

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for staff or organization
ประจำเดือนมิถุนายน 2568

เลขที่ รับ	วันที่รับ	ช่องทางการ ร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการ ร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะ ข้อร้องเรียน
351	6 มิ.ย. 68	Website	ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงาน	การบริการ คำพูด สับสนการบริกาที่แจ้ง มารยาทการเป็นคนดูแล คนดูแล ชั้น3 วันนี้ ผู้หญิงตัว อ้วนๆ ดำๆๆ ติดต่อกลับ0863389297	ไม่ลับ	ระดับ 1	ฝ่ายบริการ ข้อมูล สารสนเทศ	ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ ได้รับทราบข้อ ร้องเรียนใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1. ความไม่ชัดเจน ของป้ายห้ามถอดปลั๊กบริเวณพื้นที่ให้บริการ Media & Entertainment ชั้น 3 และความแตกต่างว่าจุดใดถอด ได้ หรืออนุญาตให้ใช้ชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ ตัวเองได้ มีป้ายว่าห้ามดึงปลั๊กออก ทั้งๆ ที่ห้องสมุด สนับสนุนให้คนเข้าใช้งาน ควรจะรองรับการใช้งาน ลักษณะนี้มากกว่าห้ามไม่ให้ใช้ - ได้ให้ข้อมูลผู้รับบริการ ถึงจุดที่สามารถชาร์จได้ สาเหตุที่มีการห้ามถอดปลั๊ก เพราะอาจเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ของทาง สำนักงาน สำหรับปลั๊กที่อนุญาตให้ใช้งานบริเวณใต้ TV จะต้องเป็นจุดที่ไม่เปียกหรือกระทบกับปลั๊กของอุปกรณ์ ให้บริการ ปกติแล้วพื้นที่ดังกล่าวสำรองไว้ให้บริการ สำหรับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้งาน Media & Entertainment Corner เท่านั้น ผู้รับบริการที่ต้องการ นั่งอ่าน หรือใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สามารถใช้งานที่โต๊ะ อ่าน ชั้น 3 ได้ตามปกติ ที่มีบริการปลั๊กไฟเรียบร้อยแล้ว หรือหากต้องการใช้งาน สามารถใช้ได้บริเวณปลั๊กราง ยาว หรือปลั๊กที่พื้น โดยที่สายจะต้องไม่โยงระยางจนทำ ให้มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุต่อผู้รับบริการอื่นในพื้นที่ ทั้งนี้ ฝ่ายฯ จะทำป้ายแจ้งการใช้งานปลั๊กเพิ่มเติมจากเดิม ว่า จุดใดใช้ได้ จุดใดใช้ไม่ได้ 2. ร้องเรียนผู้ให้บริการ ว่า ขณะแจ้งเตือนการใช้งานปลั๊กมีการใช้น้ำเสียง หรือ คำพูดที่ทำให้รู้สึกอับอาย - จากการสอบถาม ผู้ปฏิบัติงาน ผู้พบเห็นเหตุการณ์ และผลจากการ ตรวจสอบกล้องวงจรปิด พบว่าขณะที่แจ้งเตือน มีการ ใช้คำสุภาพ ปกติ สอบถามว่าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ ของใคร เพราะเสียบชาร์จและวางไว้บนเก้าอี้ ซึ่งอาจทำ ให้มีโอกาสหล่น หรือนั่งทับได้ ถ้าไม่มีการสังเกต ไม่มี	เสร็จสิ้น

เลขที่ รับ	วันที่รับ	ช่องทางการ ร้องเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการ ร้องเรียน	ศูนย์/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะ ข้อร้องเรียน
								พฤติกรรมที่ตั้งใจให้ผู้รับบริการรู้สึกอับอาย 3. ร้องเรียน การพูดคุยของบุคลากรในพื้นที่ชั้น 3 โดยพบว่า มีบุคลากรอื่นมาคุยกับผู้ให้บริการเคาท์เตอร์เป็นเวลานาน และคุยโทรศัพท์นาน ไม่เหมาะกับการให้บริการ - จากการสอบถามผู้ให้บริการ และบุคลากรที่พูดคุยในพื้นที่ บริการ พบว่าเป็นการพูดเบาๆ ไม่ได้ใช้เสียงดังอย่างที่ ผู้รับบริการแจ้ง แต่มีการพูดคุยกันเป็นเวลานานจริง ซึ่ง ทางฝ่ายฯ ได้ดำเนินการขอความร่วมมือบุคลากรทุกคน ในการใช้เสียง หรือการพูดคุย ณ จุดเคาท์เตอร์บริการ เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ใช้งานทั่วไป - กรณีการคุย โทรศัพท์เวลานาน เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับมอบหมาย ให้ทำเรื่องเบิก โอที จำเป็นต้องประสานงานหลายฝ่าย และจากการตรวจสอบกล้องวงจรปิด ระดับความดังที่ใช้ ไม่ได้ดังมากจนทำให้เป็นการรบกวนผู้รับบริการในวง กว้าง จึงได้มีการกำชับผู้ปฏิบัติงาน ให้ระวังเรื่องระดับ ความดัง และระยะเวลาการใช้โทรศัพท์เพิ่มเติมที่อาจทำ ให้ผู้รับบริการรู้สึกกว่าผู้ให้บริการไม่พร้อมให้บริการ	