



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0006	Friday 4th September 2020	หน่วยสื่อสารองค์กรฯ	ข้อเสนอแนะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้มี content ภาพยนตร์ ซีรีส์ หรือสารคดีที่ น่าสนใจ	2	Saturday 12th September 2020		เนื่องจากจากมอดินได้มีการ ลงโพสต์เกี่ยวกับการชวนดู ภาพยนตร์ใน Netflix ผู้ใช้บริการจึงต้องการให้มี การแนะนำภาพยนตร์ ซีรีส์ หรือสารคดีที่น่าสนใจ	ได้ทำการลงโพสต์ใน Facebook Thammasat University Library เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2563 เรื่อง "6 สารคดี Netflix ที่คุณดูแล้ว จะต้องว่า"	ปิดเรื่อง Saturday 12th September 2020
CP2020/0007	Thursday 10th September 2020	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า การเปิดให้จองห้อง Study room ศูนย์การเรียนรู้ฯ ค่อนข้างนานเกินไปสำหรับ 3 ชั่วโมง หากปรับเป็น 2 ชั่วโมง ผู้ที่จองต่อจะมีโอกาส จองห้องได้มากขึ้น เพราะ 3 ชั่วโมงอาจทำให้เสียสิทธิ์ผู้อื่น ที่จะจองต่อไปด้วย	1	Monday 14th September 2020	-	ผู้ใช้บริการมองว่าการเปิดให้ จองห้อง Study Room 3 ชั่วโมงอาจทำให้เสียสิทธิ์ผู้อื่น ที่จะจองต่อไปด้วย	ได้มีการดำเนินการสำรวจไป พบว่าเสียงส่วนใหญ่ต้องการ ระยะเวลาในการจองห้อง Study Room คือ 3 ชั่วโมง ทั้งนี้ จะทำการสำรวจความ ต้องการใหม่อีกครั้ง	ปิดเรื่อง Monday 14th September 2020



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0008	Tuesday 22th September 2020	ห้องสมุดปริทัศน์ พนมยงค์	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเสนอแนะเรื่องการปรับปรุงห้องสมุด 1. ห้องน้ำชายชั้น U2 ห้องแรกไม่มีที่นั่งชกโครก 2. บริเวณที่นั่งหน้าห้องชาลววิทยฯ อยากรให้มีปลั๊กไฟที่เสียบทำงานได้ครบทุกโต๊ะ เพราะนักศึกษาจะแอดบริเวณที่มีปลั๊กไฟ 3. หนังสือภาษาอังกฤษชั้น U3 เกี่ยวกับการเงิน บัญชี ค่อนข้างเก่าและชำรุด	2	Tuesday 22th September 2020	-	สาเหตุ 1. ชกโครกของห้องน้ำชายชั้น U2 อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ 2. ปลั๊กไฟมีจุดไม่เพียงพอ 3. หนังสือภาษาอังกฤษชั้น U3 เกี่ยวกับการเงิน บัญชี ค่อนข้างเก่าและชำรุด	มีการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยมีการแก้ไขดังนี้ 1. มีการติดป้ายเรียบริยระหว่างการสั่งซื้ออุปกรณ์ (คาดว่าช่วงต้นเดือนตุลาคม 2563) 2. ปลั๊กไฟจะนำไปปรับปรุงโดยเพิ่ม 1-2 จุด 3. หนังสือด้านบริหารธุรกิจ การอัปเดตส่วนใหญ่จะอยู่ที่คณะพาณิชยศาสตร์ฯ ซึ่งทางห้องสมุดปริทัศน์ฯ จะมีการเพิ่มเล่มใหม่เข้ามา หากต้องการ	ปิดเรื่อง Tuesday 22th September 2020



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนกันยายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0009	Thursday 24th September 2020	ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า หอสมุดป่วยฯ ไม่ควรปิดให้บริการในช่วงสอบ ซึ่งเหตุการณ์ที่ผ่านมาคือวันที่ 24 กันยายน 2563 หอสมุดฯ ได้จัดกิจกรรมมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2563 แต่เนื่องจากหอสมุดป่วยฯ ปิดให้บริการจึงมีผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า ไม่ควรปิดให้บริการ เนื่องจากเป็นช่วงที่นักศึกษาสอบกลางภาค	4	Thursday 24th September 2020	หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ปิดบริการหอสมุดป่วยฯ ในวันที่ 24 กันยายน 2563 เพื่อให้บุคลากรทั้งหมดได้ร่วมงานเพื่อแสดงมุทิตาจิตแก่ผู้เกษียณอายุราชการของหอสมุดป่วยฯ โดยวันดังกล่าวอยู่ระหว่างช่วงการขยายเวลาเปิดบริการเพื่อให้นักศึกษาอ่านหนังสือเตรียมอบกลางภาค	หอสมุดป่วยฯ โฟสต์บอร์ดผู้ใช้บริการใน Facebook และเปิดบริการเพื่อชดเชยการอ่านหนังสือที่เสียไปจากการที่ห้องสมุดปิด ตั้งแต่เวลา 19.00 น. ของวันที่ 24 กันยายน 2563 ไปจนถึงเวลา 06.00 น. ของวันที่ 25 กันยายน 2563 หากมีการจัดกิจกรรมหรืออีเวนต์ใดๆ ของหอสมุดฯ ในช่วงสอบ หอสมุดป่วยฯ จะไม่ปิดให้บริการ โดยจะจัดสรรบุคลากรบางส่วนให้อยู่ปฏิบัติงานและบางส่วนไปร่วมกิจกรรม	ปิดเรื่อง Thursday 24th September 2020
CP2020/0010	Thursday 24th September 2020	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่าศูนย์การเรียนรู้ฯ มีการใช้สิ่งของจองโต๊ะ ในขณะที่ไม่มีผู้ใช้บริการ	4	Thursday 24th September 2020	-	มีการจองโต๊ะอ่านหนังสือของศูนย์การเรียนรู้ฯ	ติดป้ายประกาศงดการจองที่นั่งอ่านหนังสือ	ปิดเรื่อง Thursday 24th September 2020
CP2020/00011	Wednesday 23th September 2020	หอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า บริเวณ U2 บริเวณโซนเงียบผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง	3	Wednesday 23th September 2020	-	เนื่องจากมาเป็นช่วงสอบทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	เจ้าหน้าที่ตักเตือนให้เรียบร้อยแล้ว และมีการประกาศตามจุดต่างๆ ให้มีการงดใช้เสียงตามจุดต่างๆ	ปิดเรื่อง Wednesday 23th September 2020