



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน  
เดือนพฤศจิกายน 2560

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2017-14-001	20/11/2560	ศูนย์การ เรียนรู้กรม หลวง นราธิวาสราชนครินทร์	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่	ผู้ร้องเรียนได้แจ้งว่าเสียงจากชั้น 2 ที่ไม่ใช่โซนเจียบนั้น เสียงดังขึ้นมา จนถึงชั้น 3 และชั้น 4	3	20/11/2560	-	ในช่วงปีการศึกษา 2560 ศูนย์เรียนรู้ ได้ดำเนินการเพิ่มที่นั่ง จำนวน 200 ที่ นั่ง บริเวณ ชั้น 2 ของศูนย์ฯ เนื่องจาก ได้รับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาเรื่อง จำนวนที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ซึ่งเมื่อเพิ่มที่นั่งบริเวณชั้น 2 แล้ว ในช่วงสอบที่มีผู้ใช้บริการศูนย์การ เรียนรู้ในปริมาณมาก มักเกิดปัญหาเสียงดัง รบกวนผู้ใช้ บริเวณชั้น 3 ซึ่งเป็น Reading Zone	แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่อง เสียงดังของผู้รับบริการในระยะ สั้น จะดำเนินการดังนี้ 1. ดักเตือนผู้ใช้บริการเป็น รายบุคคล/รายกลุ่ม ที่ส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น กรณีไม่เชื่อฟังคำ ดักเตือน จะเชิญออกจากพื้นที่ 2. กรณีเสียงดังทั่วทั้งพื้นที่ จะ ใช้การประกาศเสียงตามสายขอ ความร่วมมืองดส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น 3. แนวทางการแก้ปัญหาเรื่อง เสียงดังในระยะยาว จะ ดำเนินการกันกระຈกพื้นที่ที่นั่งอ่าน บริเวณ ชั้น 3 ทั้งหมด เพื่อ ป้องกันเสียงรบกวนจากพื้นที่ใน ชั้นอื่นๆ	ปิดเรื่อง วันที่ 22/11/2560



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2560

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2017-08-001	25/11/2560	ห้องสมุด สัญญา ธรรม ศักดิ์	การให้บริการ	ผู้ร้องเรียนสงสัยว่าเหตุใดนักศึกษา จึงนำเครื่องดื่มเข้ามาให้ห้องสมุด สัญญาไม่ได้ ทั้งที่เจ้าหน้าที่สามารถ นำน้ำดื่มเข้ามาที่จุดบริการได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำกริยาที่ ไม่ดี	4	25/11/2560	-	ไม่การสื่อสารที่ชัดเจนถึงข้อมูล กฎ ระเบียบต่างๆ	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อ แจ้งเตือนและสื่อสารข้อมูล กฎระเบียบต่างๆ ของห้องสมุด ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอบรมใน เรื่องการให้บริการต่อไป	ปิดเรื่อง วันที่ 25/11/2560