

รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมกราคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/<br>หน่วยงานที่<br>ถูกร้องเรียน | ประเภท<br>เรื่อง<br>ร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของ<br>ข้อร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับ<br>การรับเรื่องต่อ<br>ผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข  | สถานะ                            |
|-------------|-----------------|--|-------------------------------|--|--------------------------|---|---------------------------|---|---|----------------------------------|
| 2018-07-001 | 18/1/2561       | หอสมุดปริทัศน์<br>พนมยงค์                | เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการ      | ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ทาง<br>ห้องสมุดได้เปิดเผยข้อมูลการ<br>ยืมหนังสือ ทำให้ผู้ใช้บริการ<br>ที่จะยืมหนังสือต่อมาทาง<br>หนังสือด้วยตนเอง โดย<br>สอบถามว่าจะคืนหนังสือ<br>เมื่อใด และให้คืนหนังสือ<br>โดยเร็ว นอกจากนี้ยังขอยืม<br>หนังสือของตนไปถ่าย<br>เอกสารก่อนแล้วจะนำมาคืน | 3                        | 18/1/2561   | -                         | เจ้าหน้าที่มีการค้างหน้าจอ<br>บริเวณเคาน์เตอร์ไว้ขณะ<br>ให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการ<br>เห็นข้อมูล | มีการขอร้องผู้ร้องเรียน และ<br>มีการแจ้งเตือนบุคลากรผ่าน<br>ไลน์ Lib staff และข่าวคน<br>สำราญ | ปิดเรื่อง<br>วันที่<br>19/1/2561 |



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมกราคม 2561

| หมายเลข     | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/<br>หน่วยงานที่<br>ถูกร้องเรียน | ประเภท<br>เรื่อง<br>ร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของ<br>ข้อร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับ<br>การรับเรื่องต่อ<br>ผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข  | สถานะ                        |
|-------------|-----------------|--|-------------------------------|--|--------------------------|---|---------------------------|---|---|------------------------------|
| 2018-03-001 | 29/1/2561       | หน่วย<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ           | การ<br>ให้บริการ              | ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ข้อมูล<br>ส่วนตัวปรากฏอยู่ใน Google<br>เนื่องมาจากการทำรายการ<br>Book Delivery ในระบบเก่า<br>และมีความจำเป็นที่ไม่<br>ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว<br>เป็นสาธารณะอัน<br>เนื่องมาจากความปลอดภัย<br>ของตนเองและครอบครัว | 3                        | 29/1/2561   | -                         | 1. กรณีผู้ใช้สามารถเข้าถึง<br>bookdelivery (web เก่า)<br>โดยตรง โดยไม่ได้ผ่านทาง<br>GOOGLE<br>ปัญหามาจาก<br>bookdelivery (web เก่า)<br>ยังไม่ถูกปิด ทำให้ยังมี<br>ช่องทางไปยังข้อมูลเก่าได้อยู่<br>สามารถแก้ไขโดยการปิด<br>bookdelivery (web เก่า)<br>ทั้ง web หรือ ปิดเฉพาะ<br>ข้อมูลที่ไม่ต้องการให้แสดง<br>เป็นคราวๆไป | ได้มีการลบข้อมูลดังกล่าวออก<br>เรียบร้อยแล้ว และแจ้งไปยัง<br>ผู้ให้บริการ | ปิดเรื่อง<br>วันที่ 6/2/2561 |



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมกราคม 2561

| หมายเลข              | วันที่ร้องเรียน | ห้องสมุด/<br>หน่วยงานที่ถูก<br>ร้องเรียน | ประเภทเรื่อง<br>ร้องเรียน | ประเด็นที่ร้องเรียน  | ระดับของข้อ<br>ร้องเรียน | วันที่แจ้งกลับการรับ<br>เรื่องต่อผู้รับบริการ | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง | สาเหตุ  | แนวทางการแก้ไข | สถานะ                        |
|----------------------|-----------------|--|---------------------------|--|--------------------------|---|---------------------------|---|----------------|------------------------------|
| 2018-03-001<br>(ต่อ) | 29/1/2561       | หน่วย<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ           | การ<br>ให้บริการ          | ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ข้อมูล<br>ส่วนตัวปรากฏอยู่ใน Google<br>เนื่องมาจากการทำรายการ<br>Book Delivery ในระบบเก่า<br>และมีความจำเป็นที่ไม่<br>ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว<br>เป็นสาธารณะอัน<br>เนื่องมาจากความปลอดภัย<br>ของตนเองและครอบครัว | 3                        | 29/1/2561                                     | -                         | 2. กรณีผู้ใช้เข้าถึง<br>bookdelivery (web เก่า)<br>โดยผ่านทาง GOOGLE ได้<br>ปัญหามาจาก ทาง<br>GOOGLE ได้จัดเก็บข้อมูล<br>มาแล้วว่า เมื่อมีการค้นหา<br>ด้วยข้อความใด จะปรากฏ<br>ผลลัพธ์ใด สามารถแก้ไขได้<br>โดย บอกให้ google อย่า<br>จำข้อมูลเก่า แต่อย่างไรก็ดี<br>ถึงแจ้งไปให้ลบ google คง<br>ไม่ลบให้ เนื่องจากในปัจจุบัน<br>google มีนโยบายในการ<br>นำข้อมูลออกให้ โดย<br>พิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการ<br>ให้นำออก เกิดความเสี่ยง<br>อย่างยิ่งต่อการฉ้อโกง<br>ทางการเงิน หรือความ<br>เสียหายที่เฉพาะเจาะจงอื่นๆ |                | ปิดเรื่อง<br>วันที่ 6/2/2561 |

