

ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ประจำปี 2559
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
1	12 ม.ค. 59	อยากให้ซ่อมแซมอุปกรณ์ อาทิ พูฟง CPU, หน้าจอ ให้ดีกว่านี้	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		มี.ค. 59	ห้องสมุดได้ซื้อพูฟงใหม่ให้บริการเรียบร้อยแล้ว กรณีพูฟงเสีย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ก็มีกระดาษให้เขียนแจ้งซ่อม หรือแจ้งผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม
2	24 ก.พ. 59	ห้องน้ำกับจำนวนผู้ใช้ไม่เหมาะสมกัน มีน้อยมาก ทำให้สกปรกมาก ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำหรือทำความสะอาดให้บ่อยกว่านี้	1	กล่องรับความคิดเห็นชั้น 3	นักศึกษาปริญญาตรี		26 ก.พ. 59	เนื่องจากห้องสมุดมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถเพิ่มจำนวนห้องน้ำได้ แต่ได้เพิ่มรอบการทำความสะอาดในแต่ละวันให้มากขึ้น
3	3 มี.ค. 59	ห้องน้ำมีน้ำขังอยู่บนพื้น ไม่รู้ว่ามาจากมุสลิมล้างเท้าหรือท่อรั่ว	2	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		10 เม.ย .59	แจ้งผู้ดูแลอาคาร LRC ดำเนินปรับปรุงให้เรียบร้อยแล้ว

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
4	21 มี.ค. 59	ผู้ให้บริการเหยียบชัคโครก	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		30 มี.ค. 59	ติดป้ายแจ้งเตือน
5	22 เม.ย. 59	Wifi ชั้น 5 เชื่อมต่อไม่ค่อยได้	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		25 เม.ย. 59	ประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบและดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
7	24 เม.ย. 59	วารสารภาษาหาไม่พบ ไม่ทราบว่าจัดแบบไหน	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		25 เม.ย. 59	วารสารจัดเรียงตามชื่อวารสาร แต่ละชั้นจะป้ายบอกตำแหน่งและมีเจ้าหน้าที่ประจำแคน์เตอร์ให้คำแนะนำ
8	27 เม.ย. 59	ควรปรับปรุงห้อง study room ให้เก็บเสียงได้	3	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		28 เม.ย. 59	การทำห้องเก็บเสียงต้องใช้งบประมาณมาก แต่สำนักฯ ให้เจ้าหน้าที่เดินดูความเรียบร้อยเป็นระยะ
9	27 เม.ย. 59	การเข้าใช้บริการหอสมุด ไม่มีความยุติธรรม กางเกงขาสั้นบางคนเข้าได้ บางคนเข้าไม่ได้ ควรจะมีกฎชัดเจนว่าชุดที่ถูกต้องเป็นแบบไหน	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		28 เม.ย. 59	สำนักฯ อนุญาตให้ผู้ใช้บริการที่นุ่งกางเกงขาสั้นเข้าใช้บริการได้แต่

ลำดับที่	วันที่	เรื่อง	ความถี่	ช่องทางรับเรื่อง	ผู้ร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	แนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
14	9 ก.ย.59	ควรมีหนังสือสำหรับเด็กมัธยมปลาย	1	กล่องรับความคิดเห็น	บุคคลทั่วไป		10 ก.ย.59	แจ้งฝ่ายจัดหาทรัพยากรพิจารณาดำเนินการ
15	19 ก.ย. 59	ควรเปิด 24 ชม.	3	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี			คณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาและเห็นสมควรให้ห้องสมุดเปิดบริการถึงเวลา 23.30 น. ในช่วงก่อนสอบสองอาทิตย์
16	19 ก.ย. 59	เจ้าหน้าที่บริการด้วยสีหน้าไม่ดี	1	กล่องรับความคิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		20 ก.ย. 59	แจ้งผู้ปฏิบัติงานรับทราบ และสำนักฯ มีการอบรมเรื่องจิตบริการให้กับผู้ปฏิบัติงาน
17.	29 ก.ย. 59	เพิ่มหนังสือเด็ก (ความรู้ภาษาต่างประเทศ, ภาษาไทยให้มากขึ้น)	1	กล่องรับความคิดเห็น	บุคคลทั่วไป		30 ก.ย. 59	แจ้งฝ่ายจัดหาทรัพยากรพิจารณาดำเนินการ
18.	29 ก.ย. 59	พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม	1	กล่องรับความคิดเห็น	บุคคลทั่วไป		30 ก.ย. 59	แจ้งผู้ปฏิบัติงาน และมีการอบรมเรื่องจิตบริการให้กับ

								ผู้ปฏิบัติงาน
19.	ต.ค. 59	ช่วงเช้าเวลา 9.00-10.00 น. บางวันแม่บ้านทำ ความบริเวณชั้น 5 เสียงดังเกินไป ทั้งลากเก้าอี้ และยกโต๊ะ	1	กล่องรับความ คิดเห็น	บุคคลทั่วไป		ต.ค. 59	แจ้งแม่บ้านให้ ระมัดระวังเรื่องการ เคลื่อนย้ายโต๊ะเก้าอี้
20	4 ต.ค. 59	อยากให้มึหนังสือนวนิยายแปลวรรณกรรม เยาวชนของต่างประเทศเยอะ ๆ มีแต่ นวนิยายเก่า ๆ	1	กล่องรับความ คิดเห็น	นักศึกษาปริญญาตรี		ต.ค. 59	แจ้งฝ่ายจัดหา ทรัพยากรพิจารณา