



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/001	11/18/2561	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ	คำชมเชยด้านการ ให้บริการ	อาจารย์เข้ามาชมเว็บไซต์ ออกแบบได้นำใช้ มาก ภาษาสนุก เชิญชวนให้ไปใช้บริการ	1	11/18/2561	บริษัท ปันสาร	-	-	ปิดเรื่อง
2561/004	11/24/2561	งานบริการ	คำชมเชยด้านการ ให้บริการ	ชื่นชมบริการ แจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนวันครบกำหนดส่ง แต่ขอแนะนำปรับข้อความในอีเมล "กรุณานำหนังสือ มาคืนห้องสมุดในวันกำหนดส่ง หรือหากท่านต้องการ ใช้งานต่อ กรุณาทำการยืมต่อ (Renew) ได้ที่หน้า เว็บไซต์ https://library.tu.ac.th เมนู My Account" ให้เปลี่ยนเป็น ลิงก์ my account เลยดีกว่า (https://library.tu.ac.th/my-account)	1	11/24/2561	-	-	-	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤศจิกายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2561/005	11/24/2561	หน่วยสื่อสารองค์กร	การให้บริการ	แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (Library Users Feedback Form) (QF-CC-01) - ควรให้ผู้ใช้แบ่งหมวดหมู่ว่าจะสื่อสารเรื่องอะไร โดยทำเป็น drop down list - เสนอแนะ - ร้องเรียน - ดิชม - ในข้อ 2. ที่ให้ระบุชื่อห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ต้องการจะร้องเรียน ต้องการให้ทำเป็น drop down list - 3. ช่องทางที่ท่านสะดวกให้ติดต่อกลับมากที่สุด (Reply of feedback) แนะนำว่า ใช้ภาษาอังกฤษว่า contact details - Date of feedback วันที่ร้องเรียน คิดว่าไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้ใส่เพราะระบบจะบันทึกอยู่แล้ว	3	11/24/2561	-	เนื่องจากเป็นระบบที่เพิ่มมีขึ้นจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานกำหนดทิศทางของคำถามได้ไม่ดีเท่าที่ควร	ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	ปิดเรื่อง 9/1/25 62
2561/006	11/29/2561	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า มีผู้นำอาหารเข้ามาในห้องสมุดและบริเวณชั้น 2 ยังมีเสียงดังรบกวนไปถึงชั้น 3-4	3	11/30/2561	-	นักศึกษาทำผิดระเบียบการเข้าใช้ศูนย์การเรียนรู้ฯ	ทำประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือและแจ้งเตือนผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเงื่อนไขตัดสิทธิ์การเข้าใช้บริการ 1 เดือน	ปิดเรื่อง 8/12/2 561