



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เดือนพฤษภาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการ รับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-002	8/5/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรมศักดิ์	สิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน เทคโนโลยี	ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกแจ้งว่า คอมพิวเตอร์สำหรับบุคคลภายนอก ทั้ง 2 เครื่อง ของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ บริเวณ ชั้น 2 (no. 2/5 และ 2/6) ไม่สามารถใช้งาน Internet รวมทั้งเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ของ หอสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลใด ๆ ได้ จากการตรวจสอบพบว่า คอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่องไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ตามที่ ผู้ใช้บริการแจ้ง	4	9/5/2561	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ	กรณีคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่องของห้องสมุดสัญญา ไม่สามารถ เชื่อมต่อ Internet พบว่าเกิดจากสาเหตุคือ 1. ในวันที่ 30 เมษายน 2561 ทางห้องสมุดสัญญา ทำการปลดล็อค โปรแกรม time freeze ซึ่งมีไว้เพื่อยกยอนคืนค่าเครื่องไว้ทั้ง 2 เครื่อง และไม่ได้ล็อคกลับ ตรวจสอบได้จาก event viewer ของเครื่อง 2. ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีผู้ใช้พยายามที่จะหาทางเข้าใช้งาน อินเทอร์เน็ตภายนอก โดยวิธีการเปลี่ยนค่า IP ของเครื่อง ตรวจสอบได้ จาก event viewer และ internet history (chrome) ของเครื่อง 3. เนื่องจากระบบล็อคอินเทอร์เน็ตไว้ ให้เข้าใช้ได้เฉพาะเว็บที่กำหนด ผ่านทาง proxy การเปลี่ยน IP เครื่องจึงไม่เกิดประโยชน์ต่อการต่อ ออกอินเทอร์เน็ตภายนอก เมื่อมีการเปลี่ยน IP เครื่องจึงทำให้ไม่ สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ 4. เมื่อเครื่องปลดล็อค time freeze ไว้ ทำให้การตั้งค่าเครื่องไม่กลับ สู่ค่าเดิม มีผลให้เครื่องทั้ง 2 ไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ตั้งแต่ วันที่ 1 พ.ค. 61 ทางทีมเทคโนโลยี ได้รับแจ้งในวันที่ 8 พ.ค. 61 ดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วเสร็จในวันที่ 9 พ.ค. 61 เวลาประมาณ 11.30 น. เอกสาร QF-IT-04 ของเรื่องนี้ถูกส่งกลับห้องสมุดสัญญา เพื่อรับการประเมิน ความพึงพอใจ	ในกรณีที่มีการปลดล็อค time freeze ให้ทาง ห้องสมุดเจ้าของเครื่องที่ ให้บริการทำการ ตรวจสอบเครื่องทุกครั้ง ว่าได้ล็อคโปรแกรม หรือไม่ ข้อควรระวัง เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดกรณีที่มีการ ปลดล็อค time freeze ควรคืนค่าเครื่อง คอมพิวเตอร์ดั้งเดิม	ปิดเรื่อง 10/5/2561



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงาน ที่ถูก ร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-003	15/5/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรมศักดิ์	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	แจ้งปัญหาการใช้ห้องสมุดสัญญาชั้น 2 พบว่ามีนศ. LLB จำนวนหลายคนมานั่งตีว จีบกลุ่มคุยที่โต๊ะใหญ่ ชั้นสองเป็นเวลานานแล้ว ทั้งในวันนี้ (15/5/61) และก่อนหน้า อยากให้เจ้าหน้าที่ขึ้นมาตักเตือนเรื่องมารยาทที่ดีในการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ กลุ่มที่เสียงดังก็ดังเหมือนเดิมทุกครั้ง เป็นเรื่องไม่สมควรเลยหากจะต้องให้คนที่มาใช้บริการอยู่ก่อนแล้วต้องย้ายหนีคนที่เสียงดัง คุยเสียงดังในห้องสมุด	3	15/5/2561	-	เนื่องจากเป็นช่วงสอบปลายภาคการศึกษา ทำให้มีผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวนมากกว่าปกติ ซึ่งอาจมีเสียงดังรบกวนบ้างเป็นบางช่วงเวลา	หากเจ้าหน้าที่พบว่านักศึกษาส่งเสียงดังหรือรบกวนการใช้บริการของสมาชิกทั่วไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตักเตือนให้ทันที	ปิดเรื่อง 15/5/2561