

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
ประจำปี 2557

หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การทำวิจัย และบริการชุมชน ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้ง เพื่อความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก โดยเป็นองค์กรที่มีการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปี การศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ระหว่างวันที่ 16-18 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 564 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูล เป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาจารย์</b>		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	0.7
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	5	0.9
<b>นักศึกษาปริญญาโท</b>		
คณะวิทยาการจัดการ	18	3.2
คณะบริหารธุรกิจ	5	0.9
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	1.2
<b>นักศึกษาปริญญาตรี</b>		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	177	31.4
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	284	50.4
<b>บุคลากรสายสนับสนุน</b>	20	3.5
(งานนโยบายและแผน 10 คน, งานจัดการทรัพย์สิน 1 คน, งานพัฒนานักศึกษา 4 คน กองวิชาการ 1 คน, วิทยาลัยชุมชน 1 คน, ศูนย์สนเทศฯ 1 คน, ศูนย์วิจัยฯ 2 คน )		
<b>บุคคลภายนอก (นักเรียน มอ.ว.)</b>	31	5.5
<b>ไม่ระบุ</b>	13	2.3
<b>รวม</b>	<b>564</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และนักเรียนมอ.ว. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจด้านต่างๆ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความผูกพันกับห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินดังนี้

1.00 - 1.49 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.50 - 2.49 ระดับความพึงพอใจน้อย

2.50 - 3.49 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

3.50 - 4.49 ระดับความพึงพอใจมาก

4.50 - 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 2 ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.71	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	2.98	ปานกลาง
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.62	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.71	มาก
1.5 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย	3.61	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.91	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.90	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.70	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.73	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.67	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>		
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.03	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	3.89	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ	3.93	มาก

## ช่วยเหลือและมีอรรถยาศัยดี

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านบุคลากรห้องสมุด (ต่อ)</b>		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมี ความพร้อม	3.83	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ แบบมืออาชีพ	3.87	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับ ผู้ให้บริการ	3.84	มาก
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.54	มาก
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.46	ปานกลาง
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.54	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.96	มาก
<b>5. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด</b>		
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.74	มาก
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด มากน้อยเพียงใด	3.79	มาก
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ยืนยันที่จะใช้ บริการห้องสมุดต่อไป	3.83	มาก
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.80	มาก
5.5 ท่านจะพูดคุยกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	3.86	มาก
<b>6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>		
6.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.65	มาก
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.64	มาก
6.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและ	3.65	มาก

ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (ต่อ)</b>		
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.68	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเท่ากับ 2 เรื่อง คือ พึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.62$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.98$ )

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.90$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ )

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมา คือ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 3.93$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีความพร้อม และ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ )

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุดและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.46$ )

ด้านความผูกพันกับห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมา คือ แม้จะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป ( $\bar{X} = 3.83$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.74$ )

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา มีเท่ากัน 2 ข้อ คือ การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ และการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.64$ )

#### 6.5 ความต้องการรับรู้ข่าวสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ลำดับ \ ช่องทาง	1	2	3	4	5	6	7
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	142	103	89	40	24	10	8
เว็บไซต์ห้องสมุด	31	86	93	68	33	23	7
สื่อสังคมออนไลน์ (FB)	199	45	45	38	20	19	6
อีเมล	14	20	15	23	35	24	139
ข่าวมหาวิทยาลัย	21	48	64	80	64	40	8
แผ่นพับ	9	23	28	35	63	91	51
บอร์ดภายในห้องสมุด	30	36	37	48	65	80	34

เมื่อนำมาเรียงลำดับความต้องการได้ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)

ลำดับที่ 2 เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

ลำดับที่ 3 เว็บไซต์ห้องสมุด

ลำดับที่ 4 ข่าวมหาวิทยาลัย

ลำดับที่ 5 บอร์ดภายในห้องสมุด

ลำดับที่ 6 แผ่นพับ

ลำดับที่ 7 อีเมล

#### 6.6 ความสนใจรับข่าวสารของห้องสมุดประเภทต่างๆ

ข่าวกิจกรรมห้องสมุด/ ความเคลื่อนไหว จำนวน 213 คน

ข่าวแนะนำหนังสือ/ วารสารใหม่ จำนวน 196 คน

ฐานข้อมูลทดลองใช้ จำนวน 68 คน

ข่าวการอบรม/ สัมมนา จำนวน 29 คน

ไม่ตอบ จำนวน 61 คน

### ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

#### 1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน (24 คน)
- มีเครื่องยืม-คืน ไม่เพียงพอ (3 คน)
- การจัดวางหนังสือไม่เป็นระเบียบ
- การยืมหนังสือ บางครั้งผู้เสียทำให้ล่าช้า เพราะการเปิดบริการไม่ครบทุกเครื่อง
- ความยุ่งยากในการเลือกหนังสือ
- ผู้หยอดเหรียญไม่ค่อยสะดวก
- เลขที่หนังสือรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่อยู่คนละหมวดกันทำให้ค้นหาค่อนข้างสับสนเล็กน้อย
- หาหนังสือยาก
- เครื่องจ่ายเงินด้วยเหรียญกินเงิน
- ขั้นตอนช้า
- ค้นหาหนังสือไม่ค่อยเจอ
- ระบบค้นหาไม่ค่อยดี

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรทำมุมขั้นตอนการหาหนังสือที่ชัดเจน
- ควรมีตู้หรือช่องทางให้ยืมเพิ่มมากขึ้น
- ควรจัดวางหนังสือให้เข้าใจง่ายและจัดหาได้สะดวกกว่านี้
- เพิ่มตู้ยืม-คืน หนังสือ
- จัดหมวดหมู่หนังสือใหม่ โดยเฉพาะหนังสือปีก่อนๆ ที่หมวดหมู่ยังไม่ตรง
- ควรมีการตรวจสอบตู้ยืม-คืน อยู่เสมอ
- ซื้อเครื่องยืม-คืนเพิ่ม
- ปรับปรุงคุณภาพของเครื่องให้ดีขึ้น

## 2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ขาดบุคลากรในการช่วยหาหนังสือเมื่อยามที่นักศึกษาหาไม่เจอ
- บุคลากรไม่สนใจ ไม่ให้บริการอย่างจริงจัง ไม่มีความเป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย
- ไม่ค่อยยิ้ม
- อธิษาศัย ไม่ยิ้ม หน้าไม่รับแขก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรมีบุคลากรช่วยแนะนำหนังสือ
- ควรปรับปรุงสีหน้า และความเป็นมิตร ควรมีอธิษาศัยที่ดีมากกว่านี้

## 3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ( 14 คน)
- เครื่องพิมพ์-คั่น สัมผัสไม่ค่อยดี (6 คน)
- ห้ามนำกระเป๋าเข้าห้องสมุด
- บางวันอากาศร้อนมาก แต่ทางห้องสมุดไม่เปิดแอร์ เพราะอาจจะมีคนน้อย (เสาร์-อาทิตย์)
- ปลั๊กไฟน้อย
- อินเทอร์เน็ตช้า
- เครื่องอิเล็กทรอนิกส์เสีย
- ห้องคูหนังสือฟังเพลง
- ทรัพยากรมีน้อย การจองหนังสือทำให้ต้องรอนาน
- อยากให้คอมพิวเตอร์ทันสมัยมากกว่านี้และมีระบบอินเทอร์เน็ตที่เร็วขึ้น เพื่อให้ นักศึกษามีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเวลาทำงาน บางครั้งนักศึกษาต้องขับรถออกไปที่ร้านข้างนอกทำให้เสียเวลา

- ที่วางกระเป๋าไม่ค่อยปลอดภัย
- ห้องบางห้อง ไม่ได้มีประโยชน์เท่าไร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์
- ปรับปรุงเครื่องพิมพ์-คั่น
- ให้นำกระเป๋าเข้าห้องสมุดได้
- ควรเปิดแอร์ให้เป็นเวลา ไม่เลือกเวลา
- เพิ่มปลั๊กไฟ
- ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น



- ปรับปรุงอุปกรณ์ให้ใช้งานได้
- ควรมีคอมพิวเตอร์ สื่อการอ่าน หนังสือที่ทันสมัย

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- คุณภาพบุคลากรน้อย
- หนังสือเป็นหนังสือเก่า
- หาหนังสือยาก บางครั้งไม่รู้หมวดหมู่ ยากต่อการค้นหา
- คอมพิวเตอร์ไม่พอ บ้างก็ใช้ไม่ได้ อินเทอร์เน็ตช้า
- หนังสือยังไม่เพียงพอในการหาข้อมูล
- การหาหนังสือ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เพิ่มจำนวนบุคลากร
- มีหนังสือให้เยอะกว่านี้
- หาของใหม่มาลงบ้าง
- ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตที่เร็วกว่านี้

#### 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- จัดห้องให้น่าเข้ามามากกว่านี้ ควรมีสิ่งดึงดูดใจมากขึ้น
- อยากให้มีหนังสือใหม่ๆเข้ามาเรื่อยๆ และจัดมุมให้นักศึกษาดูหนังสือ
- อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ให้มากกว่านี้ เพราะมาที่ครั้งจำนวนหนังสือ มีไม่กี่

เล่ม

- อยากให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือใหม่ๆที่ตรงกับวิชาเรียน เช่น วิชา physical chemistry
- ขอเพิ่มหนังสือในสาขาเคมีอุตสาหกรรมมากกว่านี้ เพราะยังมีน้อยต่อความต้องการใช้
- ทำสื่อแนะนำหนังสือน่าอ่านในแต่ละวัน
- การยืม-คืน หรือการค้างชำระค่าปรับหนังสือน่าจะมีการส่งอีเมลไปในโทรศัพท์มือถือ
- ควรศึกษาว่ารายวิชาแต่ละรายวิชาใช้หนังสือใดประกอบและควรหาหนังสือเหล่านั้นมาให้

เพียงพอ

- เปิดชั้น 3
- ควรเลื่อนเวลาเปิดเป็น 8.00 -17.00 หรือ 17.30 น.

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องดูความต้องการของผู้ใช้ ทั้งความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีจำนวนเพียงพอ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการของห้องสมุด ก็ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย และถูกต้อง ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีอรรถาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องมีสถานที่ที่สะอาด และปลอดภัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและจำนวนที่เพียงพอ ส่วนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งข่าวสารกิจกรรม หรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

