

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เดือนพฤศจิกายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับรับ เรื่องต่อ ผู้รับบริการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข	สถานะ
2563/003	8 พ.ย. 2563	งานบริการ	ด้านระเบียบ ห้องสมุด	ผู้ให้บริการ ร้องเรียนเกี่ยวกับ จำนวนหนังสือที่ ให้สมาชิกศึกษยเก่า ยืมได้	3	9 พ.ย. 2563	ผู้ให้บริการประเภทศึกษยเก่ามีสิทธิ์ ยืมหนังสือได้ครั้งละ 3 เล่ม ซึ่ง ผู้ให้บริการมีความต้องการยืมเพิ่ม มากกว่า 3 เล่ม	นำเรื่องเข้าหารือคณะกรรมการ ประจำสำนัก ปรับแก้ไขประกาศ และเสนอสภาอนุมติต่อไป	รอพิจารณา ดำเนินการ
2563/004	8 พ.ย. 2563	งานบริการ	ด้านระเบียบ ห้องสมุด	ผู้ให้บริการ ร้องเรียนเกี่ยวกับ จำนวนหนังสือที่ ให้สมาชิกศึกษยเก่า ยืมได้	3	9 พ.ย. 2563	ผู้ให้บริการประเภทศึกษยเก่ามีสิทธิ์ ยืมหนังสือครั้งละ 3 เล่ม ซึ่ง ผู้ให้บริการมีความต้องการยืมเพิ่ม มากกว่า 3 เล่ม	นำเรื่องเข้าหารือคณะกรรมการ ประจำสำนัก ปรับแก้ไขประกาศ และเสนอสภาอนุมติต่อไป	รอพิจารณา ดำเนินการ
2563/005	22 พ.ย. 2563	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ให้บริการ ร้องเรียนเกี่ยวกับ อินเทอร์เน็ตใน ห้อง Training	3	24 พ.ย. 2563	ในวันที่ 22 พ.ย. 2563 อินเทอร์เน็ตของสถาบันชำผิตปกติ	มอบหมายให้งานเทคโนโลยี สารสนเทศประสานงานกับสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องของ อินเทอร์เน็ตชำ	รอพิจารณา ดำเนินการ

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับรับ เรื่องต่อ ผู้รับบริการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข	สถานะ
				และขอเพิ่ม โปรแกรมไลน์ใน เครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการในห้อง Training Room			นักศึกษาต้องการให้ลงโปรแกรม ไลน์ เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลเพื่อ ความรวดเร็วในการทำงาน	มอบหมายให้งานเทคโนโลยี สารสนเทศพิจารณาลงโปรแกรมไลน์ เพิ่มในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ในห้อง Training Room	ปิดเรื่อง 25 พ.ย. 2563
2563/006	23 พ.ย. 2563	งานบริการ	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ให้บริการ ร้องเรียนเกี่ยวกับ อีเมลแจ้งเตือน หนังสือเกินกำหนด	1	23 พ.ย. 2563	ผู้ให้บริการได้รับอีเมลแจ้งเตือน หนังสือครบกำหนด และได้ตอบ กลับอีเมลเพื่อขอยืมต่อ แต่อีเมล ดังกล่าวไม่สามารถตอบกลับได้ เนื่องจากเป็นอีเมลที่ส่งจากระบบ ห้องสมุด ทำให้เสียค่าปรับ	แนะนำช่องทางการขอยืมต่อ และ คืนค่าปรับให้นักศึกษา	ปิดเรื่อง 23 พ.ย.2563

หมายเหตุ: ระดับ 1 ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบแต่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกลุ่มงานหรือหน่วยงานเดียว

ระดับ 3 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและต้องได้รับการแก้ไขจากหลายกลุ่มงานหรือหลายหน่วยงาน