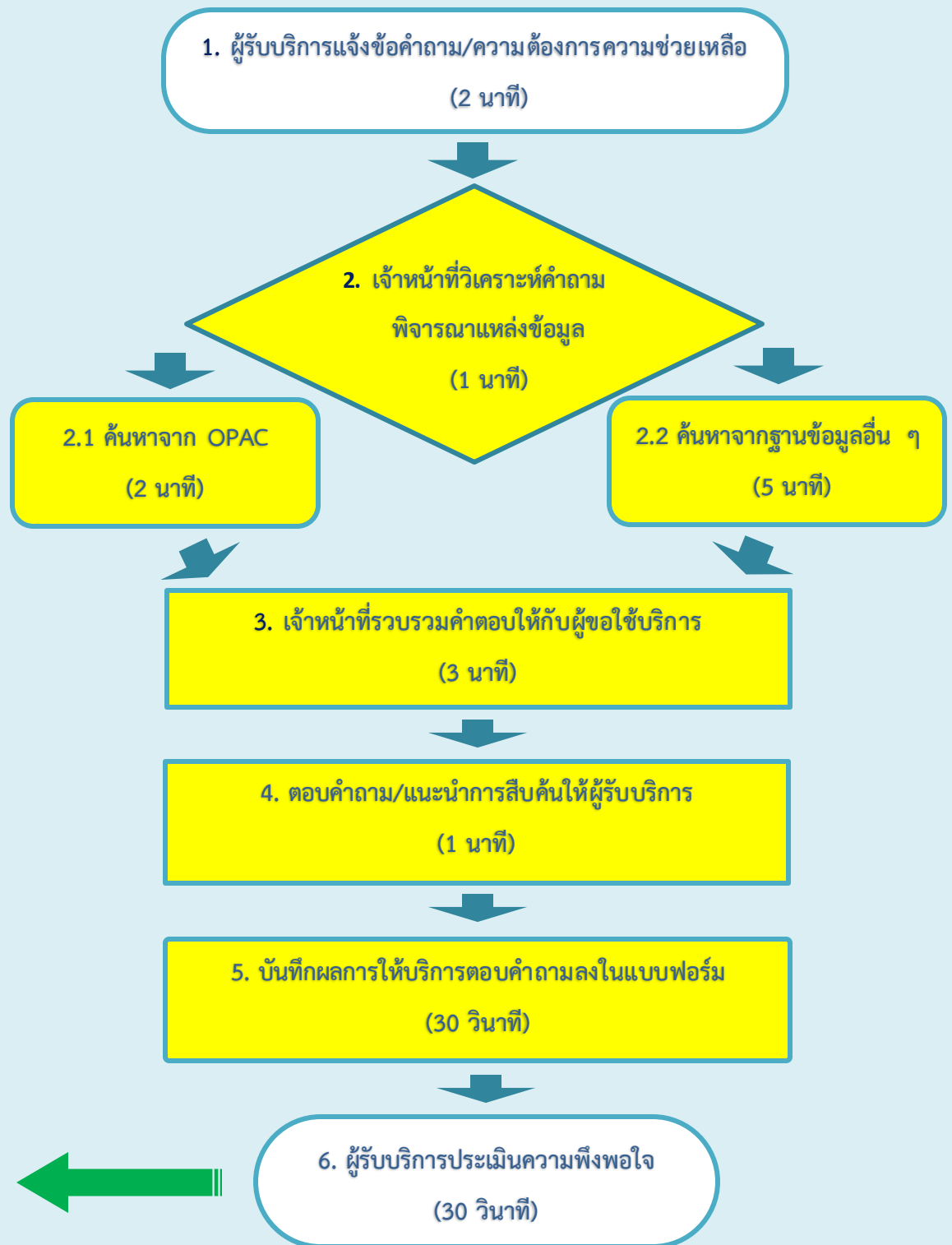


# มาตรฐานการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

จุดบริการ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Customer Care)  
ชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์

กระบวนการบริการ



สแกนแบบประเมิน  
ความพึงพอใจ ที่นี่



<https://forms.gle/8U>

DDH1BV4seUZKht5

\* รวมเวลาการให้บริการประมาณ 13 นาที ต่อ 1 คำถาม/ความต้องการ

มาตรฐานการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
<p>1. รับข้อความจากผู้ให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ตามแนวปฏิบัติของห้องสมุด และบันทึกรายละเอียดของคำถามข้อมูลผู้ขอใช้บริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานและเป็นสถิติสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป (30 วินาที)</p>	<p>1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</p> <p>2. ระยะเวลาของการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด</p>	<p>1. ร้อยละ 80</p> <p>2. ไม่เกิน 7 นาทีต่อ 1 คำถาม</p>	<p>1. แบบบันทึกขอรับบริการตอบคำถาม</p> <p>2. แบบตอบคำบริการตอบคำถาม</p> <p>3. แบบประเมินความพึงพอใจ</p>
<p>2. วิเคราะห์คำถาม กรณีคำถามไม่ชัดเจนให้สอบถามรายละเอียดคำถามเพิ่มเติมจากผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจคำถามและความต้องการ วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ (1 นาที)</p>			
<p>3. พิจารณาแหล่งข้อมูลและเครื่องมือเพื่อใช้ในการตอบคำถาม (1 นาที)</p>			
<p>4. ค้นหา รวบรวมคำตอบให้กับผู้ขอใช้บริการ (3 นาที)</p>			
<p>5. ส่งมอบคำตอบให้ผู้ขอใช้บริการ (1 วินาที)</p>			
<p>6. บันทึกข้อมูลการให้บริการลงแบบฟอร์ม (30 วินาที)</p>			