



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการ รับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-13-002	25/6/2561	หอสมุดปวยยา	การ ให้บริการ	เสนอให้พิจารณาการขยายเวลาการเปิดหอสมุด ปวยยา อิงภาคภูมิ เป็น 22.00 น. ทุกวัน โดยไม่ต้อง รอให้เข้าสู่ช่วงสอบ โดยเปรียบเทียบอย่าง มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกเช่น ม.ฮาร์วาร์ด ซึ่ง เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	2	26/6/2561	-	ผู้ร้องเรียนเสนอให้มี การเปิดบริการของ ห้องสมุด 24 ชั่วโมง	นำเสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งทางศูนย์การเรียนรู้ฯ ได้ มีการเปิดให้บริการอยู่แล้ว และในช่วงสอบหอสมุด ปวยยาได้มีการขยายเวลา เปิดถึง 24.00 น.	ปิดเรื่อง 26/6/2561
2018-08-004	1/6/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรม ศักดิ์	การ ให้บริการ	ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าต้องการจะไปรับหนังสือ Book delivery ณ ห้องสมุดสัญญาฯ แต่เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดไม่อนุญาตให้เข้าใช้ โดยแจ้งว่าบัตรรุ่น เก่าหมดอายุแล้ว ทั้งที่ต่ออายุสมาชิกสมทบจ่าย ค่าสมาชิกรายปี 4,000 บาททุกปี  รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ทำการกระทำที่ผู้ ร้องเรียนมองว่าไม่สมควร โดยถ่ายรูปบัตร ห้องสมุดของผู้ร้องเรียนลงในโทรศัพท์มือถือ ส่วนตัว และชี้ชวนให้เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ไม่ อนุมัติการรับหนังสือที่ได้ผ่านการทำ book delivery	4	1/6/2561	-	วันหมดอายุของ บัตรสมาชิกไม่ได้ อัปเดต	งานบริการได้มีการประชุม หารือเพื่อหาแนวทางการ แก้ไข โดยได้มีการแนว ปฏิบัติที่ดีในการตรวจสอบ สิทธิสมาชิก เริ่มใช้เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561	ปิดเรื่อง 5/6/2561 (ตามเอกสารแนบ)



## รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนมิถุนายน 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการ รับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-05-001	22/6/2561	งานพัฒนา ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	ทรัพยากร สารสนเทศ	ผู้ร้องเรียนต้องการให้ลบข้อมูลส่วนภาคผนวก จ ของวิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่อง "แนวคิดการจัดการเพื่อ พิสูจนท์ราบตัวผู้ใช้เว็บไซต์ : มุมมองทาง กฎหมายและนโยบาย" ของ สุนทรพร จิตตวัฒน์ รัตน์ เนื่องจากปรากฏข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน ซึ่งเกิดความเสียหายต่อตนเอง และครอบครัว	3	25/6/2561	-	เกิดจากการ เผยแพร่ วิทยานิพนธ์ อิเล็กทรอนิกส์ ของ มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์ ประกอบ กับระบบการ สืบค้นผ่าน Google ซึ่ง สามารถสืบค้น รายละเอียดของ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ ได้ อันกระทบต่อ การละเมิดสิทธิ ส่วนบุคคลของผู้ ร้องเรียน	1. งานเทคโนโลยี สารสนเทศ/งานพัฒนา ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อัปเดตไฟล์ข้อมูล วิทยานิพนธ์ โดย จะไม่ ปรากฏข้อมูลภาคผนวก จ ในระบบคลังข้อมูล วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ 2. ปรับปรุงระบบ TU e-thesis โดยให้นักศึกษา สามารถเลือกเผยแพร่ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ส่วนได้ จากเดิมที่เป็น การอนุญาต/ไม่อนุญาต ให้ เผยแพร่วิทยานิพนธ์ฉบับ สมบูรณ์ทั้งเล่ม เพื่อมิให้ เกิดปัญหาดังกล่าว อัน กระทบสิทธิส่วนบุคคล	ปิดเรื่อง 25/6/2561 (ตามเอกสารแนบ)