

มาตรฐานการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

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