

รายงานสรุปผลขอร้องเรียนการให้บริการ / Request for services
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะขอร้องเรียน
208	15 ส.ค. 66	Website	ร้องเรียนการให้บริการ	<p>หลังจากที่ห้องสมุดจาม 10 ได้นำบรรณารักษ์ประจำออกและใช้ระบบคอมพิวเตอร์ 100% ปัญหาหนึ่งที่ผู้เขียนได้พบอยู่บ่อยครั้งคือ เรื่องการรักษาระเบียบการให้บริการในห้องสมุดของเหล่านิสิตบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่เข้าใช้บริการจำนวนมากกว่า 3 คนขึ้นไป โดยมากที่สุดที่พบคือทั้งหมด 8 คน ซึ่งนิสิตกลุ่มเหล่านี้มักจะจับกลุ่มพูดคุยกันโดยไม่ได้คำนึงถึงผู้ร่วมใช้ห้องสมุดอย่างเต็มที่ ปรากฏให้เห็นจากเสียงพูดคุยที่ตั้งในระดับที่ระกวนสมาธิของผู้ที่นั่งอ่านหนังสือหรือทำงาน เสียงหัวเราะสนุกสนานที่ไม่เหมาะสมแก่สถานที่อื่นได้ชื่อว่าเป็น "ห้องสมุด" และเป็นพื้นที่ที่ควรแก่การงดใช้เสียงอย่างยิ่งยวด รวมถึงการนำขนมและน้ำอัดลม เข้ามารับประทานในห้องสมุดโดยขัดต่อกฎระเบียบตามประกาศที่ได้ติดไว้เพื่อทราบโดยทั่วกัน</p> <p>เบื้องต้นผู้เขียนได้แจ้งไปยัง facebook ของหอสมุดกลาง และได้รับการตอบรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีในการประกาศอัตโนมัติเรื่องการงดใช้เสียง แต่น่าเศร้าเหลือเกินที่ไม่เพียงแต่สิ้นเสียงประกาศจะเจ็ดเสียงพูดคุยขึ้นอีกครั้งเหมือนไม่เคยมีการประกาศมาก่อน แต่ยังมีการหัวเราะคิกคักกันในระหว่างที่เสียงประกาศกำลังดังอยู่</p> <p>สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงจิตสำนึกของนิสิตบางกลุ่มที่อาจยังไม่พร้อมที่จะเคารพกติกาของพื้นที่อย่างเพียงพอ ตัวผู้เขียนเห็นว่าเป็นการต้ออย่างยิ่งหากมีผู้รับหน้าที่เป็นตัวกลางสำหรับประสานงานโดยตรงกับเหล่านิสิตที่มีข้อบกพร่องทางด้านจิตสำนึกเหล่านี้ และจำเป็นต้องยอมรับในการจะมีผู้คุมกฎ สำหรับพื้นที่ที่อาจมีนิสิตบางกลุ่มที่ยังไม่พร้อมสำหรับการเคารพถึงสิทธิในการอยู่ร่วมกัน</p>	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	<p>สำนักงานวิทยทรัพยากรรับทราบ และขอขอบพระคุณสำหรับข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เนื่องจากสำนักงานฯ ได้พัฒนาห้องสมุดอาคารจามจรี 10 ให้เป็นห้องสมุดที่ไม่มีผู้ให้บริการ (Unmanned Library) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตดิจิทัล อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ได้กำหนดกติกาในการใช้บริการโดยเคารพสิทธิของผู้รับบริการคนอื่น ๆ เช่นการพูดคุยด้วยเสียงที่พอเหมาะ งดรับประทานอาหารในพื้นที่ โดยได้ทำป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบกติกาของห้องสมุด จากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ สำนักงานฯ จะได้เพิ่มการทำป้ายประกาศ รวมถึงการเฝ้าดูและตักเตือนถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้รับบริการต่อไป</p>	เสร็จสิ้น