

ชื่อเรื่อง: การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้
ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ชื่อ-สกุล: สุณี ไชยวงษ์ และ รัชฎาภรณ์ มูลมาก

หน่วยงาน: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปี: 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและความต้องการของ
ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัด
ให้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษاپริญญาตรี และปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ ภาควิชาภาษาไทย สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 291 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ
มากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความต้องการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการใน
ห้องสมุด ในรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากร ต้องการการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ กระจ้อหรือร้อน และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (WiFi) และด้านการสื่อสาร
ต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม

ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศด้านบริการ ได้แก่
บริการตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมี
สภาพเก่า ชำรุด จำนวนไม่เพียงพอ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ เสียงดัง
รบกวน ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ได้แก่ การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เต็มใจให้บริการ

คำสำคัญ: ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้

- ชื่อเรื่อง:** 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
- ชื่อ-สกุล:** Sunee Chaiwong and Ratchadaporn Moonmark
- หน่วยงาน:** Chiang Mai Rajabhat University Library
- ปี:** 2018

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. This could be a guideline for developing service of library and Language Learning Center. 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