

1. แจ้งคำถาม/ความต้องการ

ผู้รับบริการแจ้งข้อคำถาม/ความต้องการ/
ขอความช่วยเหลือตามขอบเขตการบริการที่
กำหนด (30 วินาที)

6. บันทึกคำถาม-คำตอบ

เจ้าหน้าที่บันทึกผลการให้บริการตอบ
คำถามลงในแบบฟอร์ม (30 วินาที)

2. ค้นหาคำตอบ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์คำถาม พิจารณาแหล่ง
ข้อมูล (1 นาที)
- ค้นหาจาก OPAC (2 นาที) หรือ
- ค้นหาจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ (5 นาที)
(ไม่เกิน 5 นาที)

การบริการตอบ
คำถามและช่วย
เหลือผู้รับบริการ

รวมระยะเวลา
8 นาที 30 วินาที

5. ประเมินผล

ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจที่มี
ต่อการบริการตอบคำถามและช่วย
เหลือผู้รับบริการ ผ่าน Google form
โดยสแกน QR Code (30 วินาที)



3. รวบรวมคำตอบ

เจ้าหน้าที่รวบรวมคำตอบจากแหล่งข้
้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการ (1 นาที)

4. ตอบคำถาม

เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม/ให้คำปรึกษา
แนะนำการสืบค้น/ช่วยเหลือผู้รับ
บริการ (1 นาที)

* ผู้รับบริการ

* ผู้ให้บริการ