

กระบวนการการให้บริการเอกสารฉบับเต็มด้วยบริการยืมระหว่างห้องสมุด (FON Fulltext Via Interlibrary Loan Services)



บริการเอกสารฉบับเต็ม เป็นกระบวนการหนึ่งในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้แก่ผู้รับบริการที่แจ้งความประสงค์ขอรับบริการเอกสารที่เป็นหนังสือ เอกสารต้นฉบับ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความ และเอกสารอื่นๆ ที่ไม่อาจหาได้จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงฐานข้อมูลฉบับเต็มและแหล่งข้อมูลอื่นๆ ห้องสมุดจะขอความร่วมมือไปยังห้องสมุดในเครือข่ายเพื่อขอสำเนาเอกสาร และยังให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นที่จะขอใช้บริการเอกสารในลักษณะเดียวกัน ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 20-23 วันทำการ



- เพื่อให้ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะใช้เอกสารที่ไม่มีตัวเล่มจากห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฐานข้อมูลและแหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้รับเอกสารตามที่ต้องการ



- ประกอบด้วย การขอรับบริการจากห้องสมุดอื่นๆ และให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นๆ ที่ขอมา
- A : วิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Work Process)
 - D : ออกแบบ ข้อกำหนดในการให้บริการ ศึกษาเทคโนโลยี กำหนดวิธีทำงาน ผู้ที่ปฏิบัติงาน
 - L : เรียนรู้ ปรับปรุงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการให้บริการ
 - I : สรุปและนำเสนอผล จัดทำรายงานผลแก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง



กระบวนการใหม่สามารถลดขั้นตอนและการใช้ทรัพยากรตลอดจนเวลาในการดำเนินงานเพียง 4-7 วัน ที่จะส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา ดังแสดงในภาพ

ขอรับบริการจากห้องสมุดอื่นๆ Work Process	ให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นๆ Work Process	พัฒนากระบวนการใหม่ New Process
รับคำขอ 5-10 นาที	รับคำขอ 10 นาที	รับคำขอ 5 นาที
ตรวจสอบคำขอใช้บริการ 20-30 นาที	ตรวจสอบคำขอ 20 นาที	ตรวจสอบแหล่งข้อมูล / ฐานข้อมูล 20-30 นาที
ส่งคำขอ 2-3 วัน	ค้นหาตัวเล่ม 5-20 นาที	ค้นหาตัวเล่ม-ส่งคำขอ 30 นาที
รอรับเอกสาร	ดำเนินการรับเอกสาร (ทำสำเนา) 1 วัน	สแกนเอกสาร และสร้าง file เอกสาร 3 นาที/หน้า
รับเอกสารฉบับเต็ม 7-20 วัน	จัดส่งสำเนาเอกสาร 120 นาที	รับ-ส่งเอกสาร 1 วันทำการ
แจ้งผู้รับเอกสาร 5 นาที	รอรับชำระเงิน 7-20 วัน	แจ้งผู้รับบริการ-รอรับชำระเงิน 3 วัน
รับชำระเงิน / จัดส่งเงิน 110 นาที	เบิกเงิน 90 นาที	รับเงิน-เบิกเงิน 30 นาที
รวมเวลาที่ใช้ในกระบวนการ ประมาณ 23 วัน	รวมเวลาที่ใช้ในกระบวนการ ประมาณ 20 วัน	รวมเวลาที่ใช้ในกระบวนการ ประมาณ 4-7 วันทำการ



- เพิ่มช่องทางการจัดส่ง file เอกสารผ่าน Google Drive / Dropbox / One drive / Line Application etc.
- เพิ่มช่องทางการชำระเงินและส่งเงินผ่านระบบ Internet Banking / Promptpay etc.