

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานธุรการ

ประจำเดือนสิงหาคม 2562

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริหารและสารบรรณ					
1.1 การจัดทำหนังสือติดต่อราชการ - หนังสือติดต่อหน่วยงานภายใน – ภายนอก 31 ฉบับ - หนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ 25 ฉบับ	56	ฉบับ	-		1.1 การจัดทำหนังสือติดต่อราชการ - หนังสือติดต่อหน่วยงานภายใน – ภายนอก - หนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ
1.2 การรับหนังสือและการส่งหนังสือ ราชการ - ส่งหนังสือราชการภายใน – ภายนอก 31 ฉบับ - ส่งหนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ 25 ฉบับ - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก 26 ฉบับ - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก จากธุรการสารบัญัติอิเล็กทรอนิกส์ 100 ฉบับ	182	ฉบับ	-		1.2 การรับหนังสือและการส่งหนังสือ ราชการ - ส่งหนังสือราชการภายใน – ภายนอก - ส่งหนังสือตอบขอบคุณหนังสือ อภินันทนาการ - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก - รับหนังสือราชการภายใน – ภายนอก จากธุรการสารบัญัติอิเล็กทรอนิกส์
1.3 การเก็บหนังสือราชการ	238	ฉบับ	-		1.3 การเก็บหนังสือราชการ
1.4 งานการประชุม - งานประชุม 1 ครั้ง - งานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ 1 ครั้ง	2	ครั้ง	-		1.4 งานการประชุม - งานประชุม - งานประชุมคณะกรรมการประจำ สำนักฯ
1.5 งานบริหารงานบุคคล - การเช็ควันลาของบุคลากร	13	ครั้ง	-		1.5 งานบริหารงานบุคคล - การเช็ควันลาของบุคลากร

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานธุรการ

ประจำเดือนสิงหาคม 2562

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริหารและสารบรรณ					
1.6 งานอาคารสถานที่ - บำรุงรักษาลิฟต์ 1 ครั้ง - ระบบไฟฟ้า, ประปา 14 ครั้ง - รักษาความสะอาด 30 ครั้ง - อื่นๆ	45	ครั้ง	-		1.6 งานอาคารสถานที่ - บำรุงรักษาลิฟต์ - ระบบไฟฟ้า, ประปา - รักษาความสะอาด - อื่นๆ
1.7 จัดทำจดหมายข่าวสำนักฯ	1	ครั้ง	-		1.7 จัดทำจดหมายข่าวสำนักฯ
2. หน่วยการเงินและพัสดุ					
2.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ	5	ฎีกา	-		2.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานเทคนิคสารสนเทศ

ประจำเดือน สิงหาคม 2562

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ					
1.1 คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	0	รายการ			ดำเนินการจัดซื้อ และเบิกจ่ายค่าหนังสือ รวมทั้งส่งรายการจัดซื้อหนังสือให้กับผู้คัดเลือกหนังสือให้ทราบ
1.2 ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ	145	เล่ม			
1.3 ประทับตราหนังสือ	145	เล่ม			
1.4 ตรวจสอบราคาหนังสือหายกับทะเบียน	6	เล่ม			
2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ					
2.1 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	150	รายการ			ดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการเพิ่ม ITEM หนังสือลงฐานข้อมูล ดำเนินการ Upload ระเบียน
2.2 ลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูล (MARC21)	150	ระเบียน			
2.2 เพิ่ม ITEM ในฐานข้อมูล	300	ระเบียน			
2.3 Upload รายการ Union Catalog	198	ระเบียน			
2.4 จัดทำระเบียนฤตภาคเนื้อหาเต็ม	7	ระเบียน			
2.5 จัดทำระเบียนจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย	0	ระเบียน			
3. งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1 การเย็บเล่ม ทำปกแข็ง	114	เล่ม			ดำเนินการเย็บเล่ม ทำปกแข็ง เขียนสัน ติด RFID และซ่อมบำรุงรักษาหนังสือชำรุด
3.2 เขียนสัน ปก หนังสือ	117	เล่ม			
3.3 ติด Tag RFID และบัตรกำหนดส่ง	114	เล่ม			
3.4 ซ่อมบำรุงรักษาหนังสือชำรุด	0	เล่ม			
3.5 จัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ส่งงานบริการ	114	รายการ			

การลงรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุด แยกตามประเภททรัพยากรสารสนเทศ
ประจำเดือน สิงหาคม 2562

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	2561			2562									รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
หนังสือภาษาอังกฤษ													
BKE0X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ		5			1		2	2	6	2	2		20
BKE1X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	1				1	1		3	3	1			10
BKE2X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ									2				2
BKE3X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	8	6			4	16	5	9	22	20	15		105
BKE4X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	1	1				5	1	1	4	14	3		30
BKE5X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	2	9			10	2	2	9	15	17	6		72
BKE6X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	12	16		1	10	10	3	13	14	20	11		110
BKE7X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	4	3			7	5	2	9	7	7	5		49
BKE8X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ	2					1	1	1	1	2			8
BKE9X หนังสือทั่วไป-อังกฤษ					1	2	1		1	1	3		9
DISE วิทยานิพนธ์-อังกฤษ													
FICE นวนิยาย-อังกฤษ													
JE เยาวชน-อังกฤษ													
LAWE หนังสือกฎหมาย-ภาษาอังกฤษ	1							2	2	2	2		9
REFE หนังสืออ้างอิง-อังกฤษ						4							4
RESE งานวิจัย-อังกฤษ													
รวมหนังสือภาษาอังกฤษ	31	40	0	1	34	46	17	49	77	86	47		428

การลงรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุดแยกประเภททรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	2561			2562									รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
หนังสือภาษาไทย													
BKTOX หนังสือทั่วไป-ไทย			3		33	7	2	8	10	12	6		81
BKT1X หนังสือทั่วไป-ไทย		2	6	4	10	2	22	6	9	36	7		104
BKT2X หนังสือทั่วไป-ไทย	2	1	10			2	7	1	5	8	1		40
BKT3X หนังสือทั่วไป-ไทย	24		21	1	69	45	25	33	37	44	72		371
BKT4X หนังสือทั่วไป-ไทย			11	1	19	41	12	13	4	13	11		125
BKT5X หนังสือทั่วไป-ไทย	1		6	6	14	2	2	4	2	4	9		50
BKT6X หนังสือทั่วไป-ไทย	8		1	10	73	20	9	13	45	19	39		237
BKT7X หนังสือทั่วไป-ไทย	1		14	2	18	8	15	5	6	11	3		83
BKT8X หนังสือทั่วไป-ไทย	1		11	1	7	8	24	4	31	50	4		141
BKT9X หนังสือทั่วไป-ไทย	3	1	37	3	11	55	25	16	22	34	20		227
DIST วิทยานิพนธ์-ไทย	25				33			3	34				62
FICT นวนิยาย-ไทย			1	1	12	8	20	56	75	80	10		263
JT เยาวชน-ไทย			2		1		15			3			21
SS เรื่องสั้น-ไทย					1	2	2	1		6			12
LAWT หนังสือกฎหมาย-ภาษาไทย	3		5		4	7	6	95	8	1	6		135
LOP สารสนเทศท้องถิ่น	1		1		10	2		5	10		2		31
REFT หนังสืออ้างอิง-ไทย					10	39				2			51
REST งานวิจัย-ไทย	1		5		4	6		5	24	3	3		51
SET ตลาดหลักทรัพย์ฯ											14		
รวมหนังสือภาษาไทย	70	7	134	29	296	254	186	268	322	326	207		2,099

การลงรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุดแยกตามประเภททรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	2561			2562									รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ซีดีรอม													
BM ซีดีรอมประกอบหนังสือ	4	1				26	7	1	1	5			45
CDRE ซีดีรอม-อังกฤษ													
CDRT ซีดีรอม-ไทย						6							6
VCDE วิดีโอดีกส์-อังกฤษ													
VCDT วิดีโอดีกส์-ไทย		15		22	16	24		1	8	39			126
รวมซีดี	4	16	0	22	16	56	7	2	9	44	0		177
ฐานข้อมูล													
AC จดหมายเหตุมหาวิทยาลัย	6				9	17	7	3	3	3			48
CP กฤตภาคสารสนเทศท้องถิ่น		15	10	6	11	4	8	0	7	6	7		74
Article วรรณกรรมสาร		16	40	28	30	36	18	28	53	50	1		300
รวมประเภทสื่อทั้งหมด	111	95	184	86	396	413	243	350	471	515	262		3,126

การลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศเข้าสหบรรณานุกรม (UCTAL) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

Date	Collection			Records in UC database		Total
	Book	Visual	Computer file	Master Record	Symbol Record	
30 สิงหาคม 2562	11,181	614	137	5,410	6,522	11,932

สรุปการปฏิบัติงานส่วนงานบริการสารสนเทศ

ประจำเดือนสิงหาคม 2562

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1 หน่วยบริการยืม-คืน					
1.1 การให้บริการยืม-คืน	1053	เล่ม			1.1 การให้บริการยืม-คืน
1.1.1 การให้บริการยืมตู้อัตโนมัติ	151	เล่ม			1.1.1 การให้บริการยืมตู้ อัตโนมัติ
1.1.2 การให้บริการคืนตู้อัตโนมัติ	607	เล่ม			1.1.2 การให้บริการคืนตู้ อัตโนมัติ
1.2 บันทึกข้อมูลสมาชิก	166	คน			1.2 บันทึกข้อมูลสมาชิก
1.3 การทวงถาม	-	ชื่อเรื่อง			1.3 การทวงถาม
1.4 การปรับเมื่อส่งคืนเกินกำหนด และทำบัญชี	101	เล่ม			1.4 การปรับเมื่อส่งคืนเกิน กำหนดและทำบัญชี
1.5 การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ชั้นชั้น	4607	เล่ม			1.5 การจัดเก็บทรัพยากร สารสนเทศชั้นชั้น
1.6 ควบคุมระบบการยืม	-	ครั้ง			1.6 ควบคุมระบบการยืม
1.7 ตรวจสอบหนี้ผู้ใช้บริการ	181	ครั้ง			1.7 ตรวจสอบหนี้ผู้ใช้บริการ
1.8 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับ การยืม	1	ครั้ง			1.8 จัดทำสถิติและรายงาน เกี่ยวกับการยืม
1.9 สถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21825	คน			1.9 สถิติผู้เข้าใช้บริการสำนัก วิทยบริการฯ

1.10 ตรวจสอบจุดทางเข้าออก	3462	รายการ			1.10 ตรวจสอบจุดทางเข้าออก
1.11 บริการรับฝากของ	9145	คน			1.11 บริการรับฝากของ
2. หน่วยบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง					
2.1 การคัดเลือก/จัดทวารสารและหนังสือพิมพ์	-	ชื่อเรื่อง			2.1 การคัดเลือก/จัดทวารสารและหนังสือพิมพ์
2.2 ลงทะเบียนวารสาร หนังสือพิมพ์ นำออกให้บริการ	476	ฉบับ			2.2 ลงทะเบียนวารสาร หนังสือพิมพ์ นำออกให้บริการ
2.3 จัดสร้างฐานข้อมูลตวรรษีวารสาร	30	รายการ			2.3 จัดสร้างฐานข้อมูลตวรรษีวารสาร
2.4 กำหนดคำตวรรษีวารสารเพื่อการสืบค้น	30	รายการ			2.4 กำหนดคำตวรรษีวารสารเพื่อการสืบค้น
2.5 เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม	-	เล่ม			2.5 เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม
2.6 ให้บริการยืม - คืน วารสาร	35	ฉบับ			2.6 ให้บริการยืม - คืน วารสาร
2.7 บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	-	ฉบับ			2.7 บริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า
2.8 บริการสืบค้นสารสนเทศจากราชกิจจานุเบกษา	-	ครั้ง			2.8 บริการสืบค้นสารสนเทศจากราชกิจจานุเบกษา
2.9 ต่ออายุการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์	-	ครั้ง			2.9 ต่ออายุการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์
2.10 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ	3	ครั้ง			2.10 จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ
2.11 ตอบขอบคุณวารสารอภินันทนาการ	25	เล่ม			2.11 ตอบขอบคุณวารสารอภินันทนาการ

3. หน่วยบริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า						
3.1 แนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	125	ครั้ง				3.1 แนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
3.2 ตอบคำถามเมื่อมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ	168	ครั้ง				3.2 ตอบคำถามเมื่อมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ
3.3 บริการให้นำหนังสือออกไปถ่ายสำเนา	19	เล่ม				3.3 บริการให้นำหนังสือออกไปถ่ายสำเนา
3.4 ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	304	รายการ				3.4 ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่
3.5 สำเนาสื่อสารสนเทศด้วยสแกนเนอร์	-	ไฟล์				3.5 สำเนาสื่อสารสนเทศด้วยสแกนเนอร์
3.6 สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละหมวดหมู่ (in house use)	1471	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	3	ครั้ง				4.4 จัดทำเอกสาร /สื่อประชาสัมพันธ์บริการ
4.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	2	ครั้ง				4.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

4.6 ทำรายชื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ	304	รายการ			4.6 ทำรายชื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ
5. หน่วยสารสนเทศท้องถิ่น					
5.1 การดำเนินงานคัดเลือก จัดหาสารสนเทศท้องถิ่น	8	รายการ			5.1 การดำเนินงานคัดเลือก จัดหาสารสนเทศท้องถิ่น
5.2 รวบรวม จัดระบบ สารสนเทศท้องถิ่นในเว็บไซต์	1	รายการ			5.2 รวบรวม จัดระบบ สารสนเทศท้องถิ่นในเว็บไซต์
5.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น	59	รายการ			5.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น
6. หน่วยบริการวิชาการแก่ชุมชน					
6.1 การจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน	-	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

ประจำเดือน สิงหาคม 2562

ชื่องาน	ผลงาน		ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ	งานที่จะดำเนินการต่อไป
	จำนวน	หน่วยนับ			
1. หน่วยระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ					
1.1 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบ	45	ครั้ง			1.1 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาระบบ
1.2 บริหารจัดการข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	42	ครั้ง			1.2 บริหารจัดการข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. หน่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.1 ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์	28	ไฟล์			2.1 ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์
2.2 เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเคลื่อนที่ผ่านระบบ Kiosk	7	ครั้ง			2.2 เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเคลื่อนที่ผ่านระบบ Kiosk
3. หน่วยสื่อสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสื่อสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	-	รายการ			3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสื่อสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.2 จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book และ E-Journal	-	ครั้ง			3.2 จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book และ E-Journal
3.3 วิเคราะห์ ทำรายการในฐานข้อมูลสื่อสื่อกิจกรรม/สื่ออิเล็กทรอนิกส์	2	รายการ			3.3 วิเคราะห์ ทำรายการในฐานข้อมูลสื่อสื่อกิจกรรม/สื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.4 เตรียมสื่อเพื่อนำออกให้บริการ	24	รายการ			3.4 เตรียมสื่อเพื่อนำออกให้บริการ
3.5 แปลงสัญญาณ สำเนาสื่อ	7	รายการ			3.5 แปลงสัญญาณ สำเนาสื่อ
3.6 บริการสื่อสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	201	รายการ			3.6 บริการสื่อสื่อกิจกรรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3.7 บริการห้องสารสนเทศต่างๆ	47	ครั้ง			3.7 บริการห้องสารสนเทศต่างๆ
3.8 บริการพิมพ์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล	327	คน			3.8 บริการพิมพ์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล
3.9 บริการการใช้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต/สื่อสื่อกิจกรรม	4124	คน			3.9 บริการการใช้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต/สื่อสื่อกิจกรรม
3.10 บริการฉายสารคดีและภาพยนตร์	-	ครั้ง			3.10 บริการฉายสารคดีและภาพยนตร์
3.11 ออกแบบตกแต่งสื่อกราฟิกทุกประเภท	15	งาน			3.11 ออกแบบตกแต่งสื่อกราฟิกทุกประเภท
4. หน่วยตรวจสอบบำรุงรักษา					
4.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสื่อกิจกรรมวัสดุ	38	ครั้ง			4.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสื่อกิจกรรมวัสดุ
4.2 ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการฯ	46	ครั้ง			4.2 ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการฯ
4.3 ให้คำแนะนำปรึกษาการใช้งานและแก้ปัญหา	91	ครั้ง			4.3 ให้คำแนะนำปรึกษาการใช้งานและแก้ปัญหา