



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนมกราคม 2563

| หมายเลข | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน | ประเภทเรื่องร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน | ระดับของข้อร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | สาเหตุ | แนวทางการแก้ไข | สถานะ |
|----------|-----------------|----------------------------------|------------------------|--|----------------------|---|-----------------------|--------|---|-------------------------|
| 2563/001 | 10/1/2563 | ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง | ด้านการให้บริการ | ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ Netflix ผ่านเพจ Facebook Thammasat University Library ความว่า "อยากให้ขยายบริการไปที่สำปาง และพญาด้วยนะครับ" | 2 | 10/1/2563 | - | - | ได้เสนอเรื่องเรียนผู้อำนวยการเรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนที่ห้องสมุดบุญชูฯ ขอใบเสนอราคาจากบริษัท | ปิดเรื่อง 20/1/2563 |
| 2563/002 | 10/1/2563 | หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะผ่านเพจ Facebook Thammasat University Library ความว่า "อยากให้หอสมุดปริทัศน์ทำพระจันทร์เพิ่มห้องดูหนัง รองรับที่นั่งมากขึ้น และเพิ่มพื้นที่ co-learning และ Study Room (ใช้เสียงได้ คุยได้) มากขึ้นครับ และอยากให้ปรับเปลี่ยนจอหนังให้เป็น smart tv เพื่อรองรับการดู Netflix และ Streaming อื่นๆในอนาคต แทน DVD VCD ครับ และอยากให้ทางหอนี้ Streaming ของตัวเองรองรับหนังที่ไม่ได้มีใน Netflix ด้วยนะครับ" | 2 | | | | หอสมุดปริทัศน์ มีโครงการที่จะปรับปรุงหอสมุดฯ ในปีงบประมาณ 2563-2564 ซึ่งครอบคลุมประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการคือเพิ่มห้องดูหนังซึ่งจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมาะสมและทันสมัย เพิ่มพื้นที่ Co-learning เพิ่มจำนวน/ขนาดของ Study room ตามแผนปรับปรุงที่แนบมานี้ สำหรับเรื่อง Streaming ทางหอสมุดฯ จะรับไว้พิจารณาต่อไป | |
| 2563/003 | 13/1/2563 | หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ | ด้านการให้บริการ | ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ Netflix ความว่า "อยากให้เอา netflix มาลงที่ห้องดูภาพยนตร์ด้วยค่ะ ถ้าได้ดูกับเพื่อนหลายคนน่าจะสนุกกว่า" | 2 | 20/1/2563 | - | - | ไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนี้ เนื่องจากบัญชีที่สามารถให้บริการได้มีเพียง 1 แอคเคาน์ แต่จะรับไว้พิจารณาเพิ่มในอนาคตต่อไป | ปิดเรื่อง 20/01/2563 |
| 2563/004 | 20/1/2563 | หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ | ด้านการให้บริการ | ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ Netflix ความว่า "ในห้องดูทีวีดีทีคนอยากให้มีNetflix ลงทุกเครื่องเลยเป็นไปไม่ได้ไหมคะ ถ้ามที่เจ้าหน้าที่เห็นว่าที่ห้องมีแค่เครื่องเดียวแต่ที่เหลื่ออยู่ที่ห้องใช้คอมด้วย แต่ส่วนตัวรู้สึกว่ก็อยากให้มีที่ห้องดูทีวีดีทีคนเยอะกว่านี้หน่อยคะ อาจจะไม่ต้องทุกเครื่องก็ได้ แต่ให้มากกว่านี้ รู้สึกว่ามันไม่ทั่วถึงเท่าไรเพราะมีแค่เครื่องเดียวที่มีnetflix ในห้องดูดีทีคน" | 2 | 27/1/2563 | - | - | ดำเนินการสำรวจและเก็บสถิติเพื่อหาข้อมูลความต้องการใช้ที่เหมาะสมก่อนพิจารณาบอกรับ Netflix เพิ่ม | ปิดเรื่อง 27/01/2563 |