



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน	ประเภท เรื่องร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับการรับ เรื่องต่อผู้รับบริการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-003	8/5/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรมศักดิ์	ทรัพยากร สารสนเทศ	ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก แจ้งว่าคอมพิวเตอร์สำหรับ บุคคลภายนอก ทั้ง 2 เครื่อง ของ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ บริเวณ ชั้น 2 (no. 2/5 และ 2/6) ไม่ สามารถใช้งาน Internet รวมทั้ง เข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ของหอสมุดเพื่อ ค้นหาข้อมูลใด ๆ ได้ จากการตรวจสอบพบว่า คอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่องไม่ สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง	2	9/5/2561	งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	กรณีคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่องของห้องสมุด สัญญาฯ ไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet พบว่าเกิด จากสาเหตุคือ 1. ในวันที่ 30 เมษายน 2561 ทางห้องสมุด สัญญาฯ ทำการปลดล็อคโปรแกรม time freeze ซึ่งมีไว้เพื่อย่นคืนค่าเครื่องไว้ทั้ง 2 เครื่อง และ ไม่ได้ล็อคกลับ ตรวจสอบได้จาก event viewer ของเครื่อง 2. ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีผู้ใช้พยายามที่ จะหาทางเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตภายนอก โดย วิธีการเปลี่ยนค่า IP ของเครื่อง ตรวจสอบได้จาก event viewer และ internet history (chrome) ของเครื่อง 3. เนื่องจากระบบลอคอินเตอร์เน็ตไว้ให้เข้าใช้ได้ เฉพาะเว็บที่กำหนดผ่านทาง proxy การเปลี่ยน IP เครื่องจึงไม่เกิดประโยชน์ต่อการต่อออก อินเทอร์เน็ตภายนอก เมื่อมีการเปลี่ยน IP เครื่อง จึงทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ 4. เมื่อเครื่องปลดลอค time freeze ไว้ ทำให้ การตั้งค่าเครื่องไม่กลับสู่ค่าเดิม มีผลให้เครื่องทั้ง 2 ไม่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้ตั้งแต่วันที่ 1 พ.ค. 61 ทางทีมเทคโนโลยี ได้รับแจ้งในวันที่ 8 พ.ค. 61 ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในวันที่ 9 พ.ค.	ในกรณีที่มีการปลดลอค time freeze ให้ทาง ห้องสมุดเจ้าของเครื่องที่ ให้บริการทำการตรวจสอบ เครื่องทุกครั้งว่าได้ลอค โปรแกรมกลับไปหรือไม่	ปิดเรื่อง



รายงานสรุปผลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เดือนพฤษภาคม 2561

หมายเลข	วันที่ร้องเรียน	ห้องสมุด/ หน่วยงาน ที่ถูก ร้องเรียน	ประเภท เรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นที่ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	วันที่แจ้งกลับ การรับเรื่องต่อ ผู้รับบริการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข	สถานะ
2018-08-004	15/5/2561	ห้องสมุด สัญญา ธรรมศักดิ์	สถานที่	แจ้งปัญหาการใช้ห้องสมุด สัญญาชั้น 2 พบว่ามีคน. LLB จำนวนหลายคนมานั่งตัว จับ กลุ่มคุยที่โต๊ะใหญ่ ชั้นสองเป็น เวลานานแล้ว ทั้งในวันนี้ (15/5/61) และก่อนหน้านี้อีก อยากให้เจ้าหน้าที่ขึ้นมา ดักเตือนเรื่องมารยาทที่ดีใน การใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ กลุ่มที่ เสียงดังก็ดังเหมือนเดิมทุกครั้ง เป็นเรื่องไม่สมควรเลยหาก จะต้องให้คนที่มาใช้บริการอยู่ ก่อนแล้วต้องย้ายหนีคนที่ เสียงดัง คุยเสียงดังในห้องสมุด	2	15/5/2561	—	เนื่องจากเป็นช่วงสอบปลายภาค การศึกษา ทำให้มีผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจำนวนมากกว่าปกติ ซึ่งอาจมีเสียงดังรบกวนบ้างเป็นบาง ช่วงเวลา	หากเจ้าหน้าที่พบว่า นักศึกษาส่งเสียงดัง หรือรบกวนการใช้ บริการของสมาชิกทั่วไป เจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการดักเตือนให้ ทันที	ปิดเรื่อง