

รายงานสรุปผลข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย / Comment Suggestion and Compliment
ประจำเดือนกรกฎาคม 2564

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
93	1 ก.ค. 64	Line	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ผู้ใช้บริการแจ้งว่า “ บริการ Book request ขอ บ คุณ ห่วงสมุดมาก ๆ นะคะที่เปิดให้ยืมได้อย่าง unlimited แล ะ ต่อเนื่อง ถือว่าเป็น options ที่ ดี มาก ๆ สำหรับนักศึกษาค่ะ ปีก่อนมีจำนวนจำกัดการยืม ซึ่ง คิด ว่า มัน มี ข้อจำกัดในการยืมหนังสือมาก ๆ ค่ะ พอปรับปรุงก็ถือว่าดีเยี่ยมมากค่ะ”	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	รับทราบ และขอ นำข้อ ชี้ น ช ม นี้ แ จ้ง ไป ที่ OAR LINE เพื่อให้บุคลากรสำนักงานฯ รับทราบกันค่ะ	เสร็จสิ้น
94	8 ก.ค. 64	website	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ผู้รับบริการแจ้งว่า “เว็บไซต์เวอร์ชันใหม่ใช้งานยากมาก font ไม่	ระดับ 1	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับความคิดเห็นที่เสนอนมานับเป็นข้อมูลสำคัญ จะได้นำไปเสนอคณะกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงเวอร์ชันถัดไป	เสร็จสิ้น

				เหมาะสม สีสันไม่เหมาะสม ไม่สบายตา ไม่ควรคลุม โทนสี เพราะ ทำให้ แยกแยะลำบากมาก User Interface แ ย่ มากๆ”		ห้องสมุด		
95	9 ก.ค. 64	Line	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ผู้รับบริการแจ้งว่า “ขอ แนะนำนะคะ จริงๆ ห้องสมุดควรปลดล็อก เรื่องการยืมหนังสือ นะ ค่ะ เพราะการเดินทาง ไปส่งไปรษณีย์หรือการ ไปคืนที่หอบมุดตอนนี้ มันค่อนข้างยากและมีความเสี่ยง ในขณะที่ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้ ห นั ง สื อ เพื่ อ ทำ วิทยานิพนธ์ คงรอให้ ห้องสมุดเปิดแล้วค่อย เอาหนังสือไปคืนแล้วถึง ตะ ยี ม ต่ อ ได้ คง ไม่ เหม าะ ส ม กั บ สถานการณ์เช่นนี้ ถ้า เปรียบ เทียบ ทั้ บ ห้องสมุด มธ. ให้บริการ ยืม ห นั ง สื อ ได้ นั ำ ประทับใจมากค่ะ ฝู	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ	รับทราบและขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะครับ บริการจัดส่งหนังสือ ทางไปรษณีย์เป็นบริการที่สำนักงานจัดให้แก่ผู้รับบริการ ในช่วงที่ สำนักงานฯ จำเป็นต้องปิดพื้นที่บริการในช่วงนี้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากช่วงที่เปิดให้บริการที่ผ่านมามีความต้องการใช้หนังสือ รายการเดียวกันอยู่พอสมควร ในขณะที่จำนวนหนังสือมีปริมาณจำกัด ทางสำนักงานฯ จึงจำเป็นต้องให้ยืมในลักษณะเช่นนี้ เพื่อให้หนังสือได้ กลับมาเวียนให้แก่ผู้รับบริการท่านอื่นต่อไปครับ และเพื่อลดความเสี่ยง จากการเดินทาง สำนักงานฯ ได้จัดให้มีการรับคืนทางไปรษณีย์ รวมถึง การขยายกำหนดคืนหนังสือออกไปจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นครับ อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ รับทราบถึงความต้องการและความจำเป็น ในการใช้หนังสือเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัย จะได้หารือกับผู้ ให้บริการเพื่อพิจารณาต่อไปครับ	เสร็จสิ้น

				<p>ความเข้าใจคนทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์มากๆ</p> <p>อยากเห็นห้องสมุดจุฬา ฯ ปรับตัว/ปรับนโยบาย ให้ สอดคล้องกับ สถานการณ์เช่นนี้ด้วย ค่ะ</p>				
97	19 ก.ค. 64	website		<p>ผู้รับบริการแจ้งว่า “สวัสดีครับ ผมอยากให้ ปรับปรุงเพจการแนะนำ หนังสือเข้าหนังสือตาม urlนี้ https://library.car.ch ula.ac.th/acquire ให้ ทันสมัย มี 2 ภาษา (ไทย / อังกฤษ) โดยเฉพาะการเติมข้อมูล ฟิลด์สุดท้าย คือ Barcode จะหาจาก ไหนหรือเอาเลขอะไรมา เติม”</p>	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ	<p>ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะครับ จะได้ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไปครับ เบื้องต้นสามารถใช้เลข Barcode ที่ ปรากฏที่บัตรสมาชิกมากรอกข้อมูลในส่วน Barcode ได้ครับ</p>	เสร็จสิ้น