

ประสบการณ์และการแก้ปัญหาในการให้บริการ

ปัญหา (ข้อคำถาม)	วิธีการแก้ไข (คำตอบ)
1. ทำการตั้งค่า proxy ที่เครื่อง Notebook หรือ PC ไม่ได้	● สอบถามข้อมูลเบื้องต้น 1. ได้ทำตามขั้นตอนการตั้งค่า proxy จากหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดแล้วหรือไม่ ในกรณีที่คิดว่าทำตามขั้นตอนถูกต้องแล้ว ให้สอบถามดังนี้ 1) เมื่อเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุด จะมี popup ขึ้นให้ใส่ User name / Password เท่านั้น ถือว่าการตั้งค่าได้เสร็จสมบูรณ์ 2) ถ้า Popup ไม่ขึ้น ให้ตรวจสอบการตั้งค่าที่ web browser ที่ใช้ว่าได้บล็อกหรือไม่ ถ้าบล็อกให้เปิดอนุญาต และลองเข้าฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ ● กรณียังไม่ได้ สอบถามข้อมูล (ต่อ) 2. แจ้งให้ผู้ใช้ตรวจสอบย้อนขั้นตอนอีกครั้ง และเน้นย้ำข้อควรระวังว่า ข้อความ (http://au.edu/proxy.pac) ที่ใส่ในช่อง Address field จะต้องถูกต้องทุกอย่าง ซึ่งบางคนใช้วิธีการ copy ซึ่งอาจจะมีช่องว่างติดมาด้วย 3. สถานที่ใช้งานในขณะนั้น อยู่ที่ไหน เช่น บ้าน / หอพัก / ที่ทำงาน หรืออื่นๆ 1) กรณีที่สำนักงานหรือหอพัก อาจจะมีระบบการป้องกันความปลอดภัย จึงไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Proxy ได้ ดังนั้นจำเป็นต้องปรึกษากับผู้ดูแลระบบของสถานที่นั้นๆ ก่อน เพื่อปลดระบบการป้องกันหรือวิธีการใดๆ 4. กรณีนำเครื่อง Notebook ของสำนักงานมาใช้งานข้างนอก เครื่องอาจจะใส่ระบบการป้องกันความปลอดภัยที่อยู่กับเครื่อง
2. ทำการตั้งค่า proxy เสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ไม่สามารถ log in เข้ารหัสผ่านได้	หมายความว่า เมื่อเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดแล้ว และมี pop up ขึ้นมาให้ใส่ User name / Password ● สอบถามข้อมูลเบื้องต้น 1. ผู้ใช้มี Account ของมหาวิทยาลัยหรือไม่ ซึ่งเป็น account ที่ใช้ AU Wi-Fi, AU mail เป็นต้น <u>กรณียังไม่มี AU Account</u> - แนะนำให้ไปติดต่อสำนักงาน ITS ที่ตึก E6, ตึก A4 หรือ โทร 3333 และนักศึกษาบัณฑิตศึกษาให้ติดต่อที่สำนักงานบัณฑิตศึกษาได้เช่นกัน 2. มี Account ของมหาวิทยาลัยแล้ว และเข้ารหัสไม่ได้ 1) ถ้าเป็นนักศึกษابัณฑิตศึกษาบางคน ข้อมูลในระบบอาจจะไม่ update ดังนั้นต้องให้นักศึกษาคิดต่อที่สำนักงานบัณฑิตศึกษาเพื่อ update ข้อมูลในระบบ 2) ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดขอรหัสของผู้ใช้และลองเข้าระบบดูเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจอีกครั้ง ถ้ายังไม่ได้ให้ผู้ใช้ติดต่อกับสำนักงาน ITS

ปัญหา (ข้อคำถาม)	วิธีการแก้ไข (คำตอบ)
3. เคยตั้งค่า Proxy และเข้าใช้ได้ แต่กลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง เข้าไม่ได้แล้ว	● สอบถามข้อมูลเบื้องต้น 1. ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบย้อนขึ้นตอนอีกครั้งว่า การตั้งค่ายังคงอยู่ที่เครื่องหรือไม่ เนื่องจาก 1) ตั้งค่าคืนกลับ (ไม่ได้ตั้งค่า) 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ลงระบบปฏิบัติการใหม่หรือไม่ 2. AU Account หมาดอยุ ให้แนะนำไปติดต่อสำนักงาน ITS ที่ตึก E6, ตึก A4 หรือ โทร 3333 และนักศึกษาบัณฑิตศึกษาให้ติดต่อที่สำนักงานบัณฑิตศึกษา 3. เปลี่ยนหรือลืมรหัสเข้าระบบ ให้ติดต่อสำนักงาน ITS ที่ตึก E6, ตึก A4 หรือ โทร 3333 และนักศึกษาบัณฑิตศึกษาให้ติดต่อที่สำนักงานบัณฑิตศึกษา 4. บางครั้งในขณะที่ใช้งาน Proxy ระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คอาจจะมีปัญหาอยู่ ให้เจ้าหน้าที่ขอรหัสของผู้ใช้และลองเข้าระบบดูว่ายังคงใช้งานได้หรือไม่
4. Popup ไม่แสดงขึ้นหน้าจอ	● สอบถามข้อมูลเบื้องต้น 1. ให้ตรวจสอบการตั้งค่าที่ web browser ที่ใช้ ว่าได้บล็อกหรือไม่ ถ้าบล็อกให้เปิดอนุญาต และลองเข้าฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ 2. ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบให้แน่ใจว่าตั้งค่า Proxy ได้ถูกต้องแล้ว เพราะการตั้งค่าที่เสร็จสมบูรณ์จะต้องมี popup ขึ้นให้ใส่ User name / Password 3. เมื่อตั้งค่า Proxy เสร็จแล้ว ต้องบอกให้ผู้ใช้งานเข้าฐานข้อมูลออนไลน์ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดด้วย ถึงจะมี popup ขึ้น
5. การแนะนำและให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการ	● สอบถามข้อมูลเบื้องต้นให้ชัดเจนก่อนว่า ผู้ใช้มีความต้องการเรื่องอะไร และเรื่องนั้นๆ เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น เพื่อจะได้ติดต่อประสานและส่งเรื่องต่อไป ดังเช่น 1. เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการตั้งค่า proxy เช่น ขอ User name / Password เพื่อใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ แนะนำให้ผู้ใช้ติดต่อกับสำนักงาน ITS หรือสำนักงานบัณฑิตศึกษา สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2. เรื่องที่สำนักหอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ ดูแลได้แก่ 1) ขั้นตอนการตั้งค่า proxy 2) ปัญหาการใช้เข้าระบบ proxy ไม่ได้ 3) ปัญหาการเข้าฐานข้อมูลออนไลน์จากข้างนอกมหาวิทยาลัยไม่ได้ 4) ตั้งค่า proxy แล้ว เข้ารหัสได้แล้ว แต่ยังโหลด full text ไม่ได้
6. ใช้เครื่อง Mac ตั้งค่า proxy ไม่ได้	1. แนะนำให้ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนการติดตั้งในหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด <u>กรณียังไม่ได้</u> 2. แนะนำให้ผู้บริการนำ Web browser อื่นๆ มาใช้แทน Web browser ที่ติดมากับเครื่อง เช่น Google Chrome, Firefox เป็นต้น

ปัญหา (ข้อคำถาม)	วิธีการแก้ไข (คำตอบ)
7. เมื่อตั้งค่า Proxy และใช้งานเสร็จแล้ว จำเป็นต้องเซ็ทค่า Proxy ออกทุกครั้ง หลังจากใช้งานหรือไม่	1. แนะนำให้ผู้ให้บริการเซ็ทค่า Proxy ออกทุกครั้งหลังจากใช้งาน เนื่องจาก 1) ทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งานช้าลง เพราะการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย ไม่ได้ผ่านเครือข่ายของผู้ใช้โดยตรง 2) กระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้ทำงานช้าลง เพราะการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยมากขึ้น
8. เมื่ออยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัยจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องตั้งค่า Proxy	1. แนะนำผู้ให้บริการว่าไม่ต้องตั้งค่า Proxy เพราะว่าเมื่อเราอยู่ในมหาวิทยาลัยเราใช้เครือข่ายของมหาวิทยาลัย ยกเว้นจะใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายอื่นๆ เท่านั้น
9. ทำการตั้งค่า proxy และเข้ารหัสเพื่อใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ได้แล้ว แต่ยังโหลด full text ไม่ได้	1. ชี้แจงให้ผู้ให้บริการได้ทราบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น E-Book, E-Journal, Online databases และอื่นๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการนั้น จะไม่ได้ข้อมูลฉบับเต็ม (Full text) ทุกรายการ เพราะแต่ละฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกไม่ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด และบางฐานข้อมูลเป็นฐานข้อมูลที่ได้ฟรี (Openness) หรืออยู่ในช่วงของการทดลองใช้ (Trial)
10. ทำไมไม่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือทำการสืบค้นและโหลดข้อมูลฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดได้	1. โทรศัพท์มือถือใช้สัญญาณ 3G - 4G จึงไม่สามารถโหลดข้อมูลฉบับเต็มได้ เพราะไม่มีฟังก์ชันในการตั้งค่า Proxy 2. แนะนำให้ใช้สัญญาณ Wi-Fi แทนสัญญาณโทรศัพท์ แต่มีข้อจำกัดว่าจะต้องเป็นโทรศัพท์ตระกูล iOS เท่านั้น 3. ข้อเสนอแนะถ้าไม่มีสัญญาณ Wi-Fi แต่ผู้ให้บริการมีเครื่อง Notebook สามารถใช้งานได้ โดยให้เครื่องโทรศัพท์เป็นตัวปล่อยสัญญาณ และนำเครื่อง Notebook มาเป็นเครื่องมือการใช้งานแทน