

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวว่าในการดำเนินงานสารสนเทศมีพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ของการบริการสารสนเทศ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดความหมายของบริการและผลิตภัณฑ์ทางสารสนเทศ ให้ชัดเจนว่าสถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศจะมีบริการหรือกิจกรรมหลายๆ อย่างที่สถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศคิดว่าควรจะมีให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ทราบ ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องกำหนดว่าบริการและผลิตภัณฑ์สารสนเทศนั้นควรมีอะไรบ้าง

2. การตรวจสอบความคิดเห็นของลูกค้า การสำรวจความคิดเห็นมีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงกิจกรรมการบริการสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาบริการสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยพิจารณาว่าผู้ใช้ต้องการบริการอะไรบ้างที่ทางสถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศยังไม่ได้จัดบริการให้กับผู้ใช้ หรือยังไม่เพียงพอ เช่น ความสะดวกในการใช้บริการ ประเภทของบริการสารสนเทศที่จัดให้ การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่หรือการประเมินบริการของคู่แข่ง สารสนเทศที่ได้จากการพิจารณาการบริการของคู่แข่ง จะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศสามารถกำหนดได้ว่าบริการขั้นต่ำที่สถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศควรจะดำเนินการมีอะไรบ้าง และผู้ใช้มีโอกาสใช้ประโยชน์จากการบริการสารสนเทศที่ควรจัดให้ได้อย่างไร

3. การกำหนดระดับบริการที่ดึงดูดลูกค้าก็เช่นเดียวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ คือ สารสนเทศและบริการสารสนเทศ โดยสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ พิจารณาคู่แข่งให้บริการอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การกำหนดระดับบริการที่ควรพิจารณามีดังนี้

3.1 ระดับบริการขั้นต่ำ

3.2 เพิ่มบริการที่สามารถสร้างความต้องการให้แก่ผู้ใช้ (Create Demand) เช่น