

รายงานสรุปผลประเภทอื่น ๆ / Other

ประจำเดือน ตุลาคม 2564

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
102	12 ต.ค. 64	website	อื่น ๆ	<p>เมื่อวันที่ 11 ต.ค. 2564 เวลาประมาณ 13.00 น. ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการที่มาคืนหนังสือผ่าน Book drop ว่าไม่สามารถคืนได้เครื่องไม่เปิดรับคืน และได้พยายามโทรติดต่อเจ้าหน้าที่ตามเบอร์ 82929 82927 ไม่ปรากฏผู้รับสายเลย ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารจึงได้พยายามให้ความช่วยเหลือและแจ้งให้มาคืนที่ตู้คืนหนังสือสำรองที่ตั้งอยู่ข้างตู้จำหน่ายอาหารอัตโนมัติ แต่ผู้รับบริการได้ตั้งข้อสงสัยว่า สำนักงานฯ จะทราบได้อย่างไรหากเขาคืนที่ช่องทางนี้แล้วหนังสือจะได้รับการคืนจริง เพราะจุดนั้นเองกล่องวงจรปิดก็ไม่มีให้เห็น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารได้ประสานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการ เบื้องต้น จนผู้รับบริการได้คืนหนังสือเรียบร้อยแล้ว</p>	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	<p>รับทราบและจะประสานงานฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุง ดังนี้ 1. ปัญหา Book Drop ไม่สามารถรับคืนได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ฝ่ายจัดการฯ จะประสานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดในการแก้ไขปัญหา 2. ตู้คืนหนังสือสำรอง ฝ่ายฯ จะจัดทำข้อมูลรายละเอียดแสดงถึงขั้นตอน กระบวนการ และช่วงเวลาในการรับคืนหนังสือในระบบ รวมถึงข้อมูลการติดต่อสอบถามการรับคืนหนังสือเพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าหนังสือที่คืนได้รับการจัดการ พร้อมทั้งจะได้ประสานงานฝ่ายบริหารในการจัดวางตู้รับคืนหนังสือในจุดที่เหมาะสมต่อไป 3. กรณีเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่สามารถติดต่อได้ ฝ่ายพิจารณาหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบในการรับการติดต่อทางโทรศัพท์จากผู้รับบริการ</p>	เสร็จสิ้น

