

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการให้บริการ / Request for services
ประจำเดือนธันวาคม 2566

เลขที่ รับ	วันที่รับ	ช่องทางการ ร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ระดับการ ร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อ ร้องเรียน
248	16 ธ.ค. 66	Website	ร้องเรียน การ ให้บริการ	<p>นิสิตได้รับจดหมายแจ้งเรียกคืนหนังสือ 2 ฉบับ ฉบับแรกจำ หน้าถึงชื่อนิสิตเอง และเป็นจดหมายที่เรียกคืนหนังสือซึ่งได้ทำการคืนไป แล้วตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน และได้ชำระค่าปรับหนังสือแล้วโดย เรียบร้อย สำหรับจดหมายนี้ระบุหัวจดหมายว่าได้จัดส่งมาในวันที่ 9 พฤศจิกายน เวลา 09.14 น. ซึ่งใช้เวลาจัดส่งราว 5 สัปดาห์ ทั้งนี้นิสิตได้ โทรแจ้งประสานกับบรรณารักษ์ของหอสมุดเพื่อตรวจสอบข้อมูลหนังสือ ค้างคืนของนิสิตอีกครั้งเพื่อดำเนินการอื่นๆต่อไปหากยังมีรายชื่อหนังสือ คงอยู่ถึงปัจจุบันนี้</p> <p>ทั้งนี้ จดหมายฉบับที่สอง เป็นจดหมายเจ้าหน้าที่ถึง "คุณวิวิธ ศรีเทพ" ซึ่งเป็นผู้ที่นิสิตไม่รู้จัก แต่มีการระบุที่อยู่จัดส่งเป็นเลขที่บ้าน ของนิสิต จึงเป็นเรื่องน่ากังวลต่อความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่พักอาศัย ของนิสิต จึงขอส่งเรื่องร้องเรียนมา ณ ที่นี้ เพื่อขอให้ทางสำนักวิทย ทรัพยากรดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขในเรื่องดังกล่าวต่อไป</p> <p>นอกจากนี้ การส่งจดหมายเรียกคืนหนังสือไปยังบ้านพักของ นิสิตอาจเป็นช่องทางที่ไม่เหมาะสม เนื่องด้วย (1) จดหมายใช้เวลาจัดส่ง นานกว่าหนึ่งเดือน และ (2) นิสิตอาจไม่สะดวกรับจดหมายจากทาง มหาวิทยาลัยส่งไปยังบ้านพัก เช่น ความรุนแรงในบ้าน หรือการไม่อยู่ที่ พักในช่วงเวลาที่จดหมายมาถึง ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลส่วนตัวของนิสิต เช่น ชื่อ ที่อยู่ ประวัติการยืมหนังสือ ถูกเปิดเผยได้ การส่งจดหมายเรียกคืน ผ่านอีเมลนิสิต (และ/หรืออีเมลส่วนตัวของนิสิต) อาจเพียงพอแล้ว หรือ หากสำนักวิทยทรัพยากรต้องการติดต่อกับนิสิตโดยตรง การแจ้งเรียก คืนหนังสือผ่านข้อความโทรศัพท์ (เช่นเดียวกับระบบของ CCC.CU) อาจเป็นช่องทางที่เหมาะสมและสะดวกกว่า</p>	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ	รับทราบ ขอขอบคุณข้อเสนอแนะ ฝ่ายฯ จะพิจารณาปรับกระบวนการทวงหนังสือตาม ความเหมาะสมต่อไป	เสร็จสิ้น