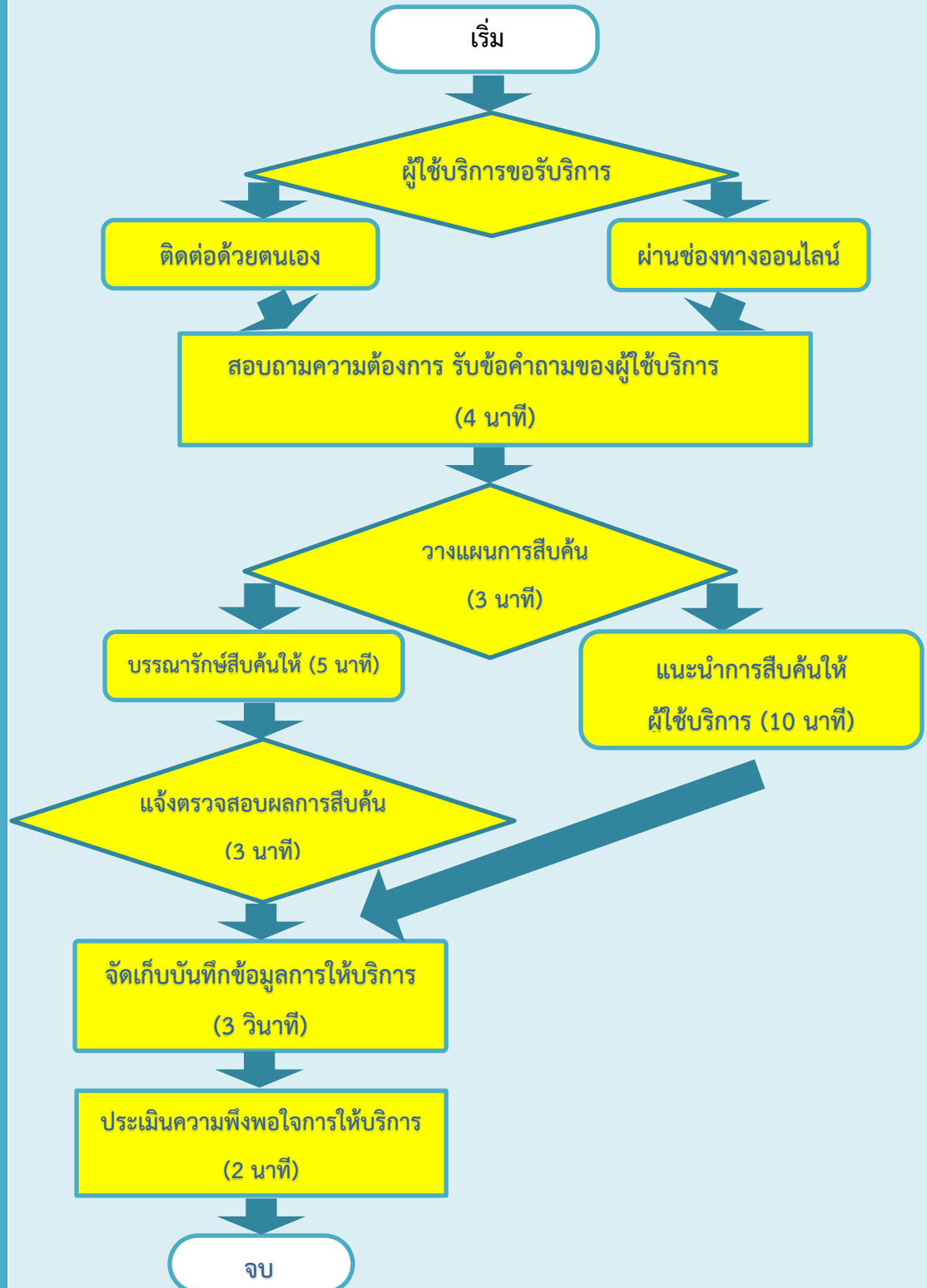


มาตรฐานการบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

จุดบริการ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้า (Customer Care)
ชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์

กระบวนการบริการ



สแกนแบบประเมิน
ความพึงพอใจ ที่นี่



<https://forms.gle/DDH1BV4seUZKht5>

DDH1BV4seUZKht5

* รวมเวลาการบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ประมาณ 20 นาที ต่อ 1 ความต้องการ

มาตรฐานการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ
1. ผู้รับบริการขอรับบริการโดยมี 2 ช่องทางคือ ติดต่อด้วยตัวเองและผ่านช่องทางออนไลน์ Facebook, เว็บไซต์ และ Line (2 นาที)	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	ร้อยละ 80 ไม่เกิน 21 นาที	1. แบบฟอร์มบันทึกขอรับบริการ
2. รับข้อความ/ความประสงค์ ของผู้ใช้บริการ โดยบันทึกแบบฟอร์ม/ฐานข้อมูล เพื่อเก็บเป็นสถิติ (3 นาที)	2. ระยะเวลาของการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด		
3. วิเคราะห์ข้อความ/ความประสงค์ และวางแผนการสืบค้น (กำหนดคำค้นเลือกฐานข้อมูลที่เหมาะสม, แนะนำการสืบค้น) (1 นาที)			
4. สืบค้นสารสนเทศโดยบรรณารักษ์ หรือผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยตนเอง (10 นาที)			
5. ตรวจสอบผลการสืบค้น ตรง/ไม่ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงวางแผนการสืบค้นใหม่ โดยเปลี่ยนคำค้น เปลี่ยนฐานข้อมูล (4 นาที)			
6. บันทึกข้อมูลการให้บริการลงแบบฟอร์ม (1 นาที)			