

มาตรฐานการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

ขั้นตอน		ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
1. รับความต้องการขอรับบริการการใช้ห้องสมุด / เตรียมความพร้อม/ต้อนรับ (1 นาที)		1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรม Library Tour ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2. การบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นไปตามระยะเวลาของขั้นตอนที่กำหนด	ร้อยละ 80 ไม่เกิน 51 นาที	- คู่มือการใช้ห้องสมุด - สื่อนำเสนอ - วิดีทัศน์ - แบบประเมิน
2. พิจารณา วิเคราะห์วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้รับบริการ (1 นาที)				
2.1 ตอบคำถามหรือแนะนำเบื้องต้นในภาพรวมของห้องสมุด กระชับ ชัดเจน ภายใน (10 นาที) หรือ	2.1 นัดหมายเพื่อให้บริการแนะนำการใช้แบบ Library Tour หรือแนะนำแบบกลุ่มในห้องประชุม (1 นาที)			
2.2 นำชมโดยผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในการสื่อสาร	2.2 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อบอหมายการแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือนำชมห้องสมุดตามวัน เวลาที่นัดหมาย (3 นาที)			
	2.3 ประสานงานกับผู้รับบริการ เพื่อยืนยันการเข้ารับบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือการนำชมห้องสมุด (3 นาที)			
	2.4 แนะนำการใช้ห้องสมุด/การนำชมห้องสมุด ตามวัน เวลา ที่นัดหมาย (30 นาที)			
3. ให้ผู้รับบริการประเมินผลการบริการและความพึงพอใจด้วย google form โดยใช้ QR Code (1 นาที)	ที่ URL Address: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdk4y0sq1NUO6aWCnKT66lsySG18Lk1ub-INFoe90f0F6Gg0Q/viewform?usp=sf_link			
4. 6. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม (1 นาที)				