

แผนผังระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ ได้มีการจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนหลายช่องทาง ได้แก่

1. การสื่อสารทางตรง (สื่อสารแบบตัวต่อตัว)
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์
3. การสื่อสารทางระบบสื่อสารออนไลน์ (ได้แก่ Home Page, Facebook และ Line Official)
4. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ



การสื่อสารทางตรง (สื่อสารแบบตัวต่อตัว)



การสื่อสารทางโทรศัพท์



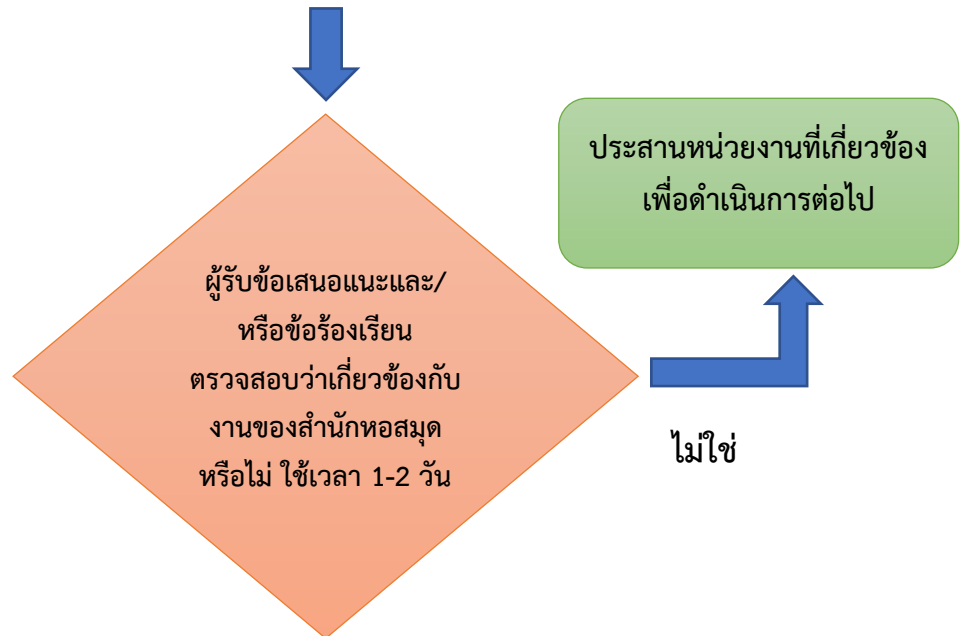
การสื่อสารทางระบบสื่อสารออนไลน์ (ได้แก่ Home Page, Facebook และ Line Official)



การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะและการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์, Home Page, Facebook, Line Official, แคนเตอร์บริการ และ แบบประเมินความพึงพอใจ



ใช่

วิเคราะห์ถึงสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขใช้เวลา 1-2 วัน

เสนอแนวทางแก้ไขตามข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนให้กับผู้อำนวยการใช้เวลา 1-2 วัน

ดำเนินการในการจัดการแก้ไขข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนไม่เกิน 7 วัน กรณีเร่งด่วน 1-2 วัน

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียน (ขึ้นอยู่กับประเด็นร้องเรียนแต่ละเรื่อง)