



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/043	1/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำขอความช่วยเหลือ	ผู้ใช้บริการชื่นชมห้องสมุดสัญญาฯ ในโพสต์ Facebook "สำนักงานศาลยุติธรรมอนุญาตให้ห้องสมุดดำเนินการจัดทำวารสารดูภาพตั้งแต่ฉบับแรกจนถึงฉบับปัจจุบันในรูปแบบดิจิทัลและให้บริการเป็นประโยชน์แก่สาธารณะ" โดยผู้ใช้มีคำชมว่า "ชื่นชมห้องสมุดมากค่ะ ทำให้สื่อสิ่งพิมพ์ที่เข้าถึงยากมาเป็นดิจิทัล ง่ายต่อการค้นจริงๆ เป็นกำลังใจให้นะค่ะ"	1	1/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 1/11/2562
2562/044	1/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำขอความช่วยเหลือ	ผู้ใช้บริการชื่นชมในเรื่องการค้นหาไฟล์ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในไลน์แอด ความว่า "ขอบคุณมากครับ เยี่ยมเลย"	1	1/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 1/11/2562
2562/045	4/11/2562	ห้องสมุดปวย อิงภรณ์	คำขอความช่วยเหลือ	ผู้ใช้บริการชื่นชมขอการที่ห้องสมุดนำ Netflix เข้ามา ความว่า "ชื่นชมขอการที่ห้องสมุดนำ netflix เข้ามามากค่ะหนังและซีรี่ย์ดี ๆ มากมายที่น่ารักและสนุกอยากจะใช้ทุกเครื่องที่มีในส่วนบริการดูหนังฟรีนะค่ะ"	1	4/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 4/11/2562
2562/046	4/11/2562	ห้องสมุดปวย อิงภรณ์	คำขอความช่วยเหลือ	ผู้ใช้บริการชื่นชมขอการที่ห้องสมุดนำ Netflix เข้ามา ความว่า "บริการ netflix ของห้องสมุดที่สะดวกมากใช้งานง่ายระบบมีคำบรรยายภาษาอังกฤษเหมาะสำหรับผู้ที่จะพัฒนาตัวเองไปในตัว"	1	4/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 4/11/2562
2562/047	6/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำขอความช่วยเหลือ	ผู้ใช้บริการชื่นชมการโพสต์ Facebook ความว่า "เพจนี้ทันเหตุการณ์และอัปเดตเนื้อหาที่น่าสนใจตลอด กราบพิกก็ดี เป็นกำลังใจให้นะค่ะ"	1	6/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 6/11/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/048	6/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำขอขมเขยด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการชื่นชมการโพสต์ Facebook ในโพสต์ "การเผยแพร่เกี่ยวกับเอกสารรัฐธรรมนูญและกฎหมายมหาชน" ความว่า "เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรัฐธรรมนูญและกฎหมายมหาชนที่ทรงคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ที่กรุณาเผยแพร่ให้ความรู้ในวงกว้างต่อไป"	1	6/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 6/11/2562
2562/049	7/11/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	คำขอขมเขยด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการชื่นชมบริการห้องโสตทัศนศึกษาที่เงียบสงบ และชื่นชมการเพิ่ม Netflix เข้ามาให้รับชม ความว่า "ห้องโสตเป็นห้องที่ตีเอี่ยมมากสงบ สามารถเอาไว้ดูหนังผ่อนคลาย เป็นการดีหากท่านได้เพิ่มช่องทางการรับชมเช่น Netflix แต่หากเพิ่มมาแล้วต้องสูญเสีย On-demand ผมคิดว่าไม่ดี ผมไม่แน่ใจ แต่คิดว่าท่านสามารถคัดกรองข้อมูลได้ หมายถึง สามารถคัดกรองภาพยนตร์รางวัล หรือ ภาพยนตร์ที่มีประโยชน์สนุก ผ่านการกรองมาเป็นอย่างดี"	1	7/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 7/11/2562
2562/050	14/11/2562	งานพัฒนาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	คำขอขมเขยด้านการให้บริการ	ผู้ใช้บริการชื่นชมในไลน์ส่วนตัวของบุคลากรหอสมุดฯ ว่า การให้บริการไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ TU Digital Collections มีการให้บริการที่รวดเร็วมาก	1	14/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 14/11/2562
2562/051	14/11/2562	งานพัฒนาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	คำขอขมเขยด้านการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการชื่นชมในไลน์ส่วนตัว ว่า "ขอบคุณหอสมุดฯ ที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ TU Digital Collections ตลอดจนความช่วยเหลือในการเข้าใช้บริการ"	1	14/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 14/11/2562



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2562

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2562/052	14/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำชมเชยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ในการทำงานและทำให้ผู้ที่มีข้อจำกัดในการมองเห็นมีโอกาสเข้าถึงหนังสือใหม่ๆ ได้ ในโพสต์ Facebook เรื่อง audio book	1	14/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 14/11/2562
2562/053	14/11/2562	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	คำชมเชยด้านการให้บริการ	ผู้ให้บริการชื่นชมบริการขนส่งหนังสือถึงมือผู้ให้บริการในโพสต์ Facebook ความว่า "ถ้ามากครับ ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์วัยรุ่นที่มาเรียนโท-เอก" และ "ถ้าหน้าทันสมัยดีจัง ทันใจวัยรุ่นคือธรรมชาติค่ะ"	1	14/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 14/11/2562
2562/054	16/11/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	คำชมเชยด้านการให้บริการ	ผู้ให้บริการชื่นชมการทำงานของห้องสมุดในอีเมลความว่า "ขอบคุณมากเลยครับ ประทับใจการทำงานของห้องสมุดมาก ผมยังเรียนอยู่ต่างประเทศ ได้มีโอกาสใช้ฐานข้อมูลที่มี มธ. บ่อยๆ หนังสือที่แนะนำไปคาดว่าจะใช้ประกอบการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมเมื่อผมกลับไทยแล้ว "	1	16/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 16/11/2562
2562/055	18/11/2562	หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	คำชมเชยด้านการให้บริการ	ผู้ให้บริการชื่นชมบริการของห้องสมุดในไลน์แอด ความว่า "ประทับใจการบริการที่ดีมากเลยคะ"	1	18/11/2562	-	-	-	ปิดเรื่อง 18/11/2562