



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0013	Wednesday 4th November 2020	ห้องสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศ าสตร์	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการเสนอให้ ทบทวนค่าสมาชิก สมทบให้ลดลงอยู่ใน ราคาที่เหมาะสม	2	Wednesday 4th November 2020	-	ผู้ใช้บริการเห็นว่า ค่า สมาชิกสมทบ 4,000 บาท ต่อปีนั้นราคาสูงเกินไป (เขาไม่ใช่ นศ.เรา ถ้าเขาไม่ คืนหนังสือเราจะจัดการ ยังไงกับเขา)	ยังคงค่าสมัครสมาชิกสมทบ 4,000 บาท เท่ากับค่าบำรุง ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งสมาชิกสามารถยืมได้ ไม่จำกัดจำนวนเล่ม และภายในสิทธิ์ 5 เล่ม สามารถยืมหนังสือ ภาษาอังกฤษที่มีราคาสูงได้ โดยงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือ นั้นอ้างอิงจากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ซึ่งเป็นกลุ่ม ผู้ใช้หลักของห้องสมุด ทั้งนี้ หากจะพิจารณาต่อยอดสมาชิกสมทบ เป็นไปในทางการตลาด ปรับค่าสมัครสมาชิกเพื่อให้มีผู้สมัคร เพิ่มมากขึ้น ให้เป็นไปพิจารณาต่อในที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงาน เพื่อจัดทำในระดับนโยบายต่อไป	ปิดเรื่อง Wednesday 2nd November 2020
CP2020/0014	Wednesday 18th November 2020	ห้องสมุดป่วย อีจ การ์ณ	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียน เกี่ยวกับห้องชม ภาพยนตร์ชั้น 2 หอ สมุดป่วยฯ ที่ควรระ คังไว้เป็นห้องชม ภาพยนตร์ต่อไป	3	Wednesday 18th October 2020	-	มีผู้ใช้บริการโพสต์ลงเฟ ซบุ๊กส่วนตัวโดยเปิดเป็น สาธารณะถึงห้องชม ภาพยนตร์ดังกล่าวที่จะมี การปรับปรุงโดยไม่มีห้อง ชมภาพยนตร์อีกต่อไป	ห้องสมุดฯ ได้ชี้แจงผ่านเพจเฟซบุ๊กรวมถึงอีเมลของผู้ร้องเรียนว่า ขณะนี้ ห้องสมุดป่วยฯ มีแผนปรับปรุงพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นพื้นที่ สำหรับบริการที่หลากหลายของห้องสมุด ซึ่งยังคงมีโซนสำหรับ ชมภาพยนตร์เช่นเดิม โดยให้บริการพื้นที่ต่าง ๆ ได้แก่ 1 ห้องประชุมกลุ่มย่อย Study Room 2 พื้นที่ชมภาพยนตร์แบบกลุ่มและเดี่ยว 3 พื้นที่อ่านหนังสือแบบกลุ่มและเดี่ยว โดยมีแผนปรับปรุงเป็นระยะเวลา 120 วัน ขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนพัสดุ คาดว่าจะเริ่มสัญญาจ้าง 1 มค 2564	รอดิเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤศจิกายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0015	Sunday 29th November 2020	หอสมุดปวย อี้ ภรณ์	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียน ว่า เต็มห้อง Deep Quiet Zone มีโต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟ ให้บริการ แต่ปรับให้ เป็นเบาะแทน ซึ่ง มองว่าไม่เหมาะสม	3	Sunday 29th November 2020	-	มีผู้ใช้บริการโพสต์ลงเฟ ซบุ๊กส่วนตัวโดยเปิดเป็น สาธารณะว่าเต็มห้อง Deep Quiet Zone มีโต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟให้บริการ แต่ปรับให้เป็นเบาะแทน ซึ่งมองว่าไม่เหมาะสม	หอสมุดปวยฯ ได้ชี้แจงผ่านเพจเฟซบุ๊กรวมถึงอีเมลของผู้ ร้องเรียนว่า "ทางหอสมุดปวยต้องขอกฎด้วยนะคะที่จัดเป็น เบาะไปให้แบบนี้ เพราะตั้งใจจะให้นักศึกษายืดแข้งยืดขา เอน หลังพิงเบาะ พักสายตา เวลาอ่านหนังสือนานๆ หลังจาก ได้รับฟีดแบคมา ทางหอสมุดจะจัดเป็นโต๊ะอ่านแบบเดิมให้นะ คะ" ยังคงไว้ 2 รูปแบบทั้งโต๊ะอ่าน และโต๊ะญี่ปุ่น เราฟังความคิดเห็น ของคนส่วนใหญ่	ปิดเรื่อง Sunday 29th November 2020