

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการให้บริการ / Request for services
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
168	10 ก.พ. 66	กล่องรับข้อร้องเรียน	ร้องเรียนการให้บริการ	<p>I suggest every library in every institution to abolish students' making photocopy of any entire books, because it violates the intellectual property law. Kindly take this issue seriously as it disheartens authors who have been writing for decades.</p> <p>Further suggestion could be that students could make a copy of each books not more than 10 % only.</p>	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	<p>Thank you for your suggestion, we are really concerned about the issue, and we will ensure that the photocopy shop and students are aware of the violation of copyright law. At first, we would like to put up a sign around the photocopy shop to warn students about the violation of copyright laws.</p>	เสร็จสิ้น
178	24 ก.พ. 66	โทรศัพท์	ร้องเรียนการให้บริการ	<p>ผู้รับบริการตำหนิเรื่องอีเมลที่ส่งแจ้งเตือนใกล้ครบกำหนดไม่มีข้อมูลบอกว่าหนังสือที่ยืมอยู่นั้นมีผู้รียมต่อ (Hold) ทำให้วางใจจนถึงกำหนดคืนแล้วกด Renew ปรากฏว่าไม่สามารถยืมต่อได้ ทำให้ต้องเดินทางมาคืนหนังสือในวันที่ไม่สะดวก</p>	ระดับ 1	ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	<p>รับทราบดำเนินการแก้ไขดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานร้านค้าซื้อ C2 เนื่องจากเป็นเล่มที่ถูกยืมบ่อย 2. ประสานงานมูลนิธิที่ขอ Hold หากยังสะดวกขอรับเล่มในอีก 2-3 วันข้างหน้าได้ ซึ่งนิสิตตกลง 3. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ยืมส่งต่อให้แอดมินระบบ Sierra พิจารณาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการออก Notice <p>เนื่องจากสาเหตุหนึ่งที่ได้รับบริการไม่พอใจ คือ ผู้รับบริการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในอีเมลแจ้งเตือนกำหนดคืน หากผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าหนังสือมีผู้จองคิวต่อจะสามารถวางแผนการเดินทางของตนเองล่วงหน้าได้โดยไม่กระชั้น</p>	เสร็จสิ้น