

ถ้าเป็นสินค้าก็อาจจะออกแบบหีบห่อให้สวยงามดึงดูดความสนใจของลูกค้า แต่ถ้าเป็นบริการต้องพิจารณาบริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ หรือบริการเพิ่มเติมโดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

3.3 พิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมกับองค์กร เช่น มีปัญหาด้านการจัดชั้นหนังสือก็อาจจะยืดเวลาการยืมให้นานขึ้น ซึ่งจะลดจำนวนการนำหนังสือขึ้นชั้น

4. การสร้างโปรแกรมบริการ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยกำหนดว่าโปรแกรมการนำเสนอบริการมีอะไรบ้าง ใช้วิธีการนำเสนออย่างไร ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานในการจัดบริการว่าเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้หรือไม่

5. การทดสอบตลาด เนื่องจากการกำหนดระดับการบริการนั้นมีค่าใช้จ่ายสูง จำเป็นต้องพิจารณาถึงบริการที่มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น การทดสอบตลาดของการบริการจึงมีความจำเป็น เพื่อพิจารณาว่าการบริการนั้นๆ สามารถดึงดูดความต้องการหรือไม่ ผู้ใช้มีปฏิกิริยาอย่างไรต่อการบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศจัดให้ ทั้งนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดความมั่นใจมากขึ้นในการจัดบริการให้กับผู้ใช้

6. การควบคุมการปฏิบัติงาน การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต้องมีการควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การควบคุมผลิตภัณฑ์ทางสารสนเทศและบริการสารสนเทศมีขั้นตอนดังนี้

6.1 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการบริการแต่ละประเภท

6.2 ดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมและบริการแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น

6.3 ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

6.4 ดำเนินการปรับปรุงผลงานที่เกิดขึ้นและแตกต่างจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่าการบริการสารสนเทศนั้นมีหลักการให้บริการที่สำคัญเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการให้บริการหลายด้านประกอบด้วย ด้านบุคลากรซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถรอบด้านมีจิตสำนึกในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ สะอาด สะดวกและปลอดภัย ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และสื่อต่างๆ ในการให้บริการสารสนเทศ ต้องมีครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ ตรงความต้องการของผู้ใช้ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการต้องมีความชัดเจน เอื้อต่อผู้ใช้บริการ กฎระเบียบควรมีไว้เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้โดยส่วนรวมไม่ก่อให้เกิดความรำคาญและความเดือดร้อนแก่ผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบสำคัญของการจัดบริการสารสนเทศ

การจัดบริการสารสนเทศจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญหลายประการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2550, ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้กล่าวว่า การจัดบริการสารสนเทศ ให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญโดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้