

# สื่อสัมพันธ์ สำนักหอสมุด ถึงผู้ใช้บริการ

เดือนตุลาคม 2550

## เรียน ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกท่าน

ขอขอบคุณสำหรับข้อความการแสดงความคิดเห็น ข้อติติงและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีมาให้ทางสำนักหอสมุดผ่านทางตู้รับความคิดเห็น ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ฯลฯ สำนักหอสมุดใคร่ขอตอบแต่ละประเด็น ดังนี้

### เรื่องที่ 1 ชั้น 3 เปิดแอร์หนาวไปมั๊ยคะ ลดให้เบาหน่อยก็ดีคะ

**คำตอบ** สำนักฯ ได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบให้แล้ว โดยตรวจสอบทุกจุดของชั้น 3 เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ได้ระบุโซนที่ชัดเจน พบว่าในบางจุด เช่น โถงทางเชื่อมมีการปรับปุ่มควบคุมอุณหภูมิที่ต่ำมาก ( 12 องศา) คาดว่าคงเป็นผู้ให้บริการด้วยกันเองที่ชอบอุณหภูมิไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ได้แก้ปัญหาไปแล้วด้วยการปรับอุณหภูมิไว้ที่ 24-25 องศา ในส่วนพื้นที่ให้บริการทุกชั้น และได้นำปุ่มปรับอุณหภูมิถอดออกมาเก็บไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องไปหมุนหรือปรับเล่น และทางสำนักฯ ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบดูแลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีตัวแปรอีกอย่างคืออุณหภูมิภายนอก เช่น หากฝนตกอากาศเย็นก็ทำให้ในบางจุดเย็นมากกว่าเดิมได้

## เรื่องที่ 2 ความคิดเห็น:

อยากให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีบรรยากาศและอัธยาศัยที่ดีกว่านี้ (บางคน) คิดจะบริการแล้วควรมีจิตใจที่พร้อมบริการด้วย

ขอบคุณมาก

**คำตอบ** กรณีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หากผู้ใช้มีข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะ ขอโปรดแจ้งรายละเอียดให้ทางสำนักฯ ทราบ เพื่อทางสำนักฯ จะได้แก้ไขได้ถูกต้องตรงจุดและให้ความเป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดในหลายจุดและแต่ละจุดจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสลับเปลี่ยนหลายคน หากเป็นไปได้ โปรดให้ข้อมูลโดยระบุชื่อ วันเวลา และเหตุการณ์หรือข้อขัดข้อง และถ้าผู้ใช้บริการแจ้งชื่อและที่ติดต่อให้ผู้บริหารสำนักฯ ทราบก็จะสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อและแก้ไขข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ขอขอบคุณค่ะ

## เรื่องที่ 3 ห้องสมุดเสียงดังมาก

**คำตอบ** ในเรื่องของเสียงดังจากการพูดคุยและการใช้โทรศัพท์มือถือ นั้น สำนักหอสมุดพยายามตกแต่งเตือนเสมอโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามโต๊ะต่าง ๆ และเสียงตามสาย สาเหตุหนึ่งอาจเนื่องมาจากด้านกายภาพของสำนักฯ ที่ทำให้ได้ยินเสียงต่าง ๆ ได้ชัดเจน กอปรกับมีผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน อาจทำให้เกิดเสียงดังรบกวน สำนักฯ ต้องขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการทุกท่าน ณ โอกาสนี้อีกครั้ง ในการใช้บริการร่วมกันอย่างเรียบร้อยและมีความสุข โดยไม่ส่งเสียงดังพูดคุยรบกวนผู้อื่น และมีวินัยในการใช้ห้องสมุดร่วมกัน ขอขอบคุณค่ะ

#### เรื่องที่ 4 เรียน ท่านผู้อำนวยการหอสมุด มก.

อยากจะร้องเรียนกับกิริยาของยามดูแลรถหน้าหอใหม่ เขาใส่ชุดน้ำเงินเป็นซาฟารี ขาว เตี้ย คำพูดคำจาไม่น่าฟัง เวลาให้จอดรถเหมือนไล่ควายเข้าคอก ไม่เคยเห็นพนักงานดูแลรถที่ ไหนแย่มากๆ ดิฉันมาใช้ห้องสมุดประจำ โดนกิริยาและท่าทางที่ไม่สุภาพ หลายครั้ง จนคิด ห้องสมุดนี้เป็นของเขาหรือไง ดิฉันได้สอบถามเพื่อนๆ ว่าโดนเหมือนดิฉันหรือเปล่า เขาก็บอกว่า โดนเหมือนกัน บางคนก็ทำใจและได้สอบถามบรรณารักษ์บางคนเขาก็บอกว่าคนนี้เป็นแบบนี้ ตัว พนักงานก็โดยและมีนักศึกษาที่มาเล่าให้ฟังแต่พนักงานเขาก็ไม่รู้จะทำอย่างไร บางครั้งจอดรถ ให้เพื่อนลงหน้าหอฯ แค่เปิดประตูลง ยามคนนี้ก็ไล่เหมือนวัวควาย จนบางครั้งมีที่จอดก็ไม่ อยากรมาจอด เพราะไม่อยากเจออะกิริยาท่าทางที่แย่มาก ๆ จึงอยากจะขอร้องเรียนช่วยเปลี่ยน ยามดูแลรถเป็นคนใหม่ หรือไม่ก็อบรมเขาบ้างเพื่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

นักศึกษา

**คำตอบ** กรณีร้องเรียนยาม รปภ.ของสำนักฯ ซึ่งเป็น รปภ. ของบริษัทเอกชนที่ทางสำนักฯ จัด จ้าง นั้น สำนักฯ ได้ดำเนินการแจ้งเตือนในเรื่องพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ สำนักฯ ก็ คอยสอดส่องดูแลพฤติกรรมของยาม รปภ. ตลอดจนแม่บ้านทำความสะอาดที่เป็นบริษัทเอกชนที่ ทางสำนักฯ จัดจ้างอยู่เสมอ เมื่อพบปัญหาจะแจ้งทางบริษัทฯ ทราบและขอเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ เหมาะสมทันที เนื่องจากหนังสือร้องเรียนที่ได้รับผ่านตู้รับข้อคิดเห็นไม่ได้ระบุวันเดือนปี ตลอดจนช่วงเวลา แต่จากที่ท่านระบุลักษณะของยาม น่าจะเป็นชุด รปภ.ชุดก่อนที่สำนักฯ ได้ ดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงแล้ว อย่างไรก็ตาม สำนักฯ จะได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ ที่ รับผิดชอบ ให้กำชับชุดปัจจุบันให้ปฏิบัติหน้าที่และแสดงกิริยาที่เหมาะสมต่อไป สำนักฯ ขอ เรียนแจ้งเกี่ยวกับการจอดรถ มาเพื่อทราบดังนี้

1. บริเวณโดยรอบวงเวียนห้ามจอดโดยเด็ดขาด ยกเว้นกรณีรับ-ส่งคน หรือรอคนเป็น ระยะเวลาไม่นานนัก
2. ด้านนอกอาคารห้ามจอดซ้อนคัน หากฝ่าฝืนจะดำเนินการล็อคล้อ
3. ลานจอดให้อาคาร เฉพาะที่มีสติ๊กเกอร์อนุญาต/ผู้มาติดต่อราชการ โดยกำหนดให้ จอดตามที่กำหนดไว้
4. กรณีอื่น ๆ เช่นฝนตก และขอจอดเพื่อคืนหนังสือในเวลาไม่นานให้ รปภ.พิจารณาตาม ความเหมาะสม

**เรื่องที่ 5** ช่วงสอบกลางภาคอยากให้ขยายเวลาเปิดทำการถึงห้าทุ่มเหมือน  
ช่วงสอบปลายภาค

**คำตอบ** สำนักฯ ขอรับไว้เพื่อพิจารณานะคะ โดยขอประเมินผลการดำเนินงานในช่วงสอบ  
ปลายภาคที่ผ่านมาและจะพิจารณาวันและเวลาที่เหมาะสมในการเปิดให้บริการต่อไป

**เรื่องที่ 6** ผู้ใช้บริการเสนอแนะหนังสือและอื่น ๆ มายังสำนักหอสมุด

**คำตอบ** ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ได้รับข้อเสนอแนะ ให้จัดซื้อหนังสือ  
เดือนกรกฎาคม 2550 ขอแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

001 03:34PM 02-07-07 Terminal 920

air pollution

ขอทราบรายละเอียด ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เพิ่มเติม สำนักหอสมุดมีเล่มอื่น ๆ

013 11:29AM 06-07-07 Terminal 920

computer

movie maker

ขอทราบรายละเอียด ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เพิ่มเติม สำนักหอสมุดมีเล่มอื่น ๆ

015 02:00PM 06-07-07 Terminal 920

population genetics

ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ

001 04:37PM 09-07-07 Terminal 920

Calculus

ขอทราบรายละเอียด ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เพิ่มเติม สำนักหอสมุดมีเล่มอื่น ๆ

004 11:00AM 12-07-07 Terminal 920

Mackinnon,L.T

physical activity dietand Immune system

**ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ**

005 12:58PM 12-07-07 Terminal 920

rice

**ขอทราบรายละเอียด ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เพิ่มเติม สำนักหอสมุดมีเล่มอื่นๆ**

008 12:04PM 14-07-07 Terminal 920

renal thailand

**ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ**

001 01:34PM 16-07-07 Terminal 920

law waste japan

**ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ**

002 02:51PM 19-07-07 Terminal 920

goal

**ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ**

006 02:10PM 21-07-07 Terminal 920

introduction to the theory

**ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ**

004 09:33AM 28-07-07 Terminal 920

Linear and Non-linear

review of accounting

ขอทราบรายละเอียด ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เพิ่มเติม สำนักหอสมุดมีเล่มอื่นๆ

007 08:20AM 30-07-07 Terminal 920

Sport Resort Management and Development

any books service providers

CHIRAWAT SUNGKAMEE

ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพราะไม่พบจากแหล่งสั่งซื้อ

**ขอขอบคุณ** สำหรับทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างจริงใจ **สุขภาพ**  
**และสร้างสรรค์** หากท่านผู้ใช้บริการมีความคิดดีๆ และการบริการที่เหมาะสมที่  
ประสงค์จะเสนอแนะ ขอโปรดแจ้งให้สำนักหอสมุดทราบต่อไปด้วย

♥ขอบคุณค่ะ♥

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์