

การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด  
และศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

The Study of Users' problems and needs for library and  
Language Learning Center in the Faculty of Humanities and  
Social Science, Chiang Mai Rajabhat University

สุณี ไชยวงษ์ และ รัชฎาภรณ์ มุลมิก

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ratchadaporn\_mon@cmru.ac.th

Sunee\_chai@cmru.ac.th

---

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาไทย สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือมากที่สุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ต้องการการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) และด้านการสื่อสาร ต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบปัญหาเรื่องการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการเต็มใจให้บริการ

คำสำคัญ: ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้

## Abstract

The study aimed to explore the users' problems and needs for library and Language Learning Center in the Faculty of Humanities and Social Science, Chiang Mai Rajabhat University. A total of 291 samples including undergraduate and graduate student and teacher in English program, Thai program and Chinese program. The instrument used for collecting data was a questionnaire and interview. Results of the study revealed that the users' needs as following, 1) information resources – The users' needs a high level for book. 2) Process – needs for one stop service. 3) People – Counseling and service mind. 4) Place – Hi-speed internet. And 5) Communication – Promote activity and service by application Facebook, Line and Instagram. The problems that most of users' had at the high level for reference service, information resource are old and less, disturbance sound and Counseling and service mind by staff.

**Keyword: Library, Language Learning Center, Problems and needs**

## บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ภายในประเทศ เพื่อเตรียมกำลังคนให้พร้อมในการเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่เวทีเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา และการรู้สารสนเทศทุกระดับ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

การศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นและส่งเสริมให้นักศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยต่างมุ่งหวังให้บัณฑิตเป็นผู้รู้จักตนเอง ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ วิธีการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นักศึกษามีลักษณะดังกล่าวข้างต้น คือ การที่ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาทำรายงานหรือภาคินพนธ์ประกอบรายวิชาที่เรียน การศึกษาค้นคว้าและการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ นอกจากจะเป็นการฝึกให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ หรือค้นคว้าเพิ่มเติมนอกชั้นเรียนแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาทักษะในการคิด รู้จักคิดเป็นระบบ และคิดอย่างมีเหตุผล ทำให้เกิดวิจารณ์ญาณและโลกทัศน์กว้างไกล ซึ่งจะส่งผลให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ฐิติ คำหอมกุล และ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2555, 31)

ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นสถานที่ซึ่งนักศึกษาใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการศึกษาในชั้นเรียน ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวม สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อการเรียนการสอนอื่น ๆ และบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และ

นักศึกษา ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีการจัดการที่ดี ทั้งในด้านการเทคนิคของห้องสมุด และงานบริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และตรงกับความต้องการมากที่สุด ดังนั้น เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการห้องสมุดและ ศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยมีขอบเขต ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาไทย และสาขาวิชาภาษาจีน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1,252 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ได้จำนวน 291 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 24 คน และนักศึกษา จำนวน 291 คน

#### 2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา วารสารวิชาการ รายงานการวิจัย ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์หน่วยงาน และสารสนเทศออนไลน์

2.2 ศึกษาและสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

2.3 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา และใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลประเด็นปัญหาความต้องการใช้บริการนอกเหนือที่จัดให้ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

2.6 นำเสนอผลการศึกษาวิจัย เขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และเผยแพร่งานวิจัย

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม ใช้ในการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.2 แบบสัมภาษณ์ ใช้ในการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ของอาจารย์ ในประเด็นความต้องการใช้บริการนอกเหนือที่จัดให้ รวมไปถึงปัญหาของการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ส่วนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ร่วมกับค่าสถิติร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ส่วนของการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายสรุป

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย ใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์ ในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ส่วนที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เพราะไม่ทราบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการ สรุปได้ ดังนี้

3.1 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (4.09) ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านบริการ (4.18) รองลงมา เป็นด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.09) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (4.08) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (4.00) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

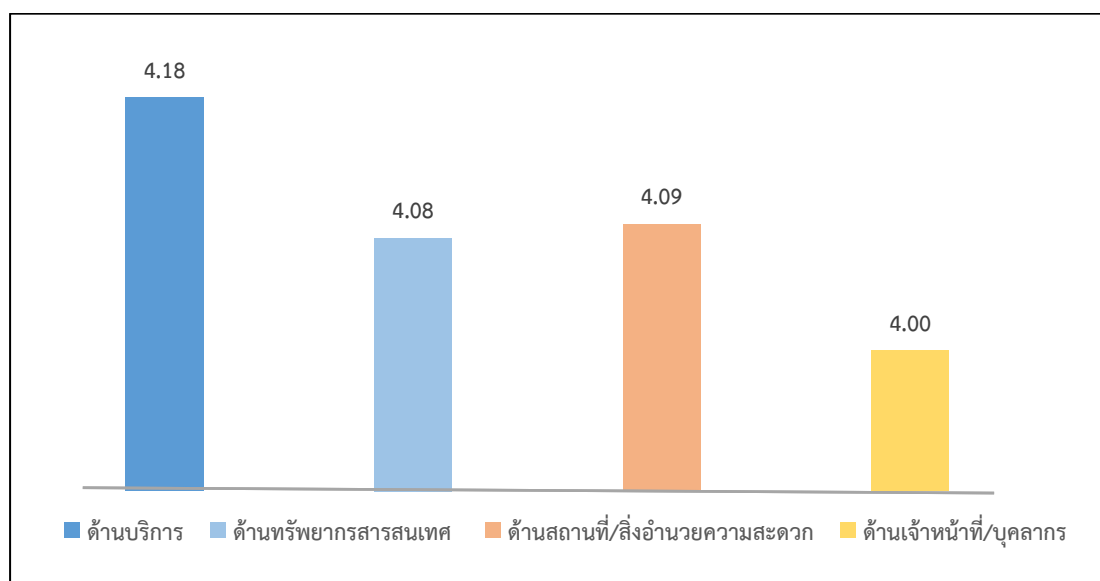
3.1.1 ด้านบริการ พบปัญหาเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในระดับมากที่สุด (4.25) รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (4.22) ความรวดเร็วในการ

ให้บริการ (4.05) การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (4.04) และระเบียบการใช้บริการ (3.88) ตามลำดับ

1.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาหนังสือเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอมากที่สุด (4.16) รองลงมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน (CD VCD DVD) จำนวนไม่เพียงพอ (4.12) วารสาร หนังสือพิมพ์ไม่เพียงพอ (4.11) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book e-Journal) ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 4.05) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Database) ไม่เพียงพอ (3.99) ตามลำดับ

1.1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด พบว่า ปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวนมากที่สุด (4.18) รองลงมา ได้แก่ แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่คงที่ และความสะอาดภายในห้องสมุดเท่ากัน (4.01) และทำเลที่ตั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารของห้องสมุดไม่เพียงพอ และเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเท่ากัน (3.82) ตามลำดับ

1.1.4 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของห้องสมุด พบปัญหาเรื่องการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเต็มใจให้บริการ (4.87) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่/บุคลากรจำนวนไม่เพียงพอ (4.86) กิริยา มารยาท และอัธยาศัยของผู้ให้บริการ (3.60) และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (3.40) ตามลำดับ



ภาพ 1 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการในภาพรวมรวมทุกด้าน

1.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความต้องการน้อยที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

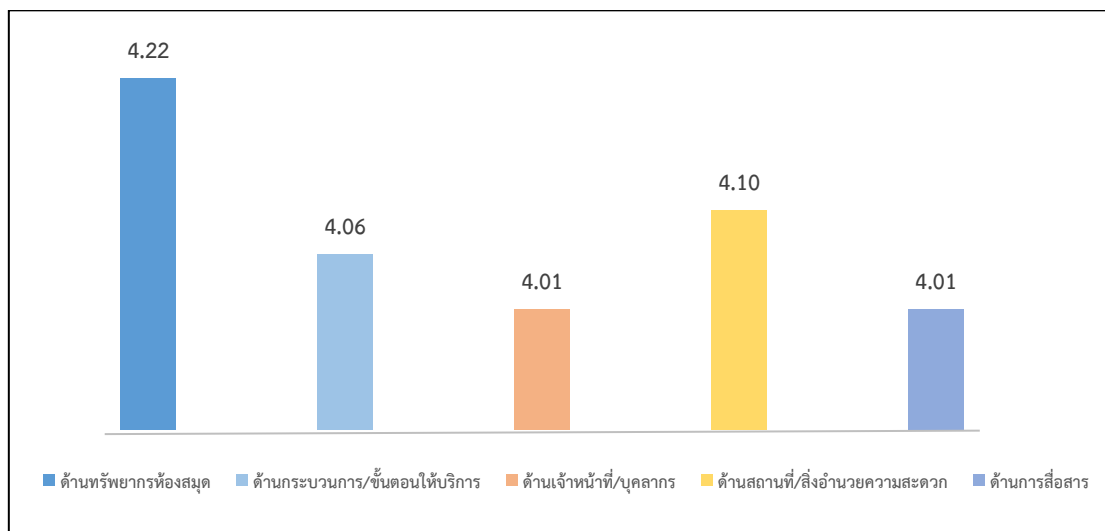
1.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการหนังสือมากที่สุด (4.68) รองลงมา ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (4.50) สื่อโสตทัศน์ (3.80) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.04) ตามลำดับ

1.2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) มากที่สุด (4.38) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (4.02) และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นผ่านระบบ OPAC (3.79) ตามลำดับ

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ กระจ้อร้อร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการมากที่สุด (4.44) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ (3.88) จำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้น (3.86) และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ (3.75) ตามลำดับ

1.2.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) มากที่สุด (4.52) รองลงมา ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล (4.35) แสงสว่างภายในห้องสมุด/ศูนย์การศึกษาค้นคว้า (4.05) บรรยากาศและการตกแต่งห้องสมุดให้เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า/ทำงาน (3.89) และจำนวนที่นั่งอ่าน (3.87) ตามลำดับ

1.2.5 ด้านการสื่อสาร พบว่า มีความต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเพช้บุก ไลน์ อินสตาแกรมมากที่สุด (4.75) รองลงมา ได้แก่ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด/ศูนย์การศึกษาค้นคว้า (4.09) และการแจ้งข่าวสารจากโปสเตอร์ประกาศ (3.83) ตามลำดับ



ภาพ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมทุกด้าน

1.3 ความต้องการใช้บริการนอกเหนือจากที่จัดให้ และปัญหาการใช้บริการของห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการหนังสือใหม่ ที่มีเนื้อหาทันสมัย เหมาะแก่ การศึกษาอ้างอิงงานวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย โดยไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

1.3.2 ด้านบริการ ต้องการบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม และ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.3.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ควรศึกษาหรือพัฒนาเพิ่มเติมด้านบรรณารักษศาสตร์ หรืองานห้องสมุด เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานห้องสมุด การบริการเชิงรุก การตลาดบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด เพื่อพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น และควรมี คณะกรรมการบริหารจัดการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ที่มาจากสำนักหอสมุด หรือสาขาวิชา สารสนเทศศาสตร์ หรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ห้องสมุด

1.3.4 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการตกแต่งภายในที่ทันสมัย เพราะ จะทำให้ดึงดูดกลุ่มผู้ใช้ได้ง่าย

1.3.5 ปัญหาด้านบริการที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้แก่ หนังสือ ตำราที่ชำรุด มีเนื้อหาล้าสมัย ปัญหาเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือ และการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการงานห้องสมุด และคาดหวังให้ห้องสมุดปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ ให้เป็นแหล่ง เรียนรู้ที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศครบครันทั้งแบบตัวเล่มและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ นักศึกษาจะได้ไม่ต้องสูญเสียค่าบริการแบบรายชั่วโมง เพื่อแลกกับการมีพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือหรือ ทำรายงาน และใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

## 2. อภิปรายผล

ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย ความถี่ในการใช้ บริการห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ ลีนา (2538) คือ ใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์ ด้านปัญหาและความต้องการใช้บริการ สรุปได้ ดังนี้

### 2.1 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2.2.1 ด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้อง ตอบคำถามพื้นฐานไปจนถึงการตอบคำถามเชิงลึก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ไม่ มีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์ ซึ่งจำเป็นสำหรับการตอบคำถามเชิงลึกแก่ ผู้ใช้บริการได้

2.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่าชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้วิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรประเภทหนังสือมากที่สุด

2.2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน และจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่านมีน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรินทร์ สีนาค (2538) ที่พบว่าห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งอ่านน้อยเช่นกัน ส่วนปัญหาคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีสภาพเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) ที่พบว่า คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าบทเรียนมีจำนวนน้อย

2.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเต็มใจให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรจำนวนไม่เพียงพอในระดับมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่มีภาระงานหลายหน้าที่ เช่น ปฏิบัติงานต่าง ๆ ของภาควิชาและสาขา ควบคู่กับการดูแลงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ จึงไม่ได้ให้บริการประจำห้องสมุดตลอดเวลาทำการ และไม่มีพื้นฐานความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์จึงให้ความช่วยเหลือได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## 2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรประเภทหนังสือมากที่สุด และมีความต้องการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Database) ในระดับน้อย ทั้งนี้ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้บอกรับให้แก่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อให้บริการสำหรับอาจารย์ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นประจำทุกปี

2.2.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการขั้นตอนการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นแหล่งเรียนรู้เฉพาะสาขา และมีขนาดเล็ก ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อน ดังนั้น ผู้ใช้จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการภายในห้องสมุดแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้

2.2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการ การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ความกระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล แซ่เอี้ย (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเช่นกัน

2.1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การแสวงหาสารสนเทศได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

2.1.5 ด้านการสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรมมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากสังคมออนไลน์ถือเป็นสื่อที่มีความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นที่ยอมรับในยุคสังคมข่าวสารปัจจุบันได้ดี จึงเป็นผลให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความต้องการในด้านการสื่อสารแบบคู่มือ โปสเตอร์ และประกาศต่าง ๆ น้อยกว่าการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์

2.3 ความต้องการใช้บริการนอกเหนือจากที่จัดให้ และปัญหาการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้

2.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ควรพิจารณาจัดหาหนังสือใหม่ ที่มีเนื้อหาทันสมัย โดยไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

2.3.2 ด้านบริการ ควรมีบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม

2.3.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ควรศึกษาหรือพัฒนาเพิ่มเติมด้านบรรณารักษศาสตร์หรืองานห้องสมุด เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานห้องสมุด การบริการเชิงรุก การตลาดบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ และควรมีคณะกรรมการบริหารจัดการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ที่มาจากสำนักหอสมุด หรือสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์หรือที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการตกแต่งภายในที่ทันสมัย โดยใช้ต้นแบบจากคาเฟ่

2.3.5 ปัญหาด้านบริการที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้แก่ หนังสือ ตำราที่ชำรุด หรือมีเนื้อหาล้าสมัย การจัดหมวดหมู่หนังสืออย่างเป็นระบบ และการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการงานห้องสมุด

2.3.6 ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศครบครันทั้งแบบตัวเล่มและแบบอิเล็กทรอนิกส์

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรมีงบประมาณสำหรับจัดหาหนังสือตำราที่มีเนื้อหาทันสมัย ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยไม่ให้ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

3.1.2 ด้านบริการ ควรมีบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) เพื่อให้การดำเนินงานบริการมีความรวดเร็ว เป็นระบบขั้นตอน และไม่ซับซ้อน และมีบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม เพื่อสนับสนุนและการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ หรือการดำเนินงานห้องสมุดขนาดเล็ก เพื่อนำมาใช้พัฒนาการบริหารงานห้องสมุด และพัฒนาทักษะในการทำงานต่อไป

3.1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเพิ่มอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) บริเวณห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และปรับปรุงพัฒนาทางด้านกายภาพของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

3.1.5 ด้านการสื่อสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ประหยัด และเข้าถึงง่าย

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.2.2 ความคาดหวังของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ต่อการดำเนินงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

## 4. การนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

## รายการอ้างอิง

ฐิติ คำหอมกุล และ พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (มกราคม-มิถุนายน, 2555). *การส่งเสริมการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาในห้องสมุด อินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย. วารสารบรรณารักษศาสตร์. 32 (1) : 30-40.*

ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.*

จรินทร์ ลีนา. (2538). *การใช้และความต้องการการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปและการออกแบบในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พรพิมล แซ่เอี้ย. (2543). ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม. รายงานการวิจัย . มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2542). *พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*