

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยปัจจุบันได้มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้ให้ความสำคัญส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งสร้างกระแสสังคมให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย ควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี: ออนไลน์)

การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต นับเป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางการศึกษาที่สำคัญ ไม่ว่าผู้ใดก็ตามล้วนต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่เป็นปกติสุขในสังคม เพราะปัจจุบันบุคคลต้องเผชิญกับปรากฏการณ์ใหม่ๆ ทำให้ต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้ ต้องเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ค่านิยมตลอดเวลา เพื่อจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมยุคใหม่ได้อย่างมีความสุข การเรียนรู้จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์กระทำจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ บุคคลมีอิสรภาพที่จะเลือกการเรียนรู้จากการศึกษารูปแบบต่างๆ หรือจากแหล่งการเรียนรู้ในสังคมที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค ได้เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า จะสามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้เป็นไปตามความพร้อม ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคณะ/สถาบัน/สำนัก ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างคุณภาพมาตรฐานชั้นนำในระดับนานาชาติได้ (สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549 : 5)

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย รวมทั้งการบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัย ซึ่งภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง ข้อมูลประเภทต่างๆ ที่ให้บริการในห้องสมุด โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ถูกจัดให้บริการต่างๆ มีหลายประเภท เช่น หนังสือทั่วไป คือ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ ตำราเรียน วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง นวนิยาย วารสารและหนังสือพิมพ์ วารสารภาษาไทย วารสารภาษาต่างประเทศ

หนังสือพิมพ์ เพิ่มข้อมูลเฉพาะเรื่อง จดสาร และโสตทัศนวัสดุ รูปภาพ ซีดีรอม การสืบค้นข้อมูล จากอินเทอร์เน็ต ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพในปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสม (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547 : 1) ห้องสมุดจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความจำเป็นในการผลักดันให้ ภารกิจของมหาวิทยาลัยสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีการดำเนินการให้บริการ สารนิเทศที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว คือ มีบริการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการยืม-คืน ณ จุดบริการเดียว บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการสนับสนุนการวิจัย การบริการต่างๆ สำนักหอสมุดให้บริการ สารนิเทศแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกทั้งในห้องสมุดกลางและ ห้องสมุดคณะ/สถาบัน/ศูนย์ ในรูปแบบของห้องสมุดที่มีชีวิต (Living Library) และห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) (รายงานประจำปี 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553 : 70-75)

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2508 ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2555 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ตั้งอยู่ที่อาคาร 3 ชั้น 1 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเนื้อ ที่รวมทั้งหมดประมาณ 2,280 ตารางเมตร โดยมีวิสัยทัศน์และพันธกิจสอดคล้องกับสำนักหอสมุด ซึ่งวิสัยทัศน์ คือ เป็นแหล่งการเรียนรู้ ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ในการบริการสารสนเทศสาขาสังคมศาสตร์ และพันธกิจ คือ เพื่อแสวงหา สร้างสม จัดระบบ บำรุงรักษา ทรัพยากรสารสนเทศสาขาสังคมศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีคุณภาพและนำ เทคโนโลยีทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มุ่งเน้นในการส่งเสริมและ สนับสนุนภารกิจของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะ สังคมศาสตร์ ในด้านการเรียนการสอน การวิจัยชั้นนำทางด้านสังคมศาสตร์ ทั้งในระดับท้องถิ่น และนานาชาติ มุ่งเน้นเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเข้มแข็งในทางวิชาการและการวิจัยทางด้าน นิติศาสตร์และมีส่วนร่วมกับสังคม ตลอดจนเป็นแหล่งความรู้ทางกฎหมายให้กับสังคม รวมทั้ง มุ่งเน้นด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ที่สร้างนวัตกรรมทางปัญญา พัฒนาการเรียนรู้ เชิดชู จริยธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นสากล มีความจำเป็นต้องมีสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการ พัฒนา และสนับสนุนนักศึกษาตลอดจนจำเป็นต้องมีแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัย สมบูรณ์และมี คุณภาพ (รายงานการดำเนินงาน ประจำปี 2554 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตค. 53- กพ. 54: 1-2)

ในส่วนของการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มีการให้บริการดังนี้ บริการยืม-คืน เป็นบริการที่ผู้ยืมมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดอนุญาตให้ยืมออกได้ และผู้ยืมจะต้องส่งคืนภายในระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการช่วยผู้ยืมที่มีปัญหาในการค้นคว้าข้อมูลและชี้แนะแหล่งข้อมูลอื่นๆ บริการขนส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Document Delivery) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา และบุคลากรของคณะ ในการยืมหนังสือต่างคณะภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ยืมไม่ต้องเดินทางไปยืมด้วยตนเอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดขอลำนโยบายความจากห้องสมุดอื่นๆ ในประเทศไทย ในกรณีที่ห้องสมุดคณะไม่มีตามคำขอของผู้ยืม โดยผู้ยืมบริการจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (COMPUTERIZED SEARCHING SERVICE) ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ และห้องสมุดอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการแสดงหนังสือใหม่ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดแสดงหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ยืมทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือใหม่อะไรบ้าง บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ฉบับล่วงเวลา วารสารเย็บเล่ม จุลสาร ข่าวสาร หนังสือพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง บริการเปิดห้องสมุดล่วงเวลาวันเสาร์-อาทิตย์ บริการอินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์มัลติมีเดีย พื้นที่บริการมัลติมีเดีย มีมุมความรู้ตลาดทุน(SET Corner) มุมข่าวสารความรู้ในรอบสัปดาห์ มุมฝึกทักษะภาษาอังกฤษ บริการนั่งอ่านในสวนธรรมชาติ การจัดแบ่งพื้นที่บริการมีการจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง พื้นที่จัดวางชั้นหนังสือทั่วไปภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ พื้นที่ห้องบริการวารสารฉบับปัจจุบัน ฉบับล่วงเวลา วารสารเย็บเล่ม จุลสาร ข่าวสาร หนังสือพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง ส่วนที่สองบริการยืม – คืน และงานมัลติมีเดีย ส่วนที่สาม พื้นที่นั่งอ่านในสวนธรรมชาติ บรรณาคาภายในห้องสมุดแบ่งเป็น 2 โซน คือ โซนความรู้วิชาการและโซนที่นั่งอ่านในสวนธรรมชาติ (รายงานการดำเนินงาน ประจำปี 2554 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: 1)

ในการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ ในแต่ละปีจะต้องมีการประเมินคุณภาพโดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ได้ประเมินการบริการ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ โดยผลการดำเนินงานในปี 2552 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ได้ดำเนินการ 4 ข้อ จาก 7 ข้อ ได้ 2 คะแนน จาก 5 คะแนน และผลการดำเนินงานในปี

2553 ได้ดำเนินการ 5 ข้อ จาก 7 ข้อ ได้ 3 คะแนน จาก 5 คะแนน ในเกณฑ์มาตรฐาน ต้องมีผลการประเมินคุณภาพของบริการไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 จึงทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2554: 77) ด้วยหน้าที่การให้บริการห้องสมุดมีความหลากหลายประกอบกับเวลาที่จำกัด ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการต่างมีจุดประสงค์การขอรับบริการแตกต่างกัน นอกจากการประเมินคุณภาพแล้ว ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ยังมีแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ เช่น การรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยทางเว็บไซต์ <http://library.cmu.ac.th> และแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ 3,453 คน ได้มีข้อร้องเรียนและข้อแสดงความคิดเห็น 341 ประเด็นต่อปี ข้อร้องเรียนมีหลายด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่มีชื่อตามความต้องการในระบบสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีหนังสือในชั้นวางหนังสือ ทำไมจึงมีหนังสือของคณะอื่นเข้ามาปะปนอยู่บนชั้นวางหนังสือ หนังสือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หนังสือไม่ค่อยหลากหลาย หนังสือชำรุดเสียหาย ด้านบริการ เช่น การให้คำแนะนำ-ชี้แจงข้อมูล การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว อธิบายของผู้ให้บริการ การเอาใจใส่ผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตล่าช้า หลุดบ่อย สัญญาณไม่ครอบคลุมทั่วทั้งห้องสมุด อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า ช้า คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีจำนวนน้อยเกินไป จำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตัวอาคารชำรุด ผนัง เพดานของอาคารมีรอยแตกร้าว สีของผนังหลุดกร่อน แสงสว่างไม่เพียงพอ ทางเข้า-ออกไม่สะดวก เป็นต้น (รายงานการดำเนินงาน ประจำปี 2554 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตค. 53-กพ. 54: 28)

จากกรณีต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการที่ไม่สามารถให้บริการผู้ให้บริการได้ดีพอ นับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ จึงเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงมาตรฐานในการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ว่ามีมาตรฐานคุณภาพหรือไม่ เพียงใด ตลอดจนสำรวจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ สภาพปัญหาที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์พบจากการใช้บริการและให้บริการ พร้อมขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจากผู้ให้บริการ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นั้นไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการให้มีคุณภาพให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพต่องานบริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการได้รับบริการด้านสารสนเทศจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 การให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มีมาตรฐานในการบริการที่ดีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1.3.2 ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังได้รับบริการด้านสารสนเทศหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1.3.3 ผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ พบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการเข้ารับบริการหรือไม่ อุปสรรคในด้านใดบ้าง

1.3.4 ผู้ให้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บริการหรือไม่ ด้านใด อย่างไร

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

1.4.1 การให้บริการด้านสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดี

1.4.2 ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอย่างมากต่อการได้รับบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่ดี

1.4.3 การใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีปัญหาด้านความทันสมัยครบถ้วนความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศอย่างมาก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5.2 ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลความต้องการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5.3 ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการสำรวจมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสภาพปัญหาในการใช้และการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6.3 ขอบเขตด้านประชากร

นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง 3 คณะ คือ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 2,615 คน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ที่ 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การบริการ หมายถึง บริการที่ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดไว้สำหรับผู้ใช้บริการ ทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือตำรา วารสาร เป็นต้น ด้านการบริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ความเป็นกันเองของบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเป็นระเบียบและความถูกต้องในการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ความสะอาดภายในห้องสมุด เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีหน้าที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือและให้บริการสื่อทุกประเภทของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การแก้ไขปัญหา หมายถึง เป็นวิธีการที่บุคคล ผู้แก้ปัญหจะต้อง ทำเป็นกระบวนการจะ เริ่มเมื่อเผชิญกับปัญหา และจบลงเมื่อ ได้คำตอบ ผู้แก้ปัญหจะต้องสังเคราะห์สิ่งที่ตนได้เรียนรู้ มาแล้วนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาตรฐานบริการ หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้ให้บริการที่มีมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการ อย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ การบริการอย่างมีน้ำใจ เป็นต้น

ด้านบริการ หมายถึง บริการที่จัดเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ตรงตามรูปแบบ บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และรูปแบบบริการสารสนเทศ

บริการด้านสารสนเทศของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง สารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ให้บริการในห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ โดยทรัพยากรสารสนเทศนี้ได้ถูก จัดให้บริการต่างชั้นวางต่างๆ ดังนี้

- หนังสือทั่วไป ประเภทของสารนิเทศที่ให้บริการ คือ หนังสือภาษาไทย หนังสือ ภาษาอังกฤษต่างประเทศ ตำราเรียน วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง นวนิยาย
- วารสารและหนังสือพิมพ์ ประเภทของสารนิเทศที่ให้บริการ คือ วารสาร ภาษาไทย วารสารภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ แฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง กฤต ภาด จุลสาร
- สื่อทัศนวัสดุ ประเภทของสารนิเทศที่ให้บริการคือ รูปภาพ ซีดีรอม การสืบค้น ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต