

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for staff or organization
ประจำเดือนมีนาคม 2567

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
261	7 มี.ค. 67	Website	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	<p>มารับหนังสือที่ยืมข้ามห้องสมุดกับพนักงานผม สันนิษฐานที่ทำหน้าที่อยู่ตรง เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 หอสมุดกลางฯ (สำนักงานวิทยทรัพยากร) ซึ่งทางผู้ใช้บริการก็ได้ใช้วีเมลยืนยันและชื่อหนังสือที่ต้องการยืมให้เรียบร้อย พบว่าพนักงานพูดจาต่อว่า ด้วยน้ำเสียงด่าทอและใส่อารมณ์กับผู้ใช้บริการว่าทำไมไม่พูดว่า เป็นโค้ดนี้ (ไม่ทราบเหมือนกันว่าเป็นโค้ดอะไร และไม่มีแจ้งกับผู้ใช้บริการเลยว่าตอนมารับต้องพูดโค้ดนี้เท่านั้น) ถ้าทางพนักงานอยากให้ยืมพูดแพทเทิร์นอะไรกับแค่การรับหนังสือที่ยืมรบกวนทำเป็นคู่มือปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการเลยดีกว่าอยากให้พูดสคริปนี้ ไม่ใช่ใส่อารมณ์ด่าทอผู้มายืม ค่าบริการก็เสียเงินชำระ (ทั้ง ๆ ที่ตนเองก็มีอีเมลยืนยันรายละเอียดครบถ้วนซึ่งคิดว่าเพียงพอที่จะให้พนักงานสามารถระบุตัวหนังสือได้) เป็นประสบการณ์การยืมหนังสือจากหอสมุดกลางที่แย่มากเลยล่ะ ผากปรับปรุงด้วยค่ะ</p>	ไม่ลับ	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	<p>สำนักงานวิทยทรัพยากรรับทราบและต้องขออภัยผู้รับบริการในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจงานจัดการข้อมูลสารสนเทศ ดำเนินการตรวจสอบและตักเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแล้ว และได้ทำการขออภัยและชี้แจงต่อผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้จะได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาวางแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ต่อไป</p>	เสร็จสิ้น