

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for staff or organization
ประจำเดือนสิงหาคม 2567

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
287	2 ส.ค. 67	Website	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	<p>กระผม นิสิตปริญญาโท รหัสนิสิต 628202XXXX ขอร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง ดังนี้</p> <p>เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2567 เวลา 13:36 น. กระผมได้โทรศัพท์ไปที่หมายเลข 02-218-2929 เพื่อขอยืมหนังสือต่อ เจ้าหน้าที่คนหนึ่งแจ้งว่าไม่สามารถยืมต่อได้เนื่องจากนิสิตไม่ได้ลงทะเบียนเรียนและจบภายในเทอมนี้ แม้ว่ากระผมได้ชี้แจงว่า ยังเป็นนิสิต (รักษาสภาพการเป็นนิสิต) ในเทอมนี้ แต่การสนทนาไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง</p> <p>นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่อีกคนได้แสดงท่าทีรุนแรงและขึ้นเสียงดั่งยืนยันว่าไม่สามารถยืมต่อได้ เนื่องจากนิสิตไม่ได้ลงทะเบียน และได้โอนสายไปยังบรรณารักษ์ ซึ่งหลังจากนั้นกระผมได้พูดคุยกับบรรณารักษ์จนเข้าใจสถานการณ์และเรื่องได้คลี่คลายลง</p> <p>กระผมรู้สึกไม่พอใจและผิดหวังกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดกลางที่มีท่าทีไม่เป็นมิตรและไม่ให้ความเข้าใจในสถานการณ์ของนิสิต</p> <p>กระผมจึงขอให้ทาง CU Hearing Center ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประสานงานเพื่อนิสิตช่วยพิจารณาและให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้งานทุกคนจะได้รับการบริการที่ดีและมีความพอใจ</p> <p>กระผมเชื่อว่าการปรับปรุงการบริการจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหอสมุดกลาง และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม</p>	ไม่ลับ	ระดับ 1	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	รับทราบ กรณีนี้ได้ทำการสอบถามและดูข้อมูลเบื้องต้นจากกล้องวงจรปิดแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ที่ตอบคำถามอยู่ ให้บริการด้วยน้ำเสียงปกติ ไม่มีท่าทีที่ดูรุนแรงแต่อย่างใด อาจเป็นความเข้าใจผิดบางอย่าง แต่ทั้งนี้ฝ่ายจัดการฯ จะทบทวนแนวปฏิบัติของการต่ออายุหนังสือ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป	เสร็จสิ้น