

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for Staff or Organization

ประจำเดือนตุลาคม 2562

เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
31	3 ต.ค. 62	website	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	<p>ผู้ใช้บริการร้องเรียนถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ขาย บริเวณจุดแลกบัตรผ่านเข้าออกสำนักฯ ในเรื่องมารยาทในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ไม่ควรใช้กิริยาทางสีหน้าและร่างกายหรือคำพูดที่แสดงถึงความหยาบคาย รำคาญ กับผู้ที่มาขอรับบริการ ถ้าคิดว่าไม่ตนเองไม่พร้อมที่จะให้บริการด้วยเหตุประการใด ๆ ก็ตาม ควรให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาให้บริการแทน ในฐานะบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ประสบปัญหานี้ด้วยตนเอง ด้วยคำพูด อาทิ - "บัตรนี้ติดกับบัตรบุคลากรมันก็เหมือนกันนั่นละ ก็คือรอให้ทางบริษัทมาจัดการ (ผมถามว่าบริษัทอะไรครับ) "กับบริษัทกสิกรใจ มาจัดการ (ด้วยสีหน้าและท่าทางรำคาญ) " - ผมเสกนบัตรผ่านเข้าไปไม่ได้ครับ ผมต้องทำอะไร ต้องลงทะเบียนใหม่หรือไม่ (ตอบกลับมาด้วยสีหน้า-ท่าทางรำคาญ " ก็คือให้กสิกรมาจัดการ ตะก่อนมันเป็นไทยพาณิชย์ ตอนนี้เป็นกสิกร เข้าใจมั๊ย" ในฐานะบุคลากรและเป็นผู้มารับบริการ ผมเห็นสมควรให้สำนักวิทยบริการ ได้มีการอบรมทำความเข้าใจในเรื่องการให้บริการแก่พนักงานท่านอย่างเข้มงวดด้วย ผมไม่เห็นควรกับการเพิกเฉยต่อพฤติกรรมดังกล่าว เนื่องจากเป็นการทำให้ภาพรวมขององค์กรออกมาไม่ดีนัก และขอชมเชยเจ้าหน้าที่บริเวณเคาเตอร์อื่น ที่ให้บริการด้วยท่าทางและคำพูดที่สุภาพ ชัดเจน เรียบร้อย เหมาะสมครับ</p>	ไม่ลับ	ระดับ 2	ฝ่ายบริหาร	<p>ได้เชิญผู้ปฏิบัติงานมาทบทวนบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และกำชับการปฏิบัติงานให้มีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น ในเบื้องต้นได้มีเพิ่มประเด็นคำถามและคำตอบที่ควรจะตอบให้กับผู้ปฏิบัติงานไว้แต่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันขึ้น</p>	เสร็จสิ้น