ไม่ได้ทั้งหมด และควรปรับปรุง ระบบการเข้าห้องสมุดสำหรับคน ไม่มีบัตร เพราะใช้เวลานานเกินไป	1	ผู้รับความคิดเห็น	นักศึกษา			<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ช่างตรวจสอบ ปลั๊กไฟฟ้าทุกจุด 2. ปรับปรุง โปรแกรมพิมพ์ บาร์โค้ด ผู้ใช้บริการลิ้ม บัตรแล้ว