

1. ด้านการให้บริการ

1.1 บริการสืบค้นข้อมูล : ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการและสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง สอบถามความต้องการของผู้ใช้ให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้อง และตรงประเด็นให้การค้นหาข้อมูล ที่ผู้ใช้ต้องการ รวมถึงให้คำแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูลที่เน้นการให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้ และสามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นหรือต่อยอดการค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการได้ต่อไป

1.2 คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้เป็นหลัก

- 1) ชี้แหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ ให้ผู้ใช้นอกเหนือจากที่มีภายในห้องสมุด
- 2) เสนอทางเลือกให้กับผู้ใช้ในกรณีมีช่องทางเลือกมากกว่า 1 ช่องทาง
- 3) ช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการตามความเหมาะสม

1.3 บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

1) ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องทราบระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางในการให้บริการที่ตรงกัน เพื่อการให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ใช้ทุกคนได้รับการบริการตามมาตรฐานเดียวกันและไม่ทำให้เกิดความสับสนกับผู้ใช้ ทั้งนี้จะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบถึงระเบียบ ขั้นตอนของการให้บริการแต่ละบริการ รวมทั้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุดกลาง การสื่อสารดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แฟ้มรวมคู่มือ/ขั้นตอน/ของการบริการต่างๆ หรือเว็บไซต์ ที่ผู้ให้บริการทุกคนสามารถรับทราบหรือติดตามได้

2) ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับโดยไม่คำนึงถึงฐานะ ตำแหน่ง เชื้อชาติ ศาสนา หรือสังคม

1.4 บริการฉับไว ถูกต้อง

สืบเนื่องจากการมีมาตรฐานในการให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการทุกคนทราบระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางในการให้บริการแต่ละบริการที่ตรงกัน การให้บริการก็จะฉับไวและถูกต้อง

1.5 บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดตามขอบเขตที่เหมาะสม

หลีกเลี่ยงการส่งต่อผู้ใช้ให้เดินไปมาตามจุดต่างๆ หากบริการใดที่สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการได้จุดเดียว ก็ควรปฏิบัติ หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องติดต่อจุดที่ต้องการส่งต่อผู้ใช้ให้รับทราบและมีผู้รอรับก่อนที่ผู้ใช้จะเดินไป

1.6 เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

1) หมั่นสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่ไม่ถนัดในการค้นหาข้อมูลจากเครื่องสืบค้น ผู้ใช้หาหนังสือไม่เจอบนชั้น เป็นต้น ให้รีบเข้าไปช่วยเหลือทันที ไม่แบ่งแยกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติ

2) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้ใช้ที่มาใช้บริการ ซึ่งมุ่งหวังได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ ติดตามงานและให้ความสนใจต่อการให้บริการอย่างเต็มที่

1.7 มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้

1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวทักทายผู้ใช้บริการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูด น้ำเสียง หรือกิริยาท่าทางที่สุภาพเป็นมิตรเป็นกันเอง ใส่ยิ้มลงไปในน้ำเสียง แสดงให้ผู้รับรู้ถึงความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

2) บริการใดที่ต้องใช้เวลาจะต้องมีการติดตามหรือส่งต่อการให้บริการจนสำเร็จลุล่วง หากไม่สามารถทำได้ รวดเร็วอาจด้วยระเบียบขั้นตอนหรือเหตุผลใดใด ต้องชี้แจงให้ผู้รับทราบด้วยวาจาที่สุภาพ และแสดงความตั้งใจ จะช่วยเหลือ

2. ด้านผู้ให้บริการ

2.1 มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม

2.2 ไม่ควรพูดคุยกันเองขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงไม่ควรคุยกันเสียงดังจนรบกวนการอ่านและการค้นคว้าของผู้ใช้

2.3 สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.4 มีใจรักงานบริการและมีความซื่อสัตย์สุจริต

3. ด้านสถานที่

3.1 จัดบรรยากาศพื้นที่การให้บริการให้น่าสนใจ ชวนให้น่าเข้าใช้บริการ

3.2 พื้นทีและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

3.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ

3.4 วัสดุอุปกรณ์ในส่วนของผู้ให้บริการ นอกจากจะสะอาดสะอาดแล้ว ควรจะจัดวางให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการหยิบใช้ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่รวดเร็ว

4. ด้านการประเมินผล

ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเป็นระยะ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีบริการส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข หากมีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าย่อมสมเหตุให้มีความสำคัญกับผลการประเมินและตัวผู้ใช้บริการ