

แนวปฏิบัติกรณีพบปัญหาต่าง ๆ นอกเวลาราชการ

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
ระบบคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต/ การสืบค้น และ บริการอัตโนมัติ /ยืมคืน)	1. อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	1. ตรวจสอบเครือข่ายเบื้องต้น โดยดูว่า 1.1 เว็บบมหาวิทยาลัยใช้ได้ แต่เว็บห้องสมุดใช้ ไม่ได้ = ระบบของเรามีปัญหาแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่าย เทคโนโลยีห้องสมุด (นายอดิพันธ์ โทร.086- 9592511) เพื่อดำเนินการแก้ไข 1.2 ทั้งเว็บมหาวิทยาลัยและเว็บห้องสมุดใช้ ไม่ได้ = สำนักคอมพิวเตอร์อาจจะไฟดับหรือมีปัญหา โทรแจ้ง สำนักคอมพิวเตอร์ที่เบอร์ 17994 (นายประกิจ ลีลาเชี่ยวชาญกุล)	บรรณารักษ์	1. วิธีการตรวจสอบเครือข่าย เบื้องต้นตามที่เจ้าหน้าที่ฝ่าย เทคโนโลยีห้องสมุดได้อธิบาย แนวทางปฏิบัติอยู่ในแฟ้ม บริการตอบคำถามและ แนวทางปฏิบัติงานบริการบน เว็บไซต์ 2. กรณีที่เว็บห้องสมุดใช้ไม่ได้ และต้องใช้เวลาในการ แก้ไขหรือแก้ไขไม่ได้ให้แจ้งฝั่ง หอสมุด มศว องค์กรฯให้ทราบ ด้วย
ระบบคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต/ การสืบค้น และ บริการอัตโนมัติ /ยืมคืน) ต่อ	2. เมื่อไฟดับ	1. กรณีที่ไฟฟ้าดับเกิน 5 นาทีให้แจ้งเจ้าหน้าที่ ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดทันที (นายกันตพงศ์ พุ่มอยู่ โทร.090-9155-222) 2. หากไฟฟ้ากลับมาเป็นปกติ ให้ตรวจสอบ ภายในห้องแม่ข่าย (ห้อง Server ชั้น 2) ว่า อุปกรณ์ภายในห้อง แม่ข่ายยังทำงานอยู่หรือไม่ (= ดูว่าอุปกรณ์ใน ตู้แรก มีไฟติดหรือไม่)	บรรณารักษ์	1. วิธีการตรวจสอบเครือข่าย เบื้องต้น (รวมถึงการทำงาน ระบบภายในห้องสมุด) ในแฟ้ม แนวทางปฏิบัติงาน ณ บริการ ตอบ คำถาม และแนวทาง ปฏิบัติงานบริการบนเว็บไซต์ 2. หากต้องใช้เวลาในการ แก้ไขหรือแก้ไขไม่ได้แจ้งฝั่ง

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
		<p>2.1 ถ้าอุปกรณ์ยังทำงานอยู่ ให้ตรวจสอบการทำงาน การทำงานของระบบภายในห้องสมุดและระบบ เครือข่ายเบื้องต้น</p> <p>2.2 ถ้าอุปกรณ์ไม่ทำงาน ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่าย เทคโนโลยีห้องสมุด (นายกันทพงศ์ พุ่มอยู่ โทร. 090-9155-222)</p>		หอสมุด มศว องค์กรฯให้ทราบ ด้วย
ระบบคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต/ การสืบค้น และ บริการอัตโนมัติ /ยืมคืน) ต่อ	3. เคน์เตอร์ยืมคืนไม่สามารถ ทำงานได้	<p>1. ตรวจสอบว่าเป็นเฉพาะที่เคน์เตอร์ยืมคืน หรือไม่</p> <p>1.1 กรณีเป็นเฉพาะเคน์เตอร์ยืมคืน ให้ ตรวจสอบว่าเป็นทุกเครื่องหรือไม่</p> <p>1.1.1 หากเป็นเฉพาะบางเครื่อง ให้ตรวจสอบ เครือข่ายเบื้องต้น ว่าเป็นปัญหาที่สายแลน หรือที่ ระบบเครือข่าย จากนั้นให้แก้ไขตามจุด นั้น ๆ</p> <p>1.1.2 หากเป็นทุกเครื่อง ให้ดำเนินการดังนี้</p> <p>1) ตรวจสอบตู้แรคที่ห้อง 204 ว่าทำงานปกติ หรือไม่ (=ดูว่าไฟที่ตัว Switch แต่ละตัวติด หรือไม่)</p> <p>> หากไฟติด ให้สังเกตลักษณะการกระพริบ ของไฟ ถ้ากระพริบพร้อมกันในจังหวะ สม่ำเสมอ ให้ปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ ถ้ายังไม่ หายให้แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด</p> <p>> หากไฟไม่ติด ให้ปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ถ้าไฟ ยังคงไม่ติด ให้ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดเพื่อ</p>	บรรณารักษ์	วิธีการตรวจสอบเครือข่าย เบื้องต้นในแฟ้มแนวทาง ปฏิบัติงาน ณ เคน์เตอร์ บริการยืม-คืน และแนวทาง ปฏิบัติงานบริการ บนเว็บไซต์

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
		<p>ดำเนินการต่อไป (นายกันทพงศ์ พุ่มอยู่ โทร. 090-9155-222)</p> <p>1.2 กรณีเป็นทุกเคาน์เตอร์ ให้สอบถามไปยังองค์กรฯว่าเป็นเหมือนกันหรือไม่ ก่อนที่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด (นายกันทพงศ์ พุ่มอยู่ โทร.090-9155-222)</p>		
<p>ระบบคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต/ การสืบค้น และ บริการอัตโนมัติ /ยืมคืน) ต่อ</p>	<p>4.ไม่สามารถสืบค้นได้</p>	<p>แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่</p> <p>1. กรณีไม่สามารถสืบค้นได้จากภายนอก (ค้นผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดนอกเครือข่าย) สอบถามลักษณะปัญหาจากผู้ใช้ว่าเป็นอย่างไร เช่น เมื่อคลิกในช่องสืบค้นแล้วปรากฏหน้าจอสีขาว หรือไม่เชื่อมโยงไปที่ใดได้ เป็นต้น ขอเบอร์ติดต่อกลับหรือนัดหมายให้ผู้ใช้โทรกลับ จากนั้นแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดทราบและหาทางแก้ไข (นายกันทพงศ์ พุ่มอยู่ โทร.090-9155-222)</p> <p>2. กรณีเครื่องภายในห้องสมุดไม่สามารถสืบค้นได้</p> <p>2.1 ตรวจสอบระบุปัญหาว่าเกิดจากระบบเครือข่ายหรือเครื่องแม่ข่าย</p> <p>2.1.1 ตรวจสอบระบบเครือข่าย</p> <p>1) พบว่าท างานได้ปกติ ให้ตรวจสอบข้อ 1.2 ต่อไป</p>	<p>บรรณารักษ์</p>	<p>วิธีการตรวจสอบเครือข่ายเบื้องต้นในแฟ้มแนวปฏิบัติงาน ณ บริการตอบคำถาม</p> <p>*กรณีสำนักคอมพิวเตอร์ไม่ดับหรือระบบขัดข้อง:</p> <p>1) การสืบค้น SWUDiscovery ภายในห้องสมุด ให้ใช้ URL เฉพาะที่วิ่งตรงไปหน้า Primo แทน (บันทึกอยู่ที่เครื่องสืบค้นแล้ว รวมถึงเขียนแจ้งไว้ที่โต๊ะตอบคำถาม)</p> <p>2) การสืบค้น SWUDiscovery จาก ภายนอกผ่านเว็บไซต์= ทำไม่ได้</p>

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
		<p>2) พบว่าไม่ท างาน ให้ตรวจสอบว่าเป็น ปัญหาที่สายแลน หรือที่ระบบเครือข่าย จากนั้นให้ แก้ไขตามจุดนั้น ๆ</p> <p>2.1.2 ตรวจสอบเครื่องแม่ข่ายว่าท างานปกติ หรือไม่ และสอบถามไปยังองค์กรฯว่าเป็น เหมือนกันหรือไม่ ก่อนที่จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ</p>		
	5. ไม่สามารถ Sign in เพื่อ ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวได้ เนื่องจากระบบมีปัญหา	<p>1. ให้ตรวจสอบเครือข่ายเบื้องต้น ว่าเป็น ปัญหาที่ระบบเครือข่ายหรือระบบ</p> <p>2. เมื่อทราบว่าปัญหาเกิดจากอะไรให้แจ้ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข (นายกันตพงศ์ พุ่มอยู่ โทร. 090-9155-222)</p>		
ลิฟต์	1. เสีย	ปิดประตูลิฟต์นั้น และทำป้ายแจ้งเตือนใช้ติดหน้าประตูลิฟต์นั้น	แจ้ง ผู้ดำเนินการ ตามลำดับ ดังนี้	กรณีที่ต้องมีการทำป้ายแจ้ง ผู้ใช้ บุคลากรในพื้นที่นั้น ๆ
	2. ผู้ใช้ติดลิฟต์	ดำเนินการช่วยเหลือผู้ใช้ออกมา	<p>1. สุรศักดิ์</p> <p>2. อนุรักษ์</p> <p>3. บุคลากรชาย งานบริการคน อื่น ๆ ที่อยู่เวร ในวันนั้น</p>	ดำเนินการทำป้ายเองแต่ใน กรณีไม่มีเครื่องพิมพ์สามารถ แจ้งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 ให้ช่วย ดำเนินการให้

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
ประปา/ไฟฟ้า	เช่น น้ำไม่ไหล น้ำรั่ว ท่อแตก ไฟช็อต ไฟดับ	1. ผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่หรือชั้นนั้น ๆ แจ้ง ผู้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อตรวจสอบและ แก้ไขเบื้องต้น 2. หากไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น น้ำไม่ไหล ให้ ทำป้ายแจ้งงดใช้ติดหน้าประตูห้องน้ำ หรือ ณ จุดที่มีปัญหา	บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่ อยู่ในพื้นที่นั้น ๆ (บุคลากรทุก คนสามารถ ช่วยเหลือได้)	
	1. ผู้ใช้ไม่พอใจในการใช้บริการ ส่งเสียงดัง ไม่พอใจโวยวาย ฯลฯ	ดำเนินการสอบถาม พูดคุย โกล่เกลี่ย หรือหาก ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้สงบลง อาจจะต้องให้ พูดคุยกับหัวหน้างานบริการฯ หรือขอเบอร์ ติดต่อผู้ใช้ไว้ รับปัญหามาเพื่อหาคตอบหรือ ดำเนินการต่อ จากนั้นนัดหมายเพื่อติดต่อกลับ ผู้ใช้ในภายหลัง		
อื่น ๆ	2. ผู้ใช้จิตไม่ปกติ/สร้างปัญหา/ ก่อความไม่สงบ	ดำเนินการสอบถาม พูดคุย โกล่เกลี่ย หรือหาก ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้สงบลง หรือต้องมีการ แจ้งความหรือแจ้งหน่วยงานอื่น ให้ติดต่อ หัวหน้าฝ่ายบริการฯ/รองผอ.ฝ่ายบริหาร		
กรณีต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ ทราบ	1. กรณีระบบสืบค้นมีปัญหาใช้ งานไม่ได้	แจ้งเจ้าหน้าที่แต่ละชั้นให้ทราบและตั้งป้ายงด ใช้ชั่วคราวหน้าเครื่องสืบค้น รวมถึงอาจทำป้าย แจ้งสาเหตุ หาก ต้องงดใช้เป็นเวลานาน	บรรณารักษ์	กรณีระบบสืบค้นมีปัญหาใช้ งานไม่ได้จากข้างนอก เป็น เวลานาน จะต้อง ประชาสัมพันธ์ขึ้นเว็บไซต์และ FB

เรื่อง	ปัญหา/สาเหตุ	แนวปฏิบัติเบื้องต้น	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
	2. ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและผลกระทบ 2.1 เป็นปัญหา/กระทบเฉพาะผู้ใช้ภายในอาคาร	2.1.1 พิมพ์ป้ายใส่กระดาษ A4 ติดตรงพื้นที่ที่เกิดปัญหา เช่น น้ำไม่ไหล ให้พิมพ์ป้ายติดไว้ที่หน้าห้องน้ำ หรือไฟดับ แต่ยังคงเข้าใช้บริการได้ ให้ติดป้ายแจ้งไว้ตรงประตูทางเข้า หรือป้ายหน้าลิฟต์	บรรณารักษ์	
		2.1.2 ประกาศเสียงตามสาย	บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ เคาน์เตอร์ บริการ ชั้น 1	
	2.2 เป็นปัญหา/กระทบต่อผู้ใช้ภายนอกอาคารด้วย	นอกจากช่องทางประชาสัมพันธ์ในข้อ 2.1 แล้วจะต้องประชาสัมพันธ์ขึ้นเว็บไซต์/FB ด้วย	บรรณารักษ์ แจ้งบุคลากร งาน ประชาสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการ (ศิวพร, อิสยาห์)	

หากพบปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ กรุณาติดต่อบุคคลดังต่อไปนี้

1. ด้านระบบคอมพิวเตอร์ : นายกันตพงศ์ พุ่มอยู่ โทร.090-9155-222, นายอดิพันธ์ เจงตีแม่ โทร.086-959-2511
2. ด้านอาคาร (ประปา ไฟ ลิฟต์) : นายสุรศักดิ์ ธรรมธร โทร. 084-090-8654
3. ด้านการให้บริการ : หัวหน้าฝ่ายบริการฯ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง โทร.081-498-7728
รองผอ.ฝ่ายบริหาร นางมณฑนา เจริญแพทย์ โทร.087-816-0527