

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1.1 ความหมายบริการห้องสมุด

ความหมายคุณภาพบริการ

2.1.1.2 ลักษณะของบริการ

2.1.1.3 หลักการให้บริการ

2.1.1.4 มาตรฐานการบริการ

2.1.1.5 คุณภาพบริการ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1.1 ความหมายของคำว่า “บริการ” งานบริการห้องสมุดถือว่าเป็นภารกิจหลักของสถาบันบริการสารนิเทศ ทำให้สถาบันบริการสารนิเทศเติบโต ซึ่งผู้ให้บริการจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างสารนิเทศกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์กัน โดยให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นการกระทำเพื่อผู้อื่นเป็นหลัก มีผู้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) ได้อธิบายว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี หรือ ใช้เป็นนามหมายถึง ให้บริการ ใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548: 73) อธิบายว่าการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ จึงส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

นุสรุา แสงรัตน์ (2545: 8) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545: 106-107) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง สิ่งสัมผัสจับต้องได้ ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

สรุปการบริการ หมายถึง อาศัยความรู้ลึกในการส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ถ้าผู้มอบบริการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ

ความหมายคุณภาพบริการ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550) กล่าวว่า คุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์หมายถึง การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า หรือการสร้างบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและความหมายของคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมในอนาคตว่าหมายถึง การสร้างความประทับใจต่อลูกค้าอย่างเบ็ดเสร็จ (Total customer delight) โดยคำว่า “เบ็ดเสร็จ” (Total) จะครอบคลุมไปถึงสิ่งที่มีความเหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้านที่ประเมินโดยลูกค้า

อัชฌา หรั่งลอย (2544: 8) ได้นิยามความหมายของคำว่า คุณภาพ ว่าหมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการมีหลายประการ แต่จะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับงาน

บริการต่างๆ ไป 10 ประการ (จารุบุญ ปาณานนท์ (2533) อ้างใน ภัทรวุฒิ อุตริยะ, 2544 : 14-15) ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายถึง การบริการ ต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

สรุปคุณภาพ โดยรวมหมายถึง บริการหรือผลที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการจะเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ยิ่งถ้าทำได้เกินความคาดหวังจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับเหนือความคาดหวัง

2.1.1.2 ลักษณะของการบริการ (รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, 2535: 13)

- 1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
- 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับทั่วไป (สมิต สัจฉกร, 2546: 174-176) มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้บริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ขึ้นกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.1.1.3 หลักการให้บริการ

การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไป

ตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร, 2546: 173-174) ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

ให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2.1.1.4 มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการบริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ (สมิต สัจฉกร, 2546 : 177-179)

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ 1.2 ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนันท่าด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการเท่าเทียม ถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ

8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร

8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อ
ประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ด้านคุณภาพและ
ปริมาณอย่างครบถ้วน

2.1.1.5 คุณภาพบริการ

การบริการที่ดีมีคุณภาพ (ปริทรรศ ศิลปกิจ, 2538) จำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหา ยังไม่เป็นที่พอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมบริการนั่นเอง

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นสถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ

ความรู้ (Knowledge) ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชคลาภอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย เชื่อง เกลียดชังหน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านั้นนอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพ อันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้อย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจาก

ความขี้แยเข้มแข็งใส เต็มใจ ไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Felling to do) เป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการที่จะนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ (Knowledge to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องพร้อมด้วยสัมผัสและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง

1. ความหมายและระดับของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง บุคคลไม่ว่าจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมมีความคาดหวังในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งสิ่งที่คาดหวังจะได้มาหรือไม่ย่อมเกิดจากการกระทำของตัวบุคคลเอง เช่น ความคาดหวังที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงและมั่นคง บุคคลนั้นก็ต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุดเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น

พจนานุกรมของ Oxford University (2001: 281 อ้างถึงใน เกื้อกมล ดวงประทีป, 2547) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็น สภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

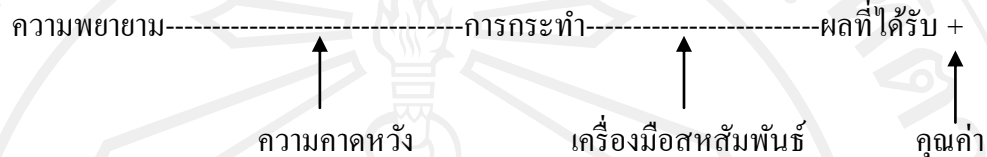
มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ (2540: 17) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530: 20) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจจะเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กร หรือความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองว่าควรจะทำพฤติกรรมปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึง การคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับ 3 ประการ ตามขั้นตอนคือ 1) การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน 2) การปฏิบัติงาน 3) ผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังใน 2 ลักษณะ คือ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม และความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

จุฬาร นิยมธรรม (2547) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) โดยสรุปไว้ 5 ข้อดังต่อไปนี้

1. การกำหนดความพยายาม เป็นพื้นฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง กล่าวถึง แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิด โดยผลที่ได้รับจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ



2. ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำ ที่บรรลุผล ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความพยายามและการกระทำ

3. ค่าสัมพัทธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. คุณค่า ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน รางวัลที่มีค่ามาก ตามสากลนิยมคือ การยกย่อง การยอมรับ และคำสรรเสริญจากผู้อื่น

5. ความพยายาม เป็นผลรวมของความคาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ กับผลลัพธ์และคุณค่า

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

นอกจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แล้วที่กล่าวไปแล้ว ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคาดหวังในบริการห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่งเกิดจากยุคที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยที่ Moyo (2004: 221 อ้างถึงใน อริศรา สิงห์ ปัน, 2551) ได้อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

1. ทรัพยากรทุกอย่างอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม (Full text) และเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้
3. บริการมีความรวดเร็วขึ้น
4. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและทุกวันของสัปดาห์
5. การเข้าถึงบริการทำได้ง่าย สะดวก
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเสมือน (Virtual reference service) คือเข้าถึงแบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบรรณารักษ์ตอบคำถามด้วย

7. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยตนเอง โดยการให้บริการผ่านเว็บไซต์
8. บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด
9. ทรัพยากรทุกประเภทควรอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
10. จัดหาทางเลือกหลาย ๆ ช่องทางการให้บริการ
11. เว็บไซต์ต้องใช้งานได้ตลอดเวลาและเป็นช่องทางในการบริการที่มีประสิทธิภาพ
12. บริการทั้งหมดควรทำได้แบบออนไลน์ เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การนำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมทรัพยากรสารนิเทศต่อ ฯลฯ
13. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search engine) ในเว็บไซต์ สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้ทุกอย่าง

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

บทบาทหน้าที่ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (บานชื่น ทองพันชั่ง, 2544 : 68-69)

ทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ได้จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารนิเทศในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ โดยเน้นเนื้อหาที่มีการเรียนการสอนภายในคณะสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ภูมิศาสตร์ บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น รูปแบบของทรัพยากรสารนิเทศที่ห้องสมุดให้บริการ แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. หนังสือ ได้แก่ หนังสือ/ตำรา หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์ภาคเหนือ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์
2. วารสาร ได้แก่ วารสารฉบับใหม่ วารสารฉบับล่วงเวลา และวารสารเย็บเล่ม
3. หนังสือพิมพ์ แบ่งออกเป็น หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และฉบับล่วงเวลา 1 เดือน ซึ่งภายหลังจาก 1 เดือนแล้วจะคัดเลือกข่าวจัดเก็บในแฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง
4. จุลสาร แผ่นพับ และกฤตภาค จัดเก็บและให้บริการเฉพาะเรื่องที่ทันสมัยและมีคุณค่าทางวิชาการ สามารถค้นคว้าอ้างอิงได้
5. แฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง จัดเก็บและรวบรวมเฉพาะเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของผู้ใช้ โดยการคัดเลือกข่าวจากหนังสือพิมพ์ บทความจากวารสาร แผ่นพับ/จุลสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จัดเก็บในแต่ละแฟ้ม

6. สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM และฐานข้อมูลอื่นๆ ที่ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ สามารถติดต่อออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะอำนวยความสะดวกเร็วในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ได้จัดให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้หลากหลายตามความต้องการ และสะดวกแก่การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้ (บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: ออนไลน์)

-บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ สามารถยืม-คืน หนังสือ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ และทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ

-บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถยืมหนังสือ ระหว่างห้องสมุดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (D.D.:Document Delivery)

- บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ได้แก่

1. ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ CMUL Online Public Access Catalog เป็นการสืบค้นรายชื่อหนังสือ วารสารภาษาต่างประเทศ โสตทัศนวัสดุ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่ให้บริการในห้องสมุดกลางห้องสมุดคณะ สถาบัน ศูนย์ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยใช้ บริการได้ที่ ห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่หรือนอกเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ฐานข้อมูล ISIS OPAC เป็นบริการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศงานวิจัยของอาจารย์และนักวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณิตศาสตร์ไทย-หนังสือพิมพ์-หนังสืออ้างอิง รายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลพลังงานใหม่ และพลังงานหมุนเวียน วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ภาคเหนือผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

3. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนกว่า 40 ฐานข้อมูล

- บริการเพิ่มข้อมูลเฉพาะเรื่องทางสาขาสังคมศาสตร์ ห้องสมุดได้รวบรวมข่าว บทความ และบทวิเคราะห์จากหนังสือพิมพ์ทางสาขาสังคมศาสตร์ โดยจัดทำเพิ่มข้อมูลเฉพาะเรื่อง ที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า และอยู่ในความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด โดยจัดเรียงตามลำดับตัวอักษร และให้บริการบริเวณห้องวารสาร และผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลฤกษ์ฤกษ์ข่าวอิเล็กทรอนิกส์ 10 หมวด 150 หัว เรื่อง ครอบคลุมหนังสือพิมพ์ จำนวนเอกสารฉบับเต็ม 30 ชื่อ 10 ล้านระเบียนข่าว มีข้อมูลปี 2539 - 2550

- บริการคำพิพากษาฎีกา ห้องสมุดได้จัดให้บริการคำพิพากษา โดยจัดเก็บตั้งแต่ปี พ.ศ.2485
- ปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถยืมถ่ายเอกสาร สามารถยืมถ่ายเอกสารจำนวน 3 เล่ม ต่อ 1 ครั้ง และต้องคืนเอกสารภายใน 1 วัน สามารถสืบค้นข้อมูล คำพิพากษาฎีกา ได้ที่เว็บไซต์ของศาลฎีกา โดยค้นหาข้อมูลและสิ่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง
- บริการราชกิจจานุเบกษา ห้องสมุดได้จัดให้บริการราชกิจจานุเบกษา โดยจัดเก็บ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2508 - ปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถยืมถ่ายเอกสาร จำนวน 3 เล่ม ต่อ 1 ครั้ง และต้องคืนเอกสารภายใน 1 วัน และสามารถสืบค้นข้อมูลคำ พิพากษาฎีกาได้ที่เว็บไซต์ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาโดยค้นหาข้อมูลและ สิ่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง
- บริการหนังสือสำรอง หนังสือสำรอง คือหนังสือที่มีจำนวนความต้องการใช้สูง โดยเฉพาะรายการของหนังสือที่อาจารย์ กำหนดให้นักศึกษาอ่านซึ่งหนังสือ ประเภทนี้ ห้องสมุดจะนำมาจัดแยกไว้ที่ชั้นหนังสือสำรองบริเวณเคาน์เตอร์ บริการยืม- คืน และจะมีระยะเวลาในการยืม จำนวน 3 วัน
- บริการจองหนังสือ ในกรณีหนังสือที่ท่านต้องการมีผู้อื่นยืมออกไปแล้ว แม้ว่า หนังสือนั้นจะเป็นของห้องสมุดใดก็ตาม ท่านสามารถจองหนังสือได้โดยติดต่อ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ยืม - คืน เพื่อดำเนินการให้ หรือทำการส่งคำขอจองด้วย ตนเองผ่านระบบฐานข้อมูล CMUL Online Public Access Catalog
- บริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย (Liaison Librarians) เป็นบริการที่บรรณารักษ์ของ ห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะออกไปพบนักวิจัยเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสาน งานการให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ให้เป็น แหล่งข้อมูลที่จะสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ของนักวิจัย คณาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (Information desk) เป็นบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าอีกช่องทางหนึ่งของห้องสมุดที่จัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือ แนะนำ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใน การแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศทางวิชาการ และการใช้บริการห้องสมุด เพื่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ให้ได้รับคำตอบด้วยความรวดเร็ว โดยบริการ ดังกล่าวจะช่วยผู้ใช้ ในการแนะนำทรัพยากรห้องสมุด แนะนำบริการ ซึ่งแหล่ง

ทรัพยากร ช่วยการค้นหาสารนิเทศ พร้อมส่งคำตอบและข้อมูล ข่าวสาร
สารนิเทศต่างๆ ผ่านระบบ MSN Messenger

- บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศ (SDI) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการ
เข้าถึงสารนิเทศทางด้านสังคมศาสตร์ได้ตามความต้องการและต่อเนื่องและ
ประหยัดเวลา โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตาม คัดเลือกสารนิเทศตาม
ขอบเขตและเนื้อหาที่ผู้ขอใช้บริการกำหนดไว้ จากทรัพยากรสารนิเทศของ
ห้องสมุด และจัดส่งให้ผู้ขอใช้บริการทาง e-mail ข้อมูลที่จัดส่งจะอยู่ในรูปแบบ
หน้าสารบัญวารสาร บทความ บทคัดย่อ
- บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) ผู้ใช้บริการที่มี Notebook
สามารถใช้บริการเครือข่ายไร้สายได้ โดยห้องสมุดได้จัดเตรียมเคาน์เตอร์
สำหรับนั่งใช้บริการ notebook
- บริการมุมความรู้ตลาดทุน (SET Corner) ห้องสมุดได้ให้บริการสื่อความรู้
เกี่ยวกับ ตลาดทุน การออม การลงทุน และการบริหารธุรกิจ ผู้ใช้สามารถสืบค้น
ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ที่ <http://www.set.or.th>
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

วันและเวลาเปิดบริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เปิดภาคเรียน วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.

ก่อนสอบ 1 เดือน เวลา 08.30 – 20.00 น.

วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 08.00 – 17.00 น.

ปิดภาคเรียน วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.

วันเสาร์ – อาทิตย์ ปิดบริการ

วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดบริการ

สิทธิการยืม จำนวนทรัพยากรสารนิเทศและระยะเวลาที่ให้ยืม (บานชื่น ทองพันชั่ง,
2548: 15)

สิทธิการยืม ผู้มีสิทธิการยืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด คือ “สมาชิกของห้องสมุด”
ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การเป็นสมาชิกห้องสมุด
สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดได้ทั้งงานบริการ จำยืม-รับ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาที่ให้ยืม

ประเภทวัสดุ ตีพิมพ์/ไม่ ตีพิมพ์	นักศึกษา				ข้าราชการสาย ก,ข		ข้าราชการสาย ค/ ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างชั่วคราว	
	ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา					
	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา
หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์ ภาคเหนือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล	/	7 วัน	/	14 วัน	-	1 ภาค การศึกษา	/	7 วัน
วิทยานิพนธ์	1 เล่ม	7 วัน	3 เล่ม	7 วัน	3 เล่ม	7 วัน	1 เล่ม	7 วัน
หนังสือสารอง	/	3 วัน	/	3 วัน	/	3 วัน	/	3 วัน
ประเภทวัสดุ ตีพิมพ์/ไม่ ตีพิมพ์	นักศึกษา				ข้าราชการสาย ก,ข		ข้าราชการสาย ค/ ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างชั่วคราว	
	ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา					
	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา	จำนวน	ระยะเวลา
นวนิยาย	/	7 วัน	/	7 วัน	/	7 วัน	/	7 วัน
สิ่งพิมพ์ทุก ประเภทรวมยืม กับห้องสมุด กลาง ห้องสมุด คณะ/ห้องสมุด สถาบันได้ไม่ เกิน	10 เล่ม		15 เล่ม		30 เล่ม		5 เล่ม	

หมายเหตุ จำนวนและระยะเวลาการยืมวารสาร และโสตทัศนวัสดุให้เป็นไปตามประกาศของ
ห้องสมุด

การจัดพื้นที่บริการ (ห้องสมุดมีชีวิต) ของคณะสังคมศาสตร์

ห้องสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีหนังสือที่อยากอ่าน อยากค้นคว้ามีกิจกรรมที่อยากทำ ได้เห็นสิ่งที่อยากเห็น และมีบรรยากาศที่เป็นใจอย่างสวนธรรมชาติด้านนอก อาคารสถานที่ควรดูสดใส สดชื่น บรรยากาศที่เอื้อต่อความมีชีวิต เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสร้างนิสัยรักการอ่าน โดยมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

องค์ประกอบของห้องสมุดมีชีวิตของคณะสังคมศาสตร์

- **องค์ความรู้ (Knowledge)** ประกอบด้วย ข้อมูลสารนิเทศ ทั้งที่เป็นข้อมูลประเภทสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ครบถ้วน ตามความต้องการ
- **สภาพแวดล้อม (Environment)** พื้นที่ห้องสมุด มีการจัดมุมความรู้ มุมบริการ และมุมกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องและเหมาะสม ที่นั่งอ่าน บรรยากาศสบาย เป็นกันเอง
- **ระบบเทคโนโลยี (Technology)** มีระบบจัดการและบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการช่วยค้นได้สะดวก รวดเร็ว เช่น การลงทะเบียน การยืม - ส่งหนังสือ การค้นหาหนังสือต่าง ๆ เป็นต้น
- **บรรณารักษ์ / ผู้ให้บริการ (People)** มีใจรักในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความสุขในการทำงาน
- **ระบบ (System)** มีการจัดระบบองค์ความรู้ให้เป็นระบบและช่องทางในการเข้าถึงบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมการอ่าน การจัดกิจกรรมดนตรีในห้องสมุด การจัดมุมดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมต่าง ๆ เป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยแก่ผู้ใช้บริการ

การจัดบริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(แบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์)ของคณะสังคมศาสตร์

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ห้องสมุดที่มีการจัดการระบบงานและเนื้อหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นลักษณะผสมผสานการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดเสมือน และห้องสมุดดิจิทัล

ลักษณะของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ในบทบาทของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

1. มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในด้านการบริการงาน และ ด้านการบริการผู้ใช้บริการ
2. มีการนำระบบโปรแกรมอัตโนมัติในการจัดการงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เช่น งานบริการยืม - คืน งานสืบค้นหาข้อมูล และงานด้านวารสาร เป็นต้น

3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นข้อมูลอยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น ข้อมูลที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว โดยจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูล ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และให้บริการข้อมูลผ่านเครือข่าย
4. มีการนำเทคโนโลยีในการสร้างข้อมูล การจัดเก็บ การสืบค้นหา และการเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่าย
5. มีการให้บริการข้อมูลในลักษณะการใช้ข้อมูลร่วมกัน ผู้ใช้สามารถเปิดอ่านข้อมูลพร้อมๆ กัน ได้ในเวลาเดียวกัน ต่างสถานที่กัน โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
6. ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลได้โดยตรงจากที่อื่น สามารถเปิดได้เต็มรูปแบบ โดยไม่ต้องมาที่อาคารห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เนื่องจากสามารถเปิดอ่านได้โดย ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความเจริญก้าวหน้าที่ดำเนินต่อเนื่องไปอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลทำให้ห้องสมุดในฐานะแหล่งความรู้ของสาธารณะที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ปรับเปลี่ยน เพื่อให้เข้ากับโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อให้ลดกระบวนการทำงานซ้ำซ้อนลง มีความรวดเร็วและมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีอยู่ในรูปของดิจิทัล เช่น ผู้ใช้สามารถที่จะเรียกใช้ข้อมูลได้โดยตรงจากที่อื่น โดยไม่ต้องมาที่อาคารของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ทางด้านการบรรณารักษ์ผู้ทำงานในห้องสมุด ต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการได้สิ่งที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์จะเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญยิ่งในโลกของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและจะต้องมีการพัฒนาไปพร้อมกันทั้งระบบงานของห้องสมุดและตัวบรรณารักษ์ควบคู่กันไป

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐานการตรวจประเมินคุณภาพ คือ

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้ นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา

3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา อย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบ ไร้สาย

4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการ ด้านอาหาร และสนามกีฬา

5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการ ด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

หมายเหตุ

1. ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 ให้นับรวม notebook และ mobile device ต่างๆ ของนักศึกษา ที่มีการลงทะเบียนการใช้ wifi กับสถาบันด้วย

2. การคิดจำนวน FTES ให้นำจำนวน FTES ของแต่ละระดับการศึกษารวมเข้าด้วยกัน โดยไม่ต้องเทียบเป็น FTES ของระดับปริญญาตรี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เท่าที่พบพอจะให้ แนวคิดและสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้คือ

บุญเรือง เนียนหอม, เปล่งศรี อิงคินันท์ และนฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2533) ได้ทำการ วิจัยเรื่องสถานภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพและปัญหาของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษา

สถานภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาห้องสมุดเฉพาะหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะและห้องสมุดสถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการพัฒนาข่ายงาน CHULALINET โดยใช้ระบบโทรคมนาคมเพื่อให้บริการค้นข้อมูลได้จากทุกแห่ง โครงสร้างและระบบการบริหารห้องสมุดจะต้องชัดเจน มีเอกภาพที่ก่อให้เกิดความร่วมมือก่อให้เกิดความคล่องตัวในการพัฒนาข่ายงานและจะต้องจัดบริการสื่อการศึกษาทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนให้ครบถ้วน เพียงพอต่อการแสวงหาความรู้โดยจัดสื่อทุกรูปแบบ เช่น สิ่งพิมพ์, โสตทัศนวัสดุ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและจัดหาฐานข้อมูลทดแทนสิ่งพิมพ์มากขึ้น

บานชื่น ทองพันชั่ง (2536) ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดของนักศึกษา บัณฑิตศึกษา ภาควิชา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการศึกษามากและเข้าใช้ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มาก โดยเข้าใช้บ่อยที่สุดในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ในช่วงเวลาพักกลางวัน เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีวิธีการค้นเรื่องจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น ค้นวารสาร โดยวิธี ISIS OPAC ค้นหนังสือโดยวิธี OPAC และสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จุดมุ่งหมายของการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่ คือ เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประเภท หนังสือ ตำรา และเพื่อบริการจ่าย-รับ ปัญหาที่นักศึกษาประสบมากได้แก่ หนังสือมี ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ หนังสือภาษาไทยไม่เพียงพอประกอบการค้นคว้า และหนังสือที่ต้องการค้นคว้ามียี่ห้อแต่หา ไม่พบหรือมีผู้อื่นยืมไป ปัญหาที่พบมากอีกประการหนึ่งคือ หนังสือพิมพ์มีจำนวนชื่อเรื่องและฉบับ ชำนาญ หนังสือพิมพ์ฉบับละเวลาไม่อยู่บนชั้น ส่วนประเภทของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ นักศึกษาต้องการใช้มากคือ หนังสือตำราภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาไทย วารสารวิชาการ ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาไทย วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย สำหรับการบริการและสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ ที่นักศึกษาต้องการใช้มากคือ บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือสำรอง บริการถ่ายเอกสาร บริการรับฝากของที่บริเวณทางเข้า-ออก บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ บริการจัด มุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ และบริการชั้นแสดงหนังสือใหม่

ผ่องพรรณ แยมแซไข (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการ ห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้ห้องสมุดคณะมากกว่าสำนักหอสมุดเนื่องจากการเดินทางสะดวก ใกล้ที่เรียนและมีหนังสือประกอบการค้นคว้าที่ตรงกับหลักสูตรมากกว่า นักศึกษาทุกสาขาวิชาเข้าใช้สำนักหอสมุด เพื่อค้นหาเอกสารประกอบการเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์มากที่สุด โดยใช้หนังสือตำรา ภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือวิทยานิพนธ์และใช้วารสารภาษาไทยมากกว่าวารสาร ภาษาต่างประเทศ

Easton และ Rossin (1997) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงานในระยะเวลาปฏิบัติงานปกติสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเต็มเวลา พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา (Part-time) และพนักงานที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยศึกษาการปฏิบัติงานที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้มีจุดเน้นเกี่ยวกับจำนวนค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยภาพรวมการใช้ แรงงาน และขนาดของแรงงาน พบว่า การจัดการการปฏิบัติงานล่วงเวลาสามารถประหยัด งบประมาณค่าตอบแทนได้มากกว่าการปฏิบัติงานตามปกติ

อมรา อิศระชาญพานิช (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการ สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ (OPAC) ของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์และศึกษา วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากคำอธิบายที่ปรากฏในจอภาพ เหตุผลความสำเร็จคือ การกำหนดทางเลือก และใช้คำค้นถูกต้องและเห็นว่าระบบฐานข้อมูลมีความสมบูรณ์เพียงพอกับความต้องการ นิยมใช้ ระดับปานกลางถึงพอใจมาก ปัญหาและอุปสรรคความล้มเหลว ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านปริมาณ ข้อมูลน้อยเกินไป มีระดับปัญหามาก ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้ ทันสมัย ปัญหาของผู้ใช้คือ ความไม่คุ้นเคยกับระบบการสืบค้นและขีดความสามารถในการใช้ ระบบ รวมถึงไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการใช้ ปัญหาอื่นๆ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า ไม่มีเครื่องพิมพ์แสดงผลการสืบค้น ไม่มีคู่มือช่วยการใช้ระบบอย่างถูกต้อง

นงคราญ วณีสอน (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาความเสื่อมสภาพและชำรุดเสียหาย ของสื่อสิ่งพิมพ์ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมและการ จัดการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศร่วมกับการใช้พัดลมดูดอากาศแต่ไม่มี ห้องสมุดใดมีเครื่องดูดความชื้น รวมทั้งการควบคุมอุณหภูมิและความชื้นให้คงที่ การรักษาความ ปลอดภัยในอาคาร การป้องกันการชำรุดเสียหายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดหามาแล้ว แต่ปัจจัยและสาเหตุ การเสื่อมสภาพและชำรุดเสียหายของสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด พบว่าจากการที่ผู้ใช้ขาดความระมัดระวังใน การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และห้องสมุดไม่มีการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อ กระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องมีจิตสำนึกในการสงวนรักษาเพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายของสื่อสิ่งพิมพ์

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด หมายถึงบริการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพใน การให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ สูงสุด รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการให้บริการ อันส่งผลให้ห้องสมุดประสบผลสำเร็จใน การดำเนินงานตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอื่น ๆ ด้วย งานบริการของ ห้องสมุดเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นงานที่ละเอียดไม่ได้ ตลอดจนต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการ

ให้บริการตลอดเวลา โดยต้องมีการศึกษาผู้ใช้ ศึกษาฐานจากแหล่งอื่น รวมทั้งการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด งานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่สุดสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะห้องสมุด หากมีการบริหารที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ มีงานเทคนิคที่ดีเยี่ยม แต่มีงานบริการที่ไม่เป็นที่ประทับใจไม่สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศนั้นก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานบริการได้ ดังนั้นงานบริการจึงมีความสำคัญต่องานสถาบันบริการสารสนเทศ จนอาจกล่าวได้ว่า "งานบริการ คือ หัวใจของสถาบันบริการสารสนเทศ" อีกทั้งผู้ใช้จะประหลาดใจที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ที่จะสร้างความผูกพันทางใจ ทำให้ผู้ใช้ซื้อสัตย์ต่อสถาบันบริการ ความประหลาดใจจะเกิดในกระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การให้ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สัมผัสได้

ประภาพันท์ พลายจันทร์ (2546) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพการใช้ห้องสมุด นักศึกษาปริญญาตรีใช้ห้องสมุดมีความถี่ไม่แน่นอน เข้าใช้ห้องสมุดหาความรู้ประกอบการเรียน ค้นหาหนังสือเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ OPAC ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้มากกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ปัญหาพิเศษ/วิทยานิพนธ์ และค้นหาหนังสือโดยใช้ระบบ OPAC ด้านความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ หนังสือพิมพ์และหนังสือทั่วไปภาษาไทย และนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการสืบค้นจากระบบเครือข่าย Internet ฐานข้อมูล online และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการจองหนังสือ และบริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CDS/ISIS OPAC WEBISIS อีกด้วย

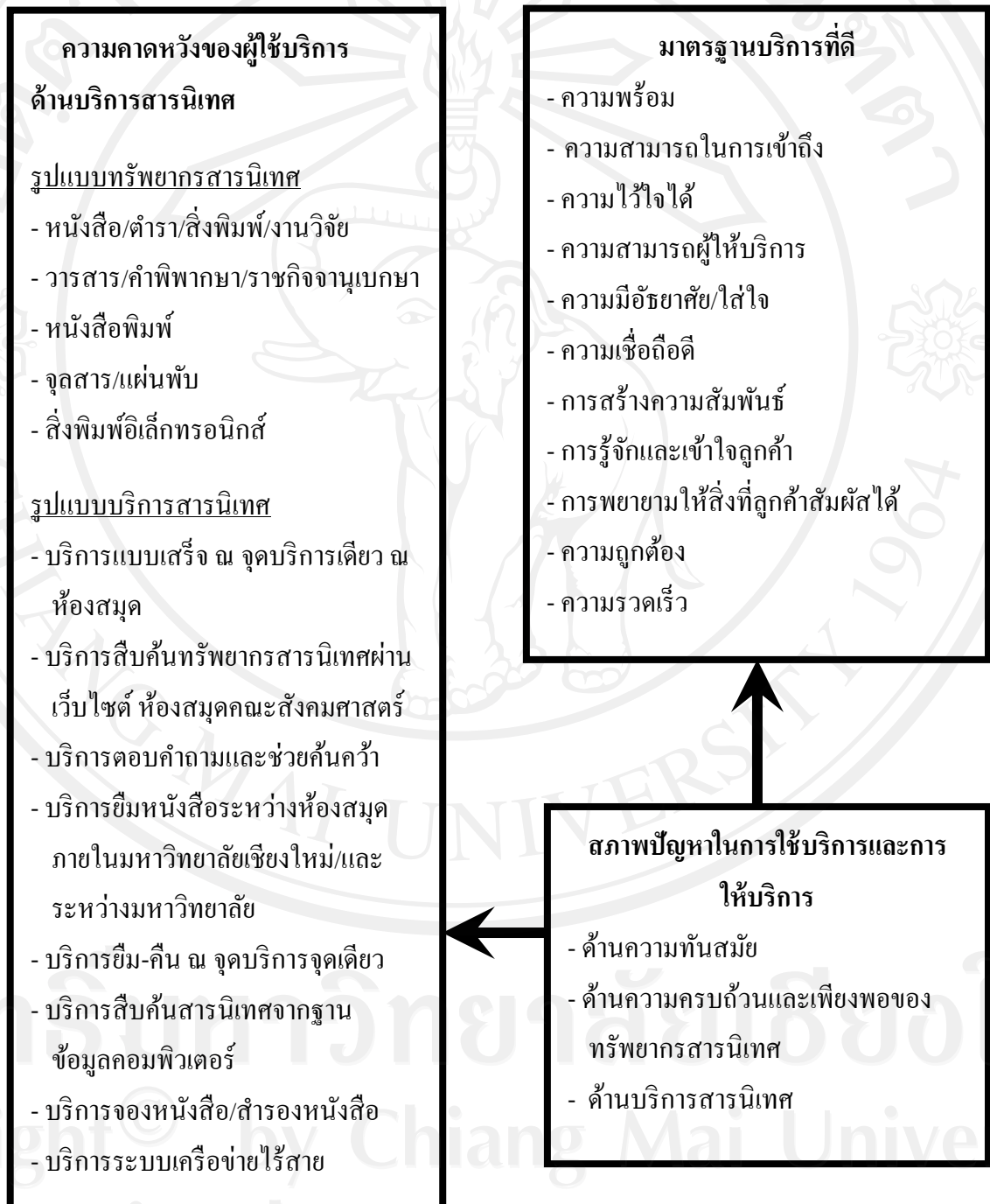
สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ตามปัจจัยลักษณะบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการ รวมทั้งความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ระบบ One-stop Service ณ สำนักงานเขตบางเขน

กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ประชาชนในภาพรวม ประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการ บริการ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้กระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความ คาดหวังของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ความ คาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในการบริการที่ดีมากเท่าใด ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) ได้ทำ การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของคณาจารย์ มหาวิทยาลัย แม่โจ้ ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความ คาดหวัง และความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนา คุณภาพบริการห้องสมุด ในการวิจัยใช้แบบสอบถามของ LibQUAL+TM ร่วมกับ แบบสัมภาษณ์ รายบุคคล เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของการบริการที่พอเพียง และช่องว่างของการ บริการ ระดับสูง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 302 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ใน ระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของ การยอมรับได้ สำหรับช่องว่างของการบริการที่พอเพียง พบว่ามีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึงผู้ใช้สามารถ ยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความ คาดหวังได้ สำหรับช่องว่างของการบริการระดับสูงพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่ สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้เพราะมีผลเป็นลบทุกปัจจัย

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาที่มาและความสำคัญของงานวิจัย การตั้งคำถาม วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย อีกทั้งได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย จึงสามารถเขียนกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้



2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

หนังสือ/ตำรา/สิ่งพิมพ์/งานวิจัย หมายถึง หนังสือ/ตำรา หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์ ภาคเหนือ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์

วารสาร/คำพิพากษา/ราชกิจจานุเบกษา หมายถึง วารสารฉบับใหม่ วารสารฉบับล่วงเวลา และวารสารเย็บเล่ม /คำพิพากษาฎีกา ห้องสมุดได้จัดให้บริการคำพิพากษา สามารถยืมถ่ายเอกสาร จำนวน 3 เล่มต่อ 1 ครั้ง หรือ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของศาลฎีกา โดยค้นหาข้อมูลและสิ่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง/ราชกิจจานุเบกษา สามารถยืมถ่ายเอกสาร จำนวน 3 เล่มต่อ 1 ครั้ง หรือ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของราชกิจจานุเบกษา โดยค้นหาข้อมูลและสิ่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง

หนังสือพิมพ์ หมายถึง หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และฉบับล่วงเวลา 1 เดือน ซึ่งภายหลังจาก 1 เดือนแล้วจะคัดลอกข่าวจัดเก็บในแฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง

จุลสาร/แผ่นพับ หมายถึง เอกสารที่จัดเก็บและให้บริการเฉพาะเรื่องที่ทันสมัยเป็นวิชาการ สามารถค้นคว้าอ้างอิง

สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ฐานข้อมูลสำเร็จรูป เช่น CD-ROM และฐานข้อมูลอื่นๆ ที่ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ สามารถติดต่อออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริการแบบเสร็จ ณ จุดบริการเดียว ณ ห้องสมุด หมายถึง การบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ และได้ในสิ่งที่ต้องการเสร็จเรียบร้อยในจุดเดียว ณ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริการสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศผ่านเว็บไซต์ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ หมายถึง ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มีเครือข่ายการสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศ โดยใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้า หมายถึง เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ แนะนำ ในการค้นหาแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ

บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่/และระหว่างมหาวิทยาลัย หมายถึง การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (D.D.:Document Delivery) โดยผู้ส่งคำขอต้องมารับหนังสือด้วยตนเองที่ห้องสมุดที่ได้ดำเนินการ ใช้เวลาดำเนินการประมาณ 3 วัน การยืมระหว่างห้องสมุดต่างมหาวิทยาลัยสามารถยืมสารนิเทศได้โดยการถ่ายเอกสารตามต้นฉบับ ผู้ส่งคำขอจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินงาน ใช้เวลาดำเนินการประมาณ 14 วัน

บริการยืม-คืน ณ จุดบริการจุดเดียว หมายถึง การยืมและคืนหนังสือสามารถทำได้จุดเดียวกัน One Stop Service ณ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หมายถึง

1. ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ CMUL Online Public Access Catalog เป็นการสืบค้นรายชื่อหนังสือวารสารภาษาต่างประเทศ โสตทัศนวัสดุ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่ให้บริการในห้องสมุดกลางห้องสมุดคณะ สถาบัน ศูนย์ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยใช้บริการได้ที่ห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือนอกเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ฐานข้อมูล ISIS OPAC เป็นบริการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศงานวิจัยของอาจารย์และนักวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณิตศาสตร์ไทย-หนังสือพิมพ์-หนังสืออ้างอิง รายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลพลังงานใหม่ และพลังงานหมุนเวียน วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ภาคเหนือผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

3. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นฐานข้อมูลที่ทำให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนกว่า 40 ฐานข้อมูล

บริการจองหนังสือ/ตำรองหนังสือ หมายถึง ในกรณีหนังสือที่ท่านต้องการมีผู้อื่นยืมออกไปแล้ว แม้ว่าหนังสือนั้นจะเป็นของห้องสมุดใดก็ตาม ท่านสามารถจองหนังสือได้โดยติดต่อเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน เพื่อดำเนินการให้ หรือทำการส่งคำขอยืมด้วยตนเอง ผ่านระบบฐานข้อมูลCMULOnlinePublicAccessCatalog

บริการระบบเครือข่ายไร้สาย หมายถึง เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมี Notebook สามารถใช้บริการเครือข่ายไร้สายได้ โดยห้องสมุดได้จัดเตรียมเคาน์เตอร์ สำหรับนั่งใช้บริการ

ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย

ความไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการเสมอต้นเสมอปลายและไว้วางใจได้

ความสามารถผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

ความมีอัธยาศัย/ใส่ใจ หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร เอาใจใส่ และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

ความเชื่อถือดี หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

การพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

ความถูกต้อง หมายถึง ผู้ให้บริการต้องทำงานไม่ผิดพลาด ถูกต้อง

ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที

การใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากห้องสมุด เช่น หนังสือ หรือบริการอื่นๆ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ ในแบบและเวลาที่ต้องการ

ด้านความทันสมัย หมายถึง ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ นำคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อข้อมูลด้านสารนิเทศเพื่อการศึกษาอย่างไร้ข้อจำกัด โดยสามารถค้นหาทรัพยากรสารนิเทศทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ที่มีอยู่ในห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์หรือคณะอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แม้กระทั่งผู้ใช้บริการจะอยู่ที่ไหนสามารถค้นหาข้อมูลได้ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

ด้านความครบถ้วนและเพียงพอของทรัพยากรสารนิเทศ หมายถึง ด้านทรัพยากรสารนิเทศ และด้านบริการ สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนและเพียงพอต่อความต้องการได้

ด้านบริการสารนิเทศ หมายถึง บริการยืมคืนหนังสือ วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ และทรัพยากรสารนิเทศอื่นๆ บริการยืมหนังสือห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และระหว่างห้องสมุดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการจองหนังสือ บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์