

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for Staff or Organization

ประจำเดือนสิงหาคม 2563

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
63	14 ส.ค. 63	Line	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	<p>ผู้ใช้บริการแจ้งว่า “ขอบพระคุณสำหรับการให้บริการที่ดีมาโดยตลอดนะคะ รู้สึกประทับใจและอบอุ่นใจทุกครั้งที่ย่างก้าวเข้าไปในหอสมุดกลางตั้งแต่ตอนเป็นนิสิต ทราบว่าตอนนี้ได้มารับใช้จุฬาฯ อีกครั้งด้วยการเป็นอาจารย์ค่ะ</p> <p>ขออนุญาตให้ข้อเสนอแนะบางประการเพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และอยากขอให้ฝ่ายพัฒนาคุณภาพช่วยพิจารณาด้วยได้ไหมคะ เกี่ยวกับเรื่อง “มารยาทและการให้บริการของเจ้าหน้าที่” ตรงชั้น 1 จุดเคาเตอร์ยืมคืนค่ะ</p> <p>จริงแล้วเจอกับตนเองหลายครั้งเกี่ยวกับมารยาทที่ไม่ค่อยให้เกียรติคน การพูดจาที่ไม่สุภาพ การใส่อารมณ์กับผู้ใช้บริการ แต่ก็คิด (ไปเอง) ว่าเจ้าหน้าที่ท่านนั้นอาจอารมณ์ไม่ดี หรือมีความทุกข์อยู่ในใจ</p> <p>แต่ทราบว่าครั้งนี้ เข้าไปใช้บริการช่วงเวลาประมาณ 10.45 น. ของวันศุกร์ที่ 14 สิงหาคม 2563 ก็เจอการกระทำลักษณะนี้อีกครั้ง ซึ่งรู้สึกประทับใจและคิดว่าการปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไปโดยไม่ทำอะไรเลย จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระยะยาว รวมถึงมาตรฐานและชื่อเสียงของจุฬาฯ จึงตัดสินใจ</p>	ลับ	ระดับ 2	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	<p>เมื่อได้รับทราบข้อร้องเรียน ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขออภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และรับทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว</p>	เสร็จสิ้น

เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อโครงการเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อเรียน
				เขียนข้อเรียนนี้ขึ้นมาเพื่อให้ฝ่ายพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหอสมุดกลาง จุฬาฯ ได้โปรดกรุณาพิจารณาทำอะไรสักอย่างเพื่อการแก้ไขปัญหา รักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหอสมุดกลางให้ดียิ่งขึ้นไปด้วยค่ะ”				และได้เรียกบุคลากรมารับทราบและสอบถามสาเหตุที่เกิดขึ้นและตั้งเดือนผู้ให้บริการพร้อมทั้งจะได้กำหนดมาตรการการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการรายบุคคลและปรับเปลี่ยน	

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะข้อร้องเรียน
								ผู้ให้บริการและระบบการให้บริการตามความเหมาะสมต่อไป	