

เกณฑ์ที่ 2 ด้านคุณภาพ

2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

มีผังขั้นตอนบริการ ติดตั้งภาพผังขั้นตอนการให้บริการ ติดตั้งไว้จุดที่ผู้รับบริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

มีระบบบัตรคิวในการให้บริการโดยเสมอภาคเท่าเทียม โดยมีการคัดกรองผู้มารับบริการรูปแบบการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ดังนี้


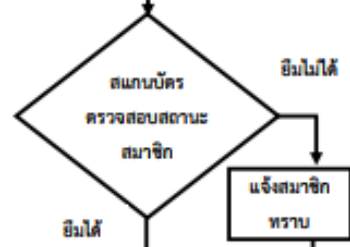
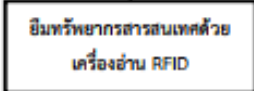
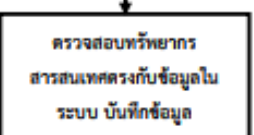
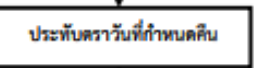
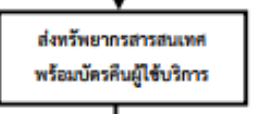
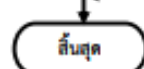
1. กลุ่มผู้รับบริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้และต้องการใช้บริการด้วยตนเอง
2. กลุ่มรับบริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
3. กลุ่มผู้รับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่โดยตรง

ขั้นตอน การเข้าใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



2.4.1 ผังขั้นตอนบริการ

ขั้นที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดขั้นตอน	ระยะเวลา
1		ผู้ใช้บริการสืบค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ต้องการยืมมาแจ้งความประสงค์ยืมกับเจ้าหน้าที่	0.5 นาที
2		รับบัตรสมาชิกสแกนตรวจสอบสถานะของสมาชิกมีสิทธิ์การยืมหรือไม่หากสมาชิกไม่มีสิทธิ์ยืมให้แจ้งสมาชิกทราบ หากยืมได้จะดำเนินการยืมตามระบบต่อไป	1 นาที
3		ทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยการวางบนเครื่องอ่านสัญญาณ RFID โปรแกรมจะทำการยืมเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	0.5 นาที
4		ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบและตัวทรัพยากรสารสนเทศตรงกัน ทำการบันทึกข้อมูล	0.5 นาที
5		ประทับตราวันที่กำหนดคืนสำหรับหนังสือ ส่วน CD / DVD ไม่ต้องประทับวันที่กำหนดคืน	0.5 นาที
6		คืนทรัพยากรสารสนเทศและบัตรสมาชิกให้กับผู้ใช้บริการ	0.5 นาที
7			

2.4.2 ขั้นตอนบริการยืมหนังสือ



ภาพที่ 2.4.3 ระบบบัตรคิวในการให้บริการ



ภาพที่ 2.4.4 เคาน์เตอร์และบุคลากรให้คำแนะนำ