



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนมีนาคม 2564

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับเรื่อง ต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
CP2021/0005	Wednesday 17th March 2021	หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการขอเสนอไอเดียผู้บริหาร สำหรับให้ศิษย์เก่าสามารถใช้บริการ ตรวจสอบการคัดลอกได้	2	Wednesday 17th March 2021	-	-	-	ปิดเรื่อง
CP2021/0006	Tuesday 20th March 2021	งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ผู้ใช้อาจไม่ได้อ่านประกาศ นโยบายการ ให้บริการเอกสารฉบับเต็ม ที่อยู่ในหน้า โฮมเพจของระบบ TUDC จึงไม่ทราบ เหตุผลที่ไม่ให้หอสมุดฯ จึงจำเป็นต้อง ระบุอายุการใช้งานของเอกสารไว้	3	Tuesday 20th March 2021	-	ผู้ใช้อาจไม่ได้อ่าน ประกาศ นโยบาย การให้บริการ เอกสารฉบับเต็ม ที่ อยู่ในหน้าโฮมเพจ ของระบบ TUDC จึงไม่ทราบเหตุผล ที่ไม่ให้หอสมุดฯ จึงจำเป็นต้องระบุ อายุการใช้งานของ เอกสารไว้	1.หอสมุดฯ มีแผนที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาโดย กำหนดให้มีการจัดประชุมเพื่อหารือ ครั้งที่ 1/2564 ในวันที่ 28 เมษายน 2564 เวลา 09.00-12.00 ระหว่าง คณะกรรมการความเสี่ยงด้านกฎหมาย ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กับ ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว รวมถึงพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมี ผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุดในด้าน ต่างๆ โดยหวังว่าจะได้ผลสรุปจากการประชุมเพื่อ หาข้อสรุปที่ชัดเจนและได้แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อไป 2.หอสมุดฯ ต้องประชาสัมพันธ์พร้อมถึงการส่งเสริม ให้ผู้ใช้ ใช้งานเอกสารฉบับเต็ม อย่างเป็นธรรม (Fair use) โดยคำนึงถึงลิขสิทธิ์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียให้ครบทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อให้การใช้งานเอกสาร ฉบับเต็มเป็นไปเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเป็น สำคัญและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในอนาคต	รอปิดเรื่อง