



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/0001	Tuesday 7th April 2020	งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า เป็นอาจารย์และจำเป็นต้องใช้สำเนาตำรากฎหมายมรดกเก่าที่ห้องสมุดจัดเก็บใน Rare Book Collection แต่มีอายุการใช้งานเพียง 1 เดือน จึงขอเสนอแนะว่าหากดาวนโหลดมาแล้วจะสามารถใช้ไฟล์แบบถาวร	2	Tuesday 7th April 2020	-	ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าไฟล์ Rare Book Collection หากดาวนโหลดมาแล้วควรเป็นไฟล์ที่สามารถใช้แบบถาวร	เหตุที่ต้องกำหนดอายุการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มในบางคอลเลคชันของระบบ TUDC ซึ่งมีใช้เอกสารที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ให้มีอายุการใช้งานได้ 30 วัน ทั้งนี้เนื่องจากเคยมีผู้ใช้บริการดำเนินการดาวนโหลดเอกสารแล้วนำไปจัดพิมพ์ใหม่เพื่อประโยชน์ทางการค้า ดังนั้นเพื่อเป็นการปกป้องมิให้มีการละเมิดลิขสิทธิ์อีก จึงพัฒนาระบบให้สามารถจำกัดสิทธิการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ได้จัดส่งไฟล์เอกสารฉบับเต็มที่ผู้ใช้บริการร้องการแบบไม่จำกัดระยะเวลาการเข้าถึงให้ โดยจะใส่ลายน้ำ (Water mark) ให้แก่ผู้ใช้บริการที่เสนอแนะ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการเอกสารฉบับเต็ม TU digital collections ที่หน้าเว็บไซต์ digital.library.tu.ac.th และ Facebook "Thammasat University Library"	ปิดเรื่อง Wednesday 8th April 2020



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนเมษายน 2563

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2020/002	Friday 24th April 2020	หอสมุดปรีดี พนมยงค์	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่ เหมาะสมต่อศิษย์เก่าที่สมัคร สมาชิกรายปี	3	Friday 24th April 2020		ทางผู้รับบริการ ไม่ได้แจ้งวัน และ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ จึงไม่ทราบ เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการขณะนั้นได้ และไม่ทราบสาเหตุ ว่าเกิดเพราะเหตุใด แต่หอสมุดฯ ขอ ยอมรับเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้น	วิธีแก้ไข ได้แจ้งให้บุคลากรหอสมุดปรีดีฯ ทราบแล้วทางไลน์กลุ่ม เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563 แนวทางไม่ให้เกิดซ้ำ ในวันที่ 1 พ.ค. 63 จะมีการนัด ประชุมบุคลากรหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ทุกคน เพื่อแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีจิตใจ ในการให้บริการที่ดีมากกว่านี้	ปิดเรื่อง Monday 27th April 2020