

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานธุรการ

ประจำเดือนธันวาคม 2561

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริหารและสารบรรณ					
1.1 การจัดทำหนังสือติดต่อราชการ - หนังสือติดต่อหน่วยงานภายใน – ภายนอก 23 ฉบับ - หนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ 29 ฉบับ	52	ฉบับ	-		1.1 การจัดทำหนังสือติดต่อราชการ (รวมหนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ)
1.2 การรับหนังสือและการส่งหนังสือ ราชการ - ส่งหนังสือราชการภายใน – ภายนอก 11 ฉบับ - ส่งหนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ 29 ฉบับ - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก 21 ฉบับ - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก จากธุรการสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ 100 ฉบับ	161	ฉบับ			1.2 การรับหนังสือและการส่งหนังสือ ราชการ (รวมธุรการสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์)
1.3 การเก็บหนังสือราชการ	213	ฉบับ			1.3 การเก็บหนังสือราชการ
1.4 งานการประชุม	2	ครั้ง	-		1.4 งานการประชุม
1.5 งานบริหารงานบุคคล (การเข้าคิววันลาของบุคลากร)	14	ครั้ง	-		1.5 งานบริหารงานบุคคล (การเข้าคิววัน ลาของบุคลากร)
1.6 งานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร	-	-	-	-	-
1.7 งานจัดการความรู้	-	-	-	-	-
1.8 งานอาคารสถานที่ (แจ้งช่าง บำรุงรักษาลิฟต์)	1	ครั้ง	-		1.8 งานอาคารสถานที่ (แจ้งช่าง บำรุงรักษาลิฟต์)

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานธุรการ

ประจำเดือนธันวาคม 2561

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริหารและสารบรรณ					
1.9 งานอาคารสถานที่ (แจ้งช่างให้มาซ่อมแซมระบบไฟฟ้า, ประปาเมื่อเกิดการชำรุด)	16	ครั้ง	-		1.9 งานอาคารสถานที่ (แจ้งช่างให้มาซ่อมแซมระบบไฟฟ้า, ประปาเมื่อเกิดการชำรุด)
1.10 งานอาคารสถานที่ (ควบคุมดูแลการทำสะอาดของแม่บ้าน)	24	ครั้ง			1.10 งานอาคารสถานที่ (ควบคุมดูแลการทำสะอาดของแม่บ้าน)
1.11 จัดทำจดหมายข่าวสำนักฯ	1	ฉบับ	-		1.11 จัดทำจดหมายข่าวสำนักฯ
2. หน่วยการเงินและพัสดุ					
2.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ	21	ฎีกา	-		2.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ
3. หน่วยนโยบายและแผน					
3.1 งานจัดทำงบประมาณปีงบประมาณ 2562	-	-	-		-

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานเทคนิคสารสนเทศ

ประจำเดือน ธันวาคม 2561

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ					
1.1 คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	-	รายการ			ดำเนินการจัดกิจกรรมออกบ้านจำหน่ายหนังสือ ซึ่งมีร้านค้าทั้งหมด 22 ร้านค้า และกิจกรรม “สุดยอดนักอ่าน” ประจำปี 2561 ทั้งหมด 13 รางวัล
1.2 มุมเสนอซื้อ	-	ชื่อเรื่อง			
1.3 ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ	96	เล่ม			
- ภาษาไทย	96	เล่ม			
- ภาษาต่างประเทศ	-	เล่ม			
1.4 ตรวจสอบรายการหนังสือจากศูนย์การศึกษาฯ อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์	1,750	เล่ม			
2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ					
2.1 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	67	รายการ	งานสร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุ ไม่ได้รับส่งชิ้นงานต่อจากส่วนงานสารสนเทศ ที่ อ ง ถึ น จึ ง ไม่สามารถดำเนินการสร้างฐานข้อมูลต่อได้		ดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- ภาษาไทย	67	รายการ			
- ภาษาต่างประเทศ	-	รายการ			
2.2 เพิ่ม ITEM ในฐานข้อมูล	7	ระเบียบ			
2.3 การ Upload ระเบียบบรรณานุกรมเข้าเครือข่ายสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย	199	ระเบียบ			
2.4 สร้างฐานข้อมูลกฤตภาคในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	10	ระเบียบ			
2.5 สร้างฐานข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย	-	ระเบียบ			
3. งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1 การเย็บเล่ม ทำปกแข็ง	173	เล่ม			ดำเนินการเย็บเล่ม ทำปกแข็ง เขียนสัน ติด RFID และซ่อมบำรุงรักษาหนังสือชำรุด
3.2 เขียนสัน ปก หนังสือ	213	เล่ม			
3.3 ติด Tag RFID บันทึกข้อมูลลงแผ่น RFID และเปลี่ยนสถานะของหนังสือในระบบฐานข้อมูลห้องสมุด	-	เล่ม			
3.4 ซ่อมบำรุงรักษาหนังสือชำรุด	-	เล่ม			

โครงการส่งเสริมการอ่าน การออกร้านจำหน่ายหนังสือ ประจำปี 2562

กิจกรรม “สุดยอดนักอ่าน”

ในปี 2561 มีผู้ใช้บริการยืมหนังสือจำนวน 1,607 คน และมีจำนวนการยืมหนังสือทั้งหมด 20,507 เล่ม (ข้อมูล ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561)

สุดยอดนักอ่าน ประจำปี 2561		
รางวัล	รายชื่อ	จำนวนเล่ม
สุดยอดของนักอ่าน	อรรวรรณ อินทรประสงค์	444
สุดยอดอาจารย์นักอ่าน 1	จิราวรรณ สมหวัง	108
สุดยอดอาจารย์นักอ่าน 2	เสาวนีย์ ศรีกาญจนารักษ์	96
สุดยอดเจ้าหน้าที่นักอ่าน 1	วันเพ็ญ เต๊ะชั้นหมาก	244
สุดยอดเจ้าหน้าที่นักอ่าน 2	สุนทรี รื่นชู	194
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะครุศาสตร์	นัยนา น้านิล	48
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	พรทิพย์ หัสดี	72
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	สุภัทรรดา ธีรกันต์	24
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะมนุษยศาสตร์ฯ	อรุณี หอทับทิม	122
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะวิทยาการจัดการ	สิทธิชัย ทองพิกุล	32
สุดยอดนักศึกษานักอ่านคณะวิทยาศาสตร์	ยุพารัตน์ อินทมาน	54
สุดยอดนักศึกษานักอ่านของนักศึกษา กศ.บป.	นันทน์ภัส จงทิวาวัฒน์	120
สุดยอดนักศึกษานักอ่านของนักเรียนสาธิต	ศศิชา จุยานนท์	30

สุดยอดการยืม เกิน 100 เล่ม			
ลำดับที่	สถานะ	รายชื่อ	จำนวนเล่ม
1	อาจารย์เกษียณอายุราชการ	อรรวรรณ อินทรประสงค์	444
2	เจ้าหน้าที่	วันเพ็ญ เต๊ะชั้นหมาก	244
3	เจ้าหน้าที่	สุนทรี รื่นชู	194
4	อาจารย์เกษียณอายุราชการ	วันเพ็ญ พวงพันธ์บุตร	146
5	ป.ตรี มนุษยศาสตร์ฯ	อรุณี หอทับทิม	122
6	กศ.บป. มนุษยศาสตร์ฯ	นันทน์ภัส จงทิวาวัฒน์	120
7	อาจารย์	อาลัย เนรานนท์	114
8	กศ.บป.การจัดการ	ชนัญทิพย์ สารากรบริรักษ์	112
9	เจ้าหน้าที่	สิริมาตย์ จันทร์ขาว	112
10	อาจารย์อัตราจ้าง	จิราวรรณ สมหวัง	108
11	ป.ตรี มนุษยศาสตร์ฯ	แก้วทิพย์ บุญลือ	106
12	ป.ตรี การจัดการ (ลาออก)	บุษบา ผลอินทร์	106
13	ป.ตรี มนุษยศาสตร์ฯ	วรรณิศา เพ็ชรรักษ์	102

รางวัลสุดยอดนักอ่าน



อาจารย์อรรวรรณ อินทรประสงค์
สุดยอดสุดยอดนักอ่าน



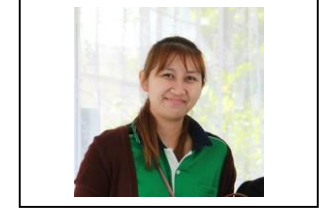
อาจารย์ ดร. จีราวรรณ สมหวัง
สุดยอดอาจารย์นักอ่าน 1



อาจารย์ ดร.เสาวนีย์ ศรีสุทโธ
สุดยอดอาจารย์นักอ่าน 2



คุณวันเพ็ญ เต๊ะชั้นหมาก
สุดยอดเจ้าหน้าที่นักอ่าน 1



คุณสุนทรี รื่นชู
สุดยอดเจ้าหน้าที่นักอ่าน 2



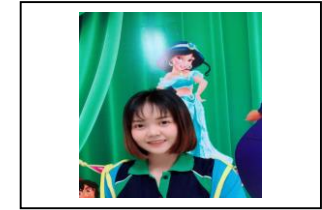
นางสาวอรุณี หอทับทิม
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะมนุษยศาสตร์ฯ



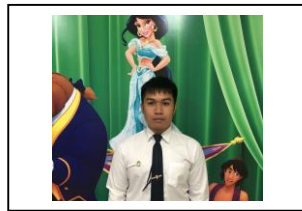
นางสาวพรทิพย์ หัสดี
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ



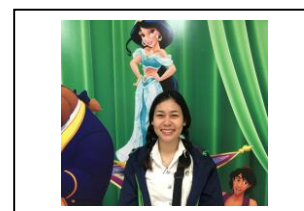
นางสาวยุพรัตน์ อินทนาม
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะวิทยาศาสตร์



นางสาวนัยนา น้านิล
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะครุศาสตร์



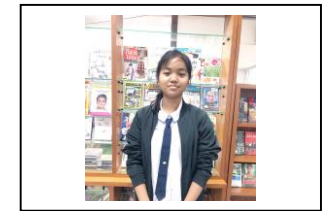
นายสิทธิชัย ทองพิกุล
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะวิทยาการจัดการ



นางสาวสุภัทราตรา ธิรกันต์
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



คุณนันท์นภัส จงทิวาวัฒน์
สุดยอดนักศึกษานักอ่าน กศ.บป.



เด็กหญิงศศิชา จุยานนท์
สุดยอดนักอ่านนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานบริการสารสนเทศ

ประจำเดือนธันวาคม 2561

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริการยืม-คืน					
1.1 การให้บริการยืม-คืน	637	เล่ม			1.1 การให้บริการยืม-คืน
1.1.1 การให้บริการยืมตู้อัตโนมัติ	112	เล่ม			1.1.1 การให้บริการยืมตู้ อัตโนมัติ
1.1.2 การให้บริการคืนตู้อัตโนมัติ	316	เล่ม			1.1.2 การให้บริการคืนตู้ อัตโนมัติ
1.2 บันทึกข้อมูลสมาชิก	-	คน			1.2 บันทึกข้อมูลสมาชิก
1.3 การทวงถาม	-	ชื่อเรื่อง			1.3 การทวงถาม
1.4 การปรับเมื่อส่งคืนเกินกำหนด และทำบัญชี	52	เล่ม			1.4 การปรับเมื่อส่งคืนเกิน กำหนดและทำบัญชี
1.5 การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ขึ้นชั้น	1799	เล่ม			1.5 การจัดเก็บทรัพยากร สารสนเทศขึ้นชั้น
1.6 ควบคุมระบบการยืม	-	ครั้ง			1.6 ควบคุมระบบการยืม
1.7 ตรวจสอบหนี้ผู้ใช้บริการ	-	ครั้ง			1.7 ตรวจสอบหนี้ผู้ใช้บริการ
1.8 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับ การยืม	1	ครั้ง			1.8 จัดทำสถิติและรายงาน เกี่ยวกับการยืม
1.9 สถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11838	คน			1.9 สถิติผู้เข้าใช้บริการสำนัก วิทยบริการฯ

1.10 ตรวจสอบจุดทางเข้าออก	2171	รายการ			1.10 ตรวจสอบจุดทางเข้าออก
1.11 บริการรับฝากของ	6312	คน			1.11 บริการรับฝากของ
2. หน่วยบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง					
2.1 การคัดเลือก/จัดทวารสารและหนังสือพิมพ์	-	ชื่อเรื่อง			2.1 การคัดเลือก/จัดทวารสารและหนังสือพิมพ์
2.2 ลงทะเบียนวารสาร หนังสือพิมพ์ นำออกให้บริการ	422	ฉบับ			2.2 ลงทะเบียนวารสาร หนังสือพิมพ์ นำออกให้บริการ
2.3 จัดสร้างฐานข้อมูลบรรณนิวารสาร	40	รายการ			2.3 จัดสร้างฐานข้อมูลบรรณนิวารสาร
2.4 กำหนดคำตรรชนีวารสารเพื่อการสืบค้น	40	รายการ			2.4 กำหนดคำตรรชนีวารสารเพื่อการสืบค้น
2.5 เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม	80	เล่ม			2.5 เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม
2.6 ให้บริการยืม - คืน วารสาร	23	ฉบับ			2.6 ให้บริการยืม - คืน วารสาร
2.7 บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	-	ฉบับ			2.7 บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า
2.8 บริการสืบค้นสารสนเทศจากราชกิจจานุเบกษา	-	ครั้ง			2.8 บริการสืบค้นสารสนเทศจากราชกิจจานุเบกษา
2.9 ต่ออายุการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์	4	ครั้ง			2.9 ต่ออายุการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์
2.10 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ	3	ครั้ง			2.10 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ
2.11 ตอบขอบคุณวารสารอภินันทนาการ	36	เล่ม			2.11 ตอบขอบคุณวารสารอภินันทนาการ

3. หน่วยบริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า						
3.1 แนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	208	ครั้ง				3.1 แนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
3.2 ตอบคำถามเมื่อมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ	261	ครั้ง				3.2 ตอบคำถามเมื่อมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ
3.3 บริการให้นำหนังสือออกไปถ่ายสำเนา	13	เล่ม				3.3 บริการให้นำหนังสือออกไปถ่ายสำเนา
3.4 ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	190	รายการ				3.4 ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่
3.5 สำเนาสื่อสารสนเทศด้วยสแกนเนอร์	6	ไฟล์				3.5 สำเนาสื่อสารสนเทศด้วยสแกนเนอร์
3.6 สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละหมวดหมู่ (in house use)	1307	รายการ				3.6 สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละหมวดหมู่ (in house use)
4. หน่วยบริการเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ						
4.1 ปฐมนิเทศและแนะนำการใช้บริการของสำนักฯ	-	ครั้ง				4.1 ปฐมนิเทศและแนะนำการใช้บริการของสำนักฯ
4.2 การจัดกิจกรรมนำชม (Library Tour)	-	ครั้ง				4.2 การจัดกิจกรรมนำชม (Library Tour)
4.3 กิจกรรมฝึกอบรมสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการ	-	ครั้ง				4.3 กิจกรรมฝึกอบรมสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการ
4.4 จัดทำเอกสาร /สื่อประชาสัมพันธ์บริการ	1	ครั้ง				4.4 จัดทำเอกสาร /สื่อประชาสัมพันธ์บริการ
4.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	3	ครั้ง				4.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

4.6 ทำรายชื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ	310	รายการ			4.6 ทำรายชื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ
5. หน่วยสารสนเทศท้องถิ่น					
5.1 การดำเนินงานคัดเลือก จัดหาสารสนเทศท้องถิ่น	11	รายการ			5.1 การดำเนินงานคัดเลือก จัดหาสารสนเทศท้องถิ่น
5.2 รวบรวม จัดระบบ สารสนเทศท้องถิ่นในเว็บไซต์	2	รายการ			5.2 รวบรวม จัดระบบ สารสนเทศท้องถิ่นในเว็บไซต์
5.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น	19	รายการ			5.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น
6. หน่วยบริการวิชาการแก่ชุมชน					
6.1 การจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน	1	ครั้ง			6.1 การจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน
6.2 ฝึกอบรมแก่ชุมชน บุคลากร จากสถาบัน องค์กรต่างๆ	-	ครั้ง			6.2 ฝึกอบรมแก่ชุมชน บุคลากร จากสถาบัน องค์กรต่างๆ
6.3 งานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา	-	คน			6.3 งานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำเดือนธันวาคม 2561

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1. หน่วยระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ					
1.1 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบ	37	ครั้ง			1.1 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบ
1.2 บริหารจัดการข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	37	ครั้ง			1.2 บริหารจัดการข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. หน่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.1 ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์	23	ไฟล์			2.1 ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์
2.2 เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเคลื่อนที่ผ่านระบบ Kiosk	6	ครั้ง			2.2 เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเคลื่อนที่ผ่านระบบ Kiosk
3. หน่วยสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	-	รายการ			3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.2 จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book และ E-Journal	-	ครั้ง			3.2 จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book และ E-Journal
3.3 วิเคราะห์ ทำรายการในฐานข้อมูลสื่อทัศน/สื่ออิเล็กทรอนิกส์	2	รายการ			3.3 วิเคราะห์ ทำรายการในฐานข้อมูลสื่อทัศน/สื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.4 เตรียมสื่อเพื่อนำออกให้บริการ	24	รายการ			3.4 เตรียมสื่อเพื่อนำออกให้บริการ
3.5 แปลงสัญญาณ สำเนาสื่อ	10	รายการ			3.5 แปลงสัญญาณ สำเนาสื่อ
3.6 บริการสื่อฯสื่ออิเล็กทรอนิกส์	88	รายการ			3.6 บริการสื่อฯสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.7 บริการห้องสารสนเทศต่างๆ	13	ครั้ง			3.7 บริการห้องสารสนเทศต่างๆ
3.8 บริการพิมพ์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล	191	คน			3.8 บริการพิมพ์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล
3.9 บริการการใช้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต/สื่อสื่อฯ	2773	คน			3.9 บริการการใช้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต/สื่อสื่อฯ
3.10 บริการฉายสารคดีและภาพยนตร์	-	ครั้ง			3.10 บริการฉายสารคดีและภาพยนตร์
3.11 ออกแบบตกแต่งสื่อกราฟิกทุกประเภท	18	งาน			3.11 ออกแบบตกแต่งสื่อกราฟิกทุกประเภท
4. หน่วยตรวจสอบบำรุงรักษา					
4.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสื่อทัศนวัสดุ	31	ครั้ง			4.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสื่อทัศนวัสดุ
4.2 ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการฯ	37	ครั้ง			4.2 ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการฯ
4.3 ให้คำแนะนำปรึกษาการใช้งานและแก้ปัญหา	82	ครั้ง			4.3 ให้คำแนะนำปรึกษาการใช้งานและแก้ปัญหา