

เอกสารการดูแลและบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph ประจำปีการศึกษา 2565

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
มิถุนายน'65						
6/6/2022 L1092			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 248 GB คงเหลือ 130 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 66%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1093			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1094			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1095			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1096			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1097			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1098			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1099			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022
L1100			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 177 GB คงเหลือ 201 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 47%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	6/6/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
6/6/2022 L1101			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/prim/p4_1/log" ของ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/6/2022
L1102			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "exlibris/prim/p4_1/ng/prim/home/system/thirdparty/opensever/server/se	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/6/2022
L1103			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/prim/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/6/2022
L1104			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/6/2022
L1105	K.ประทีป	พบว่ามีการรายการ item ของวารสาร bib#243795 มีเลขหมู่เป็น BE103 ซึ่งที่ถูกต้องควรจะเป็น SE103 และไม่สามารถแก้ไขที่รายการ item นั้นได้	เนื่องจาก item นั้น ผูกอยู่กับ holdings record ที่มี call#=BE103 จึงทำให้แก้ไขไม่ได้ หากแก้ไขที่ holdings records จะมีผลต่อ item อื่นใน holdings record นั้นด้วย แนะนำให้โอนย้าย item นั้น ไปไว้กับ holdings record ที่มี call#=SE103	Line Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/6/2022
6/7/2022 L1106	K.ประทีป	เพิ่มข้อมูล BOR_STATUS สำหรับกลุ่มนักศึกษาแพทย์ ป.ตรี กลุ่มพิเศษ 2 รหัส 64 = BOR_STATUS คือ 34 (GST1M2) กำหนดบัตร หมดอายุ 31 ต.ค.2565	ได้เพิ่มข้อมูลใน - tab31 - tab16 - pc_tab_exp_field_extended.eng	Email Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/7/2022
L1106	K.ประทีป	ไม่สามารถทำเย็บเล่มวารสารได้ หลังจากเลือกรายการ item ที่ต้องการเย็บเล่มแล้วคลิกปุ่ม Bind ระบบขึ้นข้อความ Item already bound	ตรวจสอบพบว่า มี 1 รายการที่ Material type = ISSBD (Issue Bound) ซึ่งที่ถูกต้องจะต้องเป็น ISSUE ก่อนทำการเย็บเล่ม	Email Line Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/9/2022
6/9/2022 L1107	K.ประทีป	เพิ่ม Code Btype สำหรับข้อมูลในส่วนของงานบริการ ตามรายละเอียดที่ส่งมา	ได้เพิ่มให้เรียบร้อยแล้ว ยกเว้นโค้ด F10-F12 (โค้ดกำหนดได้เพียง 2 หลัก) (pc_tab_exp_field_extended.eng)	Email Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	6/9/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
6/14/2022 L1108	K.ประทีป	พบว่ามีการที่ข้อมูลรายการแสดงยังไม่ครบถ้วนบน Primo	ตรวจสอบแล้วพบว่า backup ที่นำมาติดตั้งใหม่ไม่ใช่ไฟล์ล่าสุด ทำให้มี ข้อมูลรายการไม่ครบถ้วน 1. จัดทำ initials data ใหม่จาก Aleph (ใช้เวลาประมาณ 2.5 ชม.) 2. harvest / re-index ข้อมูลบน Primo (ใช้เวลาประมาณ 1 ชม.) ตรวจสอบข้อมูลบน Primo พบว่าถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	6/14/2022
6/15/2022 L1109	K.ประทีป		ได้ตรวจสอบการ setup สำหรับ OVP ทั้งหมดใหม่อีกครั้ง หลังจากทดสอบแล้ว พบว่า Primo สามารถแสดงรายการ item ได้แล้ว รวมถึงการ sign-in / renew ด้วย	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	6/15/2022
6/16/2022 L1110	K.ประทีป	พบว่ายัง sign-in จากนอก vpn ไม่ได้	- แนะนำให้แจ้งทางศูนย์คอมฯ เปิด port 8991 บน firewall ด้วย - คลิกลิงก์จากปุ่ม Renew บนหน้าเว็บห้องสมุดไม่ได้ - ต้องแก้ไข URL ใหม่ เนื่องจากกำหนดค่า port 1701 ไม่ได้ <a href="http://search.rsu.ac.th:8991/pds?func=load-login&amp;calling_system=primo&amp;institute=RSULIBRARY&amp;lang=eng&amp;url=http://search.rsu.ac.th/primo_library/libweb/action/login.do?&amp;targetURL=http://search.rsu.ac.th/primo_library/libweb/action/search.do?&amp;vid=RSULIB">http://search.rsu.ac.th:8991/pds?func=load-login &amp;calling_system=primo&amp;institute=RSULIBRARY&amp;lang=eng&amp; url=http://search.rsu.ac.th/primo_library/libweb/action/login.do? &amp;targetURL=http://search.rsu.ac.th/primo_library/libweb/ action/search.do?&amp;vid=RSULIB</a>	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	6/17/2022
6/20/2022 L1111	K.ประทีป	พบว่า ไม่สามารถเข้าใช้งาน Primo ได้ทั้ง FE และ Admin	ได้ทำการ restart Primo services ทั้งหมดใหม่ และทดสอบแล้ว สามารถ ใช้งานได้	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์) (ชัยพร)	6/20/2022

**SUPPORT REQUEST**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
6/28/2022 L1112	K.นฤมล K.ประทีป	พบว่า ไม่สามารถส่งจม.ทวงได้	ตรวจสอบพบว่าบน Linux "ไม่ได้ติดตั้ง mail server" ไว้ - จะทำการติดตั้งเพิ่มเติมให้ และทดสอบการใช้งาน - 30/06/2022 ได้ทำการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว รอนัดหมายการทดสอบ	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (ชี้ยพอ) (จรรยาลักษณ์)	6/30/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
กรกฎาคม'65						
7/1/2022 L1113			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 253 GB คงเหลือ 125 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 67%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1114			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1115			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1116			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1117			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1118			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1119			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1120			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022
L1121			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	7/1/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
7/1/2022 L1122			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 222 GB คงเหลือ 156 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 59%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1123			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1124			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ F	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1125			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1126			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1127			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1128			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
L1129			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/1/2022
7/18/2022 L1130	K.ประทีป	ต้องการให้เพิ่ม Object Code / Order Group ของ วิทยาลัยการทองเที่ยวฯ	ได้เพิ่มให้เรียบร้อยแล้วทั้งในส่วนของ OBJECT-CODE (CTH7/CTH8/ CTH9) และ ACQ_ORDER_GROUP (CTH-GIA-B/CTH-GIA-M/ CTH-GIA-D) table 'pc_tab_exp_field.eng' (../rsu50/tab)	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/18/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
7/18/2022 L1131	K.ประทีป	ได้ทำการแก้ไขวันกำหนดส่งของนศ.ป.โท/เอก เป็น 15 สค. 65 และ restart pc/www server แล้ว แต่เมื่อทำการยืม ยังพบว่ากำหนดส่งเป็น 17 สค. 65	ต้อง run 'rebuild duedate (cir-01) ด้วย	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	7/18/2022
7/25/2022 L1132	K.ประทีป	ไม่สามารถ sign-in บน Primo ได้	ได้แก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว ทดสอบการ sign-in พบว่าสามารถใช้งาน ได้ตามปกติ	Tel. &Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	7/25/2022



SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
สิงหาคม'65						
8/2/2022 L1133			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 256 GB คงเหลือ 122 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 68%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1134			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1135			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1136			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1137			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1138			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1139			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1140			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
L1141			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022

**SUPPORT REQUEST**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
8/2/2022 L1142			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 253 GB คงเหลือ 125 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 67%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1143			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1144			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ F	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1145			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1146			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1147			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1148			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022
L1149			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	8/2/2022

## SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
8/2/2022 L1150	K.นฤมล	ขอเพิ่มข้อมูลกลุ่มสมาชิก 1. กลุ่มสมาชิกใหม่ คือ กลุ่ม ILL patron status = 60 2. patron type = 60 Tu-thaipul 3. กำหนดระยะเวลาหมดอายุ 5 ปี 4. กำหนดการยืมทรัพยากร = หนังสือ / วิจัย 5. กำหนดระยะเวลายืม = 2 เดือน 6. จำนวนการยืม = 5 เล่ม / จอง = 5 เล่ม / ยืมต่อ = 2 ครั้ง	ได้เพิ่มข้อมูลตามที่แจ้งมาให้เรียบร้อยแล้ว - tab31 - pc_tab_exp_field_extended.eng - tab16 - restart pc server/wwwserver - rebuild due date (cir-01)	Email Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/2/2022
8/4/2022 L1151	K.ประทีป	เพิ่มในส่วนของ Code btype สำหรับข้อมูลนักศึกษาในส่วน ของงานบริการ คณะพยาบาล CJ = Nursing Science (2.5 yrs)	ได้เพิ่มข้อมูลตามที่แจ้งมาให้เรียบร้อยแล้ว - pc_tab_exp_field_extended.eng	Email Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/4/2022
8/5/2022 L1152	K.ประทีป	เนื่องจากทางศูนย์คอมพิวเตอร์ จะทำการปรับปรุงระบบ ทั้งมหาวิทยาลัย ในวันที่ 5 สิงหาคม 2565 ช่วงเวลา 17.00- 24.00 น. จึงขอให้ช่วยดำเนินการปิด servers ทั้ง 2 เครื่องให้ ด้วย ในเวลาประมาณ 16.30 น.	รับทราบและจะดำเนินการให้ ส่วนตอนเปิดระบบต้องให้ทางศูนย์คอมฯ ดำเนินการให้ด้วย	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	8/5/2022
8/22/2022 L1153	K.ประทีป	วารสาร 'สารวุฒิสภา' พบว่า ค่า V. เป็น running แต่ตรวจสอบ ทุกฉบับของปี 2022 เป็น ปีที่ 30	เนื่องจากมีการกำหนดค่า pattern ไว้แบบนี้ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะมาทำการ แก้ไขที่ field 'Description' ที่ sub-tab 'Serial Level' ให้เป็นข้อมูล ที่ต้องการ	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/22/2022
8/24/2022 L1154	K.ประทีป	วารสาร 'Marketeer' พบว่าไม่มีรายการ item ของปีที่ 22 ฉบับที่ 246 พ.ศ. 2565	ตรวจสอบดู พบว่า ฉบับที่ check-in ก่อนหน้านั้นเป็นของปี 2021 ซึ่งได้มี การแก้ไขให้เป็นของปี 2022 และฉบับที่ 246-249 ก็ไม่มีในระบบ แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเหตุใดฉบับเหล่านี้จึงหายไปจากระบบ	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/25/2022
8/25/2022 L1155	K.นฤมล	พบว่าสมาชิกกลุ่ม '60' ไม่สามารถยืมหนังสือได้	ตรวจสอบแล้ว พบว่าค่า 'loan allowed' ใน Local Patron Information ของ RSU กำหนดค่าเป็น No	Tel.	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/25/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
8/29/2022 L1156	K.ประทีป	เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงวันหยุด จากเดิมเคยกำหนดวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ในช่วงเดือนกันยายนด้วย แต่ได้เปลี่ยนแปลงและเปิดทำการในวันเสาร์และอาทิตย์ด้วย หากลบรายการที่กำหนดเดิมใน calendar จะมีผลกระทบต่อรายการยืมก่อนหน้าหรือไม่	ไม่มีผลกระทบต่อวันกำหนดส่งของรายการที่ยืมค้างอยู่ก่อนแล้ว	Tel.	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/29/2022
8/31/2022 L1157	K.ประทีป	พบว่ารายการ claim ของวารสารไม่ถูกต้อง มีฉบับที่ยังไม่ถึงกำหนดออก ถูกดึงออกมาในรายการ claim ด้วย	ตรวจสอบแล้ว พบว่า เนื่องจาก expected date ของฉบับเหล่านั้น ไม่ถูกต้อง เป็นวันที่ผ่านมาแล้ว ทำให้ฉบับเหล่านั้น ถูกดึงออกมาในรายการ claim ด้วย ต้องแก้ไขค่า issue date กับ expected date ของแต่ละฉบับให้ถูกต้อง หมายเหตุ : ค่า expected date ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ตรงกับความเป็นจริง สาเหตุน่าจะเกิดจากการ checkin วันที่ไม่ตรงฉบับ และในฉบับสุดท้ายของปีนั้น ก่อนทำการ open items ใหม่ในรอบปีถัดไป ทำให้มีผลต่อ expected date ของ issues รอบใหม่ด้วย	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	8/31/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
กันยายน'65						
9/2/2022 L1158			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 258 GB คงเหลือ 120 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 69%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1159			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1160			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1161			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1162			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1163			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1164			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1165			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1166			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
9/2/2022 L1167			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 240 GB คงเหลือ 139 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 64%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1168			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1169			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ F	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1170			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1171			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1172			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1173			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
L1174			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/2/2022
9/6/2022 L1175	K.ประทีป	เพิ่ม Code btype สำหรับข้อมูลนักศึกษาในส่วนของงานบริการ (ตามที่แจ้งในเมล)	ได้ทำการเพิ่มโค้ดตามที่แจ้งมาเรียบร้อยแล้ว (pc_tab_exp_field_extended.eng)	Email &Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/6/2022
9/13/2022 L1176	K.อภาวรรณ	วารสารศภากาการพยาบาล (bib#242904) พบว่าเมื่อดูรายการ ใน Expected issues มีข้อมูล description แต่เมื่อ open items แล้ว ไม่มีข้อมูล description	ตรวจสอบพบว่ารายการ subscription ถูก linked อยู่กับ HOL#2424 ซึ่งไม่มีข้อมูลของ pattern (tag 853) อยู่เลย ที่ถูกต้องควรจะ linked กับ HOL#375	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	9/13/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
9/20/2022 L1177	K.ประทีป	ต้องการให้เอารายการ search ใน drop-down สำหรับ Main Campus กับ Vipa Campus ออก	แก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว (Ongoing Configuration -- Views Wizard -- View 'RSULIB')	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	9/20/2022
9/27/2022 L1178	K.ประทีป	พบว่า ไม่สามารถเข้า WebOPAC 'lib.rsu.ac.th:8991/F' ได้	ได้ตรวจสอบ config. บน Aleph และแก้ไขใหม่ให้เข้าใช้บน GUI ด้วย lib.rsu.ac.th' แทน internal IP และได้ทดสอบ WebOPAC ใหม่ พบว่า สามารถใช้งานได้ปกติ	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	9/27/2022
9/28/2022 L1179	K.ประทีป	พบว่า ไม่สามารถคลิกดู This item in the Library Catalog ได้	ได้แก้ไขค่าข้อมูล ILS จากเลข internal IP เป็น lib.rsu.ac.th และ deploy ระบบ ทดสอบใหม่แล้ว ใช้งานได้ตามปกติ (Ongoing Configuration -- Institution Wizard)	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	9/28/2022
9/30/2022 L1180	K.ประทีป	ต้องการให้แก้ไขภาพหน้า sign-in โดยได้จัดส่งภาพ logo ที่ต้องการมาให้	ได้ทำการแก้ไขภาพหน้า sign-in ให้เรียบร้อยทั้งบน Aleph WebOpac และ Primo	Tel.&Line Remote	เรียบร้อย (ปรีดา)	9/30/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
ตุลาคม'65						
10/4/2022 L1181	K.นฤมล	สงสัยว่าค่า Replacement ทำไม่ = 1 บาท	ในระบบได้มีการกำหนดไว้หากหนังสือเล่มใดไม่มีราคากำหนดไว้ กรณีหนังสือแจ้งหาย ให้คิดค่า replacement = 1 บาท กรณีหนังสือตัวอย่างที่ไม่มีราคาเช่นกัน เหตุใดจึงกำหนดค่าทดแทนหนังสือได้นั้น เนื่องจากเมื่อทำการแจ้งหาย ระบบจะแสดงหน้าจอ replacement = 1 บาท ไว้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขได้	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
10/5/2022 L1182			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 255 GB คงเหลือ 123 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 68%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1183			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1184			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1185			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1186			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1187			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022



**SUPPORT REQUEST**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
10/5/2022 L1188			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1189			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1190			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1191			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 252 GB คงเหลือ 126 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 67%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1192			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1193			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ Primo	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1194			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/opensever/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1195			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1196			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022
L1197			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/5/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
10/5/2022 L1198			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/5/2022
10/18/2022 L1199	K.ประทีป	เนื่องจากทาง Data Center ต้องการให้ปิดระบบในวันนี้ ตั้งแต่เวลา 18.00-23.00 น. ขอทราบขั้นตอนการปิดระบบ	ทางบริษัทฯ จะทำการตั้ง script ปิดระบบไว้ให้เวลา 17.50 น. และเมื่อเปิดระบบทางศูนย์คอมฯ จะต้อง start servers ให้	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	10/18/2022
L1200	K.นฤมล	มีข้อสงสัยการ waive ค่าปรับ ซึ่งหลังจากทำการ waive ค่าปรับ บางส่วนไปแล้ว ไม่พบว่ามีค่าปรับอยู่ จึงได้ทำการเพิ่มค่าปรับ เข้าไปใหม่ แต่เมื่อเรียกรายการค่าปรับ พบว่ามีรายการเก็บ ค่าปรับส่วนนั้นไปด้วย หมายเหตุ: ณ เวลานั้น ไม่มีใบเสร็จถูกพิมพ์ออกมา	ตรวจสอบแล้ว พบว่า ขั้นตอนการ waive และ pay ในระบบ ถูกต้อง และมี หมายเลขใบเสร็จถูกกำกับอยู่ในส่วนของการเพิ่มค่าปรับเข้าไปใหม่ จึง เป็นเงินส่วนเกิน หมายเหตุ : คาดว่า ณ ช่วงเวลานั้น อาจจะมีปัญหาเรื่อง network จึงทำให้ ระบบไม่พิมพ์ใบเสร็จของค่าปรับออกมา พิมพ์เฉพาะใบเสร็จ waive จึงทำ ให้เจ้าหน้าที่เข้าใจว่ายังไม่มีการปรับในระบบ หมายเหตุ2 : โดยปกติในการ waive ค่าปรับบางส่วน จะมีรายการ status 'Cancelled (Partial Waive) กับ Paid (ค่าปรับ)' ประกอบกันอยู่ 2 รายการเสมอ Late return <0013 0000 2 10.00> 130.00 130.00 Cancelled (Partial Waive) Late return <0013 0000 2 10.00> Waived 30.00 of original 130.00 (net.). 100.00 100.00 Paid	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/18/2022
10/27/2022 L1201	K.อภาววรรณ	ขอทบทวนขั้นตอนการเรียก Service 'Claim' ของงานวารสาร ตาม vendor code	ได้แนะนำขั้นตอนการเรียก Service 'Claim' ตามที่ต้องการ	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
10/27/2022 L1202	K.อาคารวรรณคดี	กรณีที่เป็นรายการวารสารทงที่ยังไม่ถึงกำหนดออก ต้องทำอย่างไร	- แนะนำให้ตรวจสอบค่า Expected date ว่าถูกต้องหรือไม่ เนื่องจากระบบจะตรวจสอบเงื่อนไขจาก Expected date - กรณีที่ Expected date ไม่ถูกต้อง จะเกิดจากการลงทะเบียนฉบับก่อนหน้านั้น ซึ่งระบบจะคำนวณจากวันที่ลงทะเบียนรับของฉบับล่าสุดตามจำนวนวันของกำหนดออก เพื่อกำหนดเป็น Expected date ของฉบับถัดไป	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022
L1203	K.อาคารวรรณคดี	กรณีที่ไม่ต้องการให้ service 'claim' รวมฉบับวารสารที่กำหนดบางสถานะไว้ ต้องทำอย่างไร	ให้กำหนดค่า Item Process. Status เป็น Exclude และเลือก Process. Status ที่ไม่ต้องการให้ออกมาในรายงาน	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022
L1204	K.อาคารวรรณคดี	ข้อมูลในคอลัมน์ Title บนรายงานการทงวารสาร สามารถแสดงเพียงชื่อวารสารได้หรือไม่	ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากในแบบฟอร์ม เรียกข้อมูลจาก field 'Bib info.' ซึ่งมีการกำหนดข้อมูลที่จะแสดงไว้ในโปรแกรมแล้ว	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022
L1205	K.ประทีป	ต้องการเพิ่ม Object code / Order group ผ่านทางโปรแกรม Aleph ADM 'ได้หรือไม่	สามารถทำได้ โดยได้แนะนำขั้นตอนการเพิ่มโค้ดใน table 'pc_tab_exp_field.eng'	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022
L1206	K.ประทีป	กรณีที่ชื่องบประมาณมีการเปลี่ยนแปลง สามารถแก้ไขได้หรือไม่	สามารถแก้ไข budget name ได้ แต่ไม่สามารถแก้ไข budget code ได้ หากต้องการแก้ไข budget code ต้องทำการสร้างโค้ดใหม่	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022
L1207	K.นฤมล	ยังไม่สามารถส่งจม.ทงทาง email ได้	เนื่องจากมีการแก้ไข smtp mail เป็น smtp.gmail.com จึงต้องทำการกำหนดค่าใหม่ใน Email setting รวมถึงเปิด port ที่ใช้บน Aleph server ด้วย และต้องกำหนดประเภทของการ authen. และ username/password ด้วย ทั้งนี้ หลังจากการทดสอบ สามารถส่ง email ออกจากระบบได้เช่นเดิม	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	10/27/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่แจ้งปัญหา	ผู้แจ้งปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการแก้ปัญหา	สถานะปัญหา	วันที่จบปัญหา
10/27/2022 L1208	K.นฤมล	ต้องการให้ส่งจม.ทวงแบบอัตโนมัติ	- ได้กำหนดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ print daemon 'email' - กำหนดค่า target 'email' ใน job_list - ทดสอบการส่งจม.ทวงให้ส่งแบบอัตโนมัติกับกลุ่ม bor_status '30' ก่อนกับ service 'cir-10/cir-50' โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำหนดเป็น print daemon 'email' นี้ ต้องถูกเปิดโปรแกรม Aleph ไว้ก่อนเวลาที่ job_list จะทำงาน (ประมาณ 09.00 น.) 28/10/2022 - ได้ตรวจสอบ log files ที่ ../rsu50/print พบว่าระบบได้ทำการส่งจม.ทวงผ่าน print daemon 'email' ได้แล้ว	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/28/2022
L1209	K.นฤมล	ต้องการให้กำหนดรายงาน Request report เป็นตารางใน job_list โดยให้ดำเนินการทุกวัน	- ได้กำหนดเพิ่ม service 'cir-07' ใน job_list โดยดำเนินการทุกวัน เวลา 23.59 น. - ทดสอบการทำงาน พบว่าสามารถทำงานได้ถูกต้อง	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/27/2022
L1210	K.นฤมล	ต้องการให้แก้ไขระยะเวลาการ run จม.ทวง สำหรับ bor_status '40'	ได้ทำการแก้ไข ดังนี้ - 1st notice - 1 วัน หลังกำหนดส่ง - 2nd notice - 5 วัน หลัง 1st notice - 3rd notice - 5 วัน หลัง 2nd notice (../rsu50/tab/tab32)	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/27/2022
10/28/2022 L1211	K.นฤมล	ได้ตรวจสอบรายการส่งเมลการทวงแบบอัตโนมัติ พบว่ามีกรส่งเมล แต่เมื่อตรวจสอบใน circulation log ไม่พบรายการแจ้งของจม.	ตรวจสอบแล้ว พบว่ารายการจม.ฉบับนี้ มี error ใน field 'z36_status' ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุที่ไม่มีข้อมูลแสดงให้ใน circulation log แม้ว่าเมื่อดูในข้อมูลดิบของตารางนี้แล้ว ไม่พบ error นี้ก็ตาม (error :Error 0008 Not defined in file loan_status_heading.) 31/10/2022 - ตรวจสอบเพิ่มเติม พบว่ามีกรส่งรายการจม.แบบอัตโนมัติ ให้ และมีรายการแสดงใน circulation log ของสมาชิกแล้ว	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	10/31/2022

## SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
พฤศจิกายน'65						
11/2/2022 L1212			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 258 GB คงเหลือ 120 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 69%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1213			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1214			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1215			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1216			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1217			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1218			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1219			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1220			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
11/2/2022 L1221			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 310 GB คงเหลือ 68 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 83%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1222			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1223			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ F	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1224			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1225			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1226			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1227			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1228			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/2/2022
L1229	K.นฤมล	พบว่ามี error ขึ้นเมื่อส่งจม.ทวงแบบอัตโนมัติ Unable to Find Id: PrintRemote ToDir in File: message.da	ตรวจสอบบน KB พบว่าเกิดจากไฟล์ message.dat บน Aleph GUI version 23.3 ต้อง copy ไฟล์นี้จาก server มาเขียนทับใหม่ แล้ว restart GUI (/exlibris/aleph/a23_1/aleph/pc_exe/sp_conf/alephcom/tab/eng)	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/4/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
11/5/2022 L1230	K.นฤมล	มีผู้ใช้สงสัยว่า เหตุใดจึงไม่สามารถ renew (WWW) รายการที่ยังไม่เกินกำหนดส่งได้ (หมายเหตุ : ผู้ใช้มีรายการหนังสือเกินกำหนดส่งค้างอยู่)	ในระบบกำหนดให้มี max. overdue ได้แค่ 1 รายการเท่านั้น ซึ่งการกำหนดเป็นการกำหนดในระดับ sub-library ดังนั้น ระบบมองทั้ง patron record ไม่ได้มองที่ item record เพิ่มเติม : ในเงื่อนไขการเช็ค มีกำหนดเรื่องการ generated จม.ทวงรวมอยู่ด้วย นอกเหนือจากการมีรายการเกินกำหนดมากกว่า 1 รายการแล้ว ยังมีเรื่อง จม.ทวง รายการที่เกี่ยวข้อง ยังได้ถูก generated แล้วในระบบ จึง renew ไม่ได้ด้วย	Tel. Remote Email	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/7/2022
11/26/2022 L1231	K.นฤมล	ไม่สามารถใช้งานระบบ Aleph ได้	แนะนำให้ตรวจสอบกับทางทีม IT ของมหาวิทยาลัยก่อนในส่วนของ server และพบว่าเป็นปัญหากับในส่วนของ server เมื่อทางทีม IT ได้แก้ไขปัญหามาให้แล้ว สามารถใช้งานได้ตามปกติ	Tel. Remote Line	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/26/2022
11/29/2022 L1232	K.นฤมล	ระบบส่ง notice mail ไม่ได้ รายการเมลมาแสดงอยู่ใน Mail Error	ได้ตรวจสอบดู log file ของ print daemon พบข้อความ Authen. Failed และ server did not response น่าจะเป็นปัญหาที่ mail server ณ เวลานั้น หลังจากได้ทดสอบส่งเมลออกใหม่ สามารถส่ง-รับได้ตามปกติ	Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	11/29/2022

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
ธันวาคม'65						
12/1/2022	L1233		ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 273 GB คงเหลือ 105 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 73%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1234		ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1235		ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1236		ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1237		Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1238		ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1239		ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1240		ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022
	L1241		ตรวจสอบ Schedule ในรายงาน Requests Report พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-07)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	12/1/2022



SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
12/1/2022 L1242			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1243			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 238 GB คงเหลือ 140 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 64%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1244			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1245			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ F	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1246			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/opensever/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1247			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1248			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1249			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
L1250			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/1/2022
12/2/2022 L1251	K.ประทีป	ในส่วนของนักศึกษาปริญญาตรี 30 ให้แก้ไขในส่วนของวันที่คือหลังจากวันที่ 2 ธ.ค.65 ให้กำหนดคืนหนังสือวันที่ 13 ธ.ค.65	แก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว และ restart service PC server / WWW server และ run 'rebuild duedate (cir-01) ให้เรียบร้อยแล้ว - tab16	Tel.& Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	12/2/2022

## SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
มกราคม'66						
1/5/2023 L1252	K.นฤมล	ต้องการให้ส่งไฟล์รายการแจ้งเตือนของทุกกลุ่มส่งแบบเมล์อัตโนมัติ และไฟล์รายการทวงของกลุ่ม '30'	ได้กำหนดค่าการแจ้ง 'email' ตามที่แจ้งมาให้เรียบร้อยแล้ว (\$salephe_tab/job_list, util/e/15/1)	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/5/2023
1/10/2023 L1253	K.ประทีป	ไม่สามารถแก้ไข item status ได้ (งานบริการ) มีข้อความ User denied permission for function 'Items Control(ITEM) Items - Global Changes(GLOBAL-CHANGES)'	ให้เพิ่มสิทธิ์ global changes ที่ Access Rights - RSU50 - Items tab ของ username นี้	Tel. Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/10/2023
L1254	K.ประทีป K.นฤมล	ต้องการทำ weeding item แต่ค้นรายการจาก call# search ไม่พบ ค้นพบจากชื่อเรื่อง	แนะนำให้ตรวจสอบเลข bib# และเปิด MARC record จาก Cataloging module และตรวจสอบรายการ items จากบรรทัด +RSU50 (หน้าต่างล่างซ้าย)	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/10/2023
1/13/2023 L1255	K.นฤมล	ต้องการแก้ไขวันครบรอบอายุกลุ่ม 10/20/30/31 เป็น 30 เม.ย. 66 และกลุ่ม 34 เป็น 26 เม.ย. 66	แก้ไขข้อมูลให้เรียบร้อยแล้ว รวมถึงกลุ่มใน RSU50 ด้วย (../rsu50/tab/tab31)	Line Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1256			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 313 GB คงเหลือ 65 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 83%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1257			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1258			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1259			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
1/13/2023 L1260			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1261			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1262			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1263			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1264			ตรวจสอบ Schedule ในรายงาน Requests Report พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-07)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1265			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1266			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 219 GB คงเหลือ 159 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 59%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1267			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023
L1268			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primop4_1/log" ของ P	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/13/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
1/13/2023 L1269			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "/exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1270			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1271			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1272			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1273			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
L1274			- Terminate pipe process 'RSU_ALEPH' - Enable schedule tasks for 'RSU_ALEPH'	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/13/2023
1/20/2023 L1275	K.นฤมล	ไม่สามารถค้นรายการ item ที่ต้องการได้บน Primo แต่ค้นได้บน WebOPAC	เนื่องจากรายการดังกล่าวถูกจัดอยู่ในกลุ่มฟังก์ชัน FRBR จึงทำให้พบ bib หลายรายการบนการค้นครั้งนี้ ต้องทำการตรวจสอบทุก bib จึงพบรายการเลขบาร์โค้ดที่ต้องการ	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/20/2023
1/22/2023 L1276	K.ประทีป	พบว่าไม่สามารถใช้งาน Primo ได้	เนื่องจาก file system (/) เต็ม 100% จึงทำให้มองไม่เห็น disk ของ /exlibris เมื่อทำการลบ hidden files และ re-boot server ใหม่ สามารถใช้งานได้ตามปกติ	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	1/22/2023
1/24/2023 L1277	K.ประทีป	พบว่าจ.ม.ทวงของผู้ใช้คนนึงถูกส่งเป็น attached file	เนื่องจากไม่ได้กำหนดค่า mail attachment ใน global information ของผู้ใช้คนนี้ไว้ ต้องกำหนดค่าเป็น P (email body)	Tel.	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	1/24/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
1/24/2023 L1278	K.ประทีป	ต้องการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์บนจม.ทวง	ต้องแก้ไขที่ table 'tab_sub_library_address' (./rsu50/tab) และเนื่องจากเป็นข้อมูลภาษาไทย จึงต้องทำการแก้ไขผ่านโปรแกรม EditPlus โดย ftp ผ่านไปยัง directory นี้	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/24/2023
1/28/2023 L1279	K.นฤมล	พบว่าไม่มีการ run service 'cir-10' ของกลุ่ม 30	ตรวจสอบแล้วพบว่า กลุ่ม 30 ถูกกำหนดให้ run service นี้ เวลา 9.30 น. เนื่องจากยังไม่ถึงเวลา จึงยังไม่มีการ run service หลังเวลา 9.30 น. ได้ทำการเปลี่ยนเวลากการ run service ของกลุ่มนี้เป็น 06.30 น.	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/28/2023
1/30/2023 L1280	K.ประทีป	พบว่าไม่สามารถเข้าใช้งาน Primo และ Aleph ได้	พบว่าหลังจากเข้า vpn แล้ว ไม่สามารถเข้าถึง servers ทั้ง 2 ตัวได้เช่นกัน แนะนำให้ตรวจสอบ network กับทางศูนย์คอมฯ	Tel. Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	1/30/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
กุมภาพันธ์ 66						
2/1/2023 L1281			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 250 GB คงเหลือ 128 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 67%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1282			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1283			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1284			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1285			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1286			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1287			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1288			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023
L1289			ตรวจสอบ Schedule ในรายงาน Requests Report พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-07)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณ์)	2/1/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
2/1/2023 L1290			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1291			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 223 GB คงเหลือ 155 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 59%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1292			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1293			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primop4_1/log" ของ Primo	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1294			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "exlibris/primop4_1/ng/primop4_1/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1295			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primop4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1296			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1297			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
L1298			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/1/2023
2/2/2023 L1299	K.ประทีป	เพิ่มในส่วนของ Code btype สำหรับข้อมูลนักศึกษาในส่วน ของงานบริการ ตามเอกสารที่แนบมาด้วย	ได้ทำการเพิ่มโค้ดตามที่แจ้งมาเรียบร้อยแล้ว (pc_tab_exp_field_extended.eng)	Email &Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/2/2023

## SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
2/8/2023 L1300	K.นฤมล	ยังคงมีข้อสงสัยกรณีรายการหนังสือ Hotel front office... ว่าทำไมรายการของหนังสือกับ CD จึงแยกกันถึง 3 bibs	ตรวจสอบข้อมูล MARC พบรายละเอียดแจ้งว่า หนังสือ 1 เล่ม จะมี 1 CD และ 1 Disk ในกรณีนี้มีหนังสือ 2 เล่ม จึงเข้าใจว่าในช่วงเวลานั้น (2006) น่าจะมีความต้องการแยกรายการ bib ของหนังสือและ CD ออกจากกัน จึงเกิดเป็น 3 bibs	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/8/2023
L1301	K.นฤมล	สามารถเพิ่มข้อมูล btype ในรายงาน circulation logs ได้หรือไม่	ทดสอบแล้ว พบว่า ไม่สามารถเพิ่มข้อมูล z305-bor-type ให้ในรายงาน นี้ได้  (../rsu01/form_eng/loan_report.xml)	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/8/2023
2/8/2023 L1302	K.นฤมล	มีข้อสงสัยกรณีข้อมูลของ Archive ที่มาจากระบบเสนายัน เหตุใดจึงไม่สามารถเปิดลิงก์ไฟล์ได้ และทำไม format เป็น book	ได้ทดสอบแล้ว คาดว่าน่าจะเกิดจากลิงก์ไฟล์บนระบบเสนายัน อาจจะ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารรถเข้าถึงข้อมูลบน server ได้ สำหรับกรณี format เป็น book นั้น ข้อมูลเดิมได้ระบุค่า dc.format=book หมายเหตุ : กรณีที่ไม่ต้องการให้แสดงข้อมูล Archive จากระบบเสนายัน บน Primo นั้น สามารถนำข้อมูลออกจากระบบได้	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/8/2023
L1303	K.สุริรัตยา	พบว่า bib#269614 ไม่สามารถเปิดดูรายการ MARC ได้ โปรแกรมจะถูกปิดไป และได้ทดสอบบนทุกเครื่องในห้องสมุด แล้ว ไม่สามารถเปิดรายการได้เช่นกัน	คาดว่าเกิดจากเครื่องหมาย ' ที่อยู่ในชื่อเรื่องมีผลกระทบต่อตัวโปรแกรม เมื่อลบเครื่องหมายนี้ออกแล้ว สามารถเปิดรายการ MARC ได้ปกติ	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/8/2023
L1304	K.สุริรัตยา		แจ้งว่าต้องการแก้ไขข้อมูลใน tag 856 จาก http เป็น https จึงแนะนำให้ ใช้ service 'global change' (manage-21) และได้จัดส่งคู่มือให้ทางเมล	Onsite Email	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/8/2023
2/9/2023 L1305	K.ประทีป	ไม่สามารถใช้งาน Primo ได้	พบว่า vm server ค้าง ไม่ทำงาน ได้ทำการ reboot ใหม่ และสามารถ เข้าใช้งานได้เช่นเดิม	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	2/9/2023
2/15/2023 L1306	K.ประทีป	พบว่าไม่สามารถใช้งานระบบทั้ง Aleph และ Primo	ได้ให้ลองตรวจสอบการเข้าถึง server ด้วยโปรแกรม putty พบว่า ไม่ สามารถเข้าถึงได้ จึงได้ให้ลองสอบถามทางศูนย์คอมฯ และได้รับแจ้งว่า ไฟตกที่ตึกนั้น ต่อมาได้ตรวจสอบใหม่อีกครั้ง พบว่าใช้งานได้ปกติแล้ว	Tel.	เรียบร้อย (จรรยาภรณ์)	2/15/2023



SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
2/15/2023 L1307	K.ประทีป	พบว่า ไม่สามารถเรียกดูข้อมูล global/local information ของผู้ใช้คนที่เพิ่ง logout ออกจากอีกเครื่องหนึ่งได้ ขึ้น error : Record is locked by another user.	ในระบบได้กำหนดค่าที่ตาราง pc_server_default setenv default_lock_period 100 กรณีนี้มีความเป็นไปได้ที่ระบบจะไม่อนุญาตให้ทำการแก้ไขรายการได้ พร้อมกัน 2 เครื่อง จึงทำการ locked record ไว้ ทั้งนี้ ค่า default กำหนดไว้ที่ 100 วินาที จึงคลายล็อก	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	2/15/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
มีนาคม'66						
3/13/2023 L1308			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 231 GB คงเหลือ 147 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 62%	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1309			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1310			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1311			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1312			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1313			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1314			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการ ทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1315			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023
L1316			ตรวจสอบ Schedule ในรายงาน Requests Report พบว่าการทำงาน เป็นปกติ (cir-07)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	3/13/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
3/13/2023 L1317			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1318			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 242 GB คงเหลือ 136 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 64%	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1319			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1320			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ Primo	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1321			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1322			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1323			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1324			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1325			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
L1326	K.ประทีป		จัดส่งคู่มือการดูแล Aleph server เบื้องต้น	Email	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่แจ้งปัญหา	ผู้แจ้งปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการแก้ปัญหา	สถานะปัญหา	วันที่จบปัญหา
3/13/2023 L1327	K.ประทีป		จัดส่งคู่มือการดูแล Primo server เบื้องต้น	Email	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/13/2023
3/21/2023 L1328	K.สุริรัตยา		แนะนำขั้นตอนการทำ Global change ผ่าน service 'manage-21' ตามคู่มือ (ret-01 / manage-21)	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/21/2023
L1329	K.ดาวรัตน์	พบว่าข้อมูลจาก tag 510 \$u ไม่แสดงลิงก์บน Primo และไม่มีข้อมูล tab 'View Online' ด้วย (งาน Archive)	ตรวจสอบแล้วพบว่า - กรณี tab 'View Online' บน Primo ระบบจะมองจากค่า indicator= http ซึ่งจะมีเงื่อนไขกำหนดไว้ใน tag 856 เท่านั้น - แต่กรณีของ tag อื่นที่เป็น \$u ระบบจะแสดงข้อมูล Link to Resource ที่กลุ่ม Links บน tab 'Detail' เท่านั้น ดังนั้น กรณีนี้ แนะนำให้เปลี่ยนไปใช้ข้อมูลที่ tag 856\$u แทน เพื่อให้ผู้ใช้จะได้มองเห็นข้อมูลบน tab 'View Online'	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/21/2023
L1330	K.ดาวรัตน์	สามารถตรวจสอบ bib# ที่มีข้อมูล tag 510 \$u ได้หรือไม่	แนะนำให้เรียกข้อมูลจาก service 'ret-01/print-03' ทั้งนี้ได้ดำเนินการ run services ทั้ง 2 รายการนี้ให้เรียบร้อย โดยแจ้งชื่อ output file เพื่อดำเนินการพิมพ์ข้อมูลออกมาตรวจสอบ	Onsite	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/21/2023
3/27/2023 L1331	K.ประทีป	สงสัยว่าเหตุใดรายการเมล์แจ้งเตือนจึงไม่มีในรายการของผู้ใช้ และไม่มีเมลล์ถูกส่งออกไปด้วย	น่าจะเกิดจากในช่วงเวลาที่ระบบต้อง run services นี้ ตามที่ตั้งตารางเวลาไว้ นั่น เกิดปัญหาที่ server ไม่สามารถใช้งานได้	Tel.	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	3/27/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่แจ้งปัญหา	ผู้แจ้งปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการแก้ปัญหา	สถานะปัญหา	วันที่จบปัญหา
เมษายน'66						
4/3/2023 L1332	K.ประทีป	พบว่า Primo ไม่สามารถใช้งานฟังก์ชัน sign-in ได้ แต่บน WebOPAC ยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ	ได้ตรวจสอบ และ restart apache บน pds ให้ใหม่ และทดสอบการใช้งาน sign-in พบว่าสามารถใช้ได้เช่นเดิมแล้ว	Tel. Remote	เรียบร้อย (ชัยพร)	4/3/2023
4/7/2023 L1333	K.ประทีป	พบว่าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ Aleph และ Primo ได้	ให้ลองตรวจสอบกับทางทีมศูนย์คอมฯ และต่อมาสามารถใช้งานได้ตามปกติ	Tel.	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1334	K.ประทีป		แนะนำการตรวจสอบ Aleph server ตามคู่มือที่ได้จัดส่งให้	Online Meeting	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1335			ตรวจสอบพื้นที่บน server Aleph 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 256 GB คงเหลือ 122 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 68%	Remote Online Meeting	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1336			ตรวจสอบ backup log files (Aleph) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1337			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart PC server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1338			ตรวจสอบ Schedule ในการ Restart WEB server service พบว่าการทำงานเป็นปกติ	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1339			Clear files ใน folder ต่างๆ ใน server ที่มีอายุเกิน 90 วัน ดังนี้ 1) alephe_scratch (x-1) 2) data_scratch (x-2) 3) data_print (x-9)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023
L1340			ตรวจสอบการทำงานของ Service manage-15 (Delete Unlinked Headings) ทำงานปกติ ตาม Schedule Job (Cataloging)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณ)	4/7/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
4/7/2023 L1341			ตรวจสอบการทำงานของ Create Tar File for ALEPH Published Records (publish-06)บนฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือ (RSU01)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/7/2023
L1342			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-10)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/7/2023
L1343			ตรวจสอบ Schedule ในรายงานหนังสือเกินกำหนดส่ง พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-51)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/7/2023
L1344			ตรวจสอบ Schedule ในรายงาน Requests Report พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-07)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/7/2023
L1345			ตรวจสอบ Schedule ใน Rebuild Due Date พบว่าการทำงานเป็นปกติ (cir-01)	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/7/2023
4/25/2023 L1346	K.ประทีป		แนะนำการตรวจสอบ Primo server ตามคู่มือ	Online Meeting	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/25/2023
L1347			ตรวจสอบพื้นที่บน server Primo 1. พื้นที่ทำงานหลัก (/exlibris) มีขนาด 398 GB ใช้ไป 242 GB คงเหลือ 136 GB นับเป็น % ที่ใช้ไปเท่ากับ 64%	Remote Online Meeting	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/25/2023
L1348			ตรวจสอบ backup log files (Primo) - ปกติ	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/25/2023
L1349			Clean PDS log files (pds_server.log) "exlibris/primo/p4_1/log" ของ P	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/25/2023
L1350			Clean FE log ของ Primo (library_server.log) ของ Primo "exlibris/primo/p4_1/ng/primo/home/system/thirdparty/openserver/server/se	Remote	เรียบร้อย (เจริญลักษณะ)	4/25/2023

SUPPORT REQUEST

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
4/25/2023 L1351			Clean SE log (agent_9501.log) ของ Primo /exlibris/primo/p4_1/ng/jaguar/home/profile/log	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023
L1352			Cleanup Primo BE logs (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023
L1353			Cleanup Primo harvest files (Primo Admin)	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023
L1354			Delete ไฟล์เก่าของ be_pipes	Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023
L1355	K.นฤมล	ต้องการตรวจสอบจำนวน/รายการทำงานยืม-คืน แยกตาม เจ้าหน้าที่	แนะนำให้ใช้ service 'Circulation logs : cir-21) โดยกำหนดข้อมูลตาม login ของ staff เลือก action และช่วงเวลาที่ต้องการ	Tel.	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023
L1356	K.นฤมล	ต้องการทราบสถิติการสร้าง patron record ใหม่ หรือ การ renew แยกตามเจ้าหน้าที่	แนะนำให้ใช้ SQL scripts : New : select substr(z307_rec_key,1,7), z307_text, z307_cataloger_name, count(distinct substr(z307_rec_key,1,7)) patron_count from rsu50.z307 where z307_text = 'New global patron record created' and substr(z307_date_time_x,1,8) between '20230301' and '20230331' and z307_cataloger_name = 'TREDSAWAN' group by substr(z307_rec_key,1,7), z307_text, z307_cataloger_name Renew : select substr(z307_rec_key,1,7), z307_text,	Tel. Remote	เรียบร้อย (จรรยาลักษณะ)	4/25/2023

**SUPPORT REQUEST**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ แจ้งปัญหา	ผู้แจ้ง ปัญหา	ปัญหา	สาเหตุและวิธีการแก้ไข	วิธีการ แก้ปัญหา	สถานะ ปัญหา	วันที่ จบปัญหา
			<pre> z307_cataloger_name, count(distinct substr(z307_rec_key,1,7)) patron_count from rsu50.z307 where z307_text = 'Update of local patron record-Details' and z307_cataloger_name not in 'BATCH' and substr(z307_date_time_x,1,8) between '20210201' and '20210228' and z307_cataloger_name = 'TREDSAWAN' group by substr(z307_rec_key,1,7), z307_text                     </pre>			