

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับรับ เรื่องต่อ ผู้รับบริการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข	สถานะ
2563/007	14 ธ.ค. 2563	งานบริการ	ด้านบริการ	การคืนหนังสือ Book Return	2	15 ธ.ค. 2563	หนังสือไม่ถูกคืนในระบบ	1. ตอบกลับนักศึกษาเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ นศ.ทราบ 2. Change Date การรับคืนเป็นวันกำหนดส่ง 12 ธ.ค. 63 เพื่อไม่มีค่าปรับเกิดขึ้น และรับคืนทั้ง 2 เล่ม	ปิดเรื่อง 15 ธ.ค. 2563
2563/008	15 ธ.ค. 2563	งานบริการ	ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ตู้เย็นในห้อง Common Room	2	15 ธ.ค. 2563	ความสะอาดในตู้เย็นห้อง Common Room	เจ้าหน้าที่กำชับแม่บ้านดูแลความ สะอาดภายในห้อง Common Room ก่อนออกจากงานทุกครั้ง และไม่อนุญาตให้ตรวจเช็คของใน ตู้เย็น เพราะกังวลเรื่องของส่วนตัว แต่จะทำป้ายติดหน้าตู้เย็นเตือนว่า ทุกวันศุกร์แม่บ้านจะเคลียร์ของที่ บรรจุไม่เรียบร้อย เช่น ถุง หรือแก้ว กาแฟ เป็นต้น	ปิดเรื่อง 18 ธ.ค. 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับรับ เรื่องต่อ ผู้รับบริการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข	สถานะ
2563/009	14 ธ.ค. 2563	งานบริการ	ด้านบริการ	การคืนหนังสือ Book Return	2	15 ธ.ค. 2563	หนังสือไม่ถูกคืนในระบบ	1. ตอบกลับนักศึกษาว่ารับคืน เรียบร้อยแล้วทั้ง 5 เล่ม และชี้แจง ข้อเท็จจริงที่เกิดการผิดพลาดให้ นักศึกษาทราบ 2. Change Date การรับคืนตามวันคืน 6 ธันวาคม 2563 และเพื่อให้ให้ค่าปรับขึ้น	ปิดเรื่อง 15 ธ.ค. 2563
2563/010	15 ธ.ค. 2563	งานบริการ	ด้านบริการ	การคืนหนังสือ Book Return	2	17 ธ.ค. 2563	หนังสือไม่ถูกคืนในระบบ	1. ตอบกลับนักศึกษาเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ นศ.ทราบ 2. Change Date การรับคืนเป็นวันกำหนดส่ง 6 ธันวาคม 2563 เพื่อไม่มีค่าปรับ เกิดขึ้น	ปิดเรื่อง 17 ธ.ค. 2564
2563/011	23 ธ.ค. 2563	งานบริการ	ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	Fulltext วารสาร ออนไลน์	2	23 ธ.ค. 2563	บทความที่นักศึกษาต้องการ ห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อ	1. ตอบกลับนักศึกษาเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ นศ.ทราบ 2. จัดขอ งบประมาณในการจัดซื้อ	ปิดเรื่อง 23 ธ.ค. 2564

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับรับ เรื่องต่อ ผู้รับบริการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข	สถานะ
---------	-----------------	---------------------------------------	---------------------------	---------------------	--------------------------	--	--------	-------------	-------

หมายเหตุ: ระดับ 1 ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบแต่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกลุ่มงานหรือหน่วยงานเดียว

ระดับ 3 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและต้องได้รับการแก้ไขจากหลายกลุ่มงานหรือหลายหน่วยงาน