

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการยืม-คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในปีการศึกษา 2546 ประชากรในงานวิจัยคือผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งสิ้น 716 ราย ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 662 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.46 เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุด 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านระบบอัตโนมัติของบริการยืม-คืน ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านระเบียบการยืม-คืน

#### ผลการวิจัยพบว่า

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น อาจารย์ 53 ราย(ร้อยละ 8)บุคลากร 44 ราย (ร้อยละ 6.65) นักศึกษาชั้นปีที่1 จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 7.25) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 176 ราย(ร้อยละ 26.59)นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 175 ราย (ร้อยละ 26.44) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 156 ราย (ร้อยละ 23.56) และบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 1.51) พบว่ากลุ่มนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมีความถี่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ ใช้ห้องสมุด 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง บริเวณที่ให้บริการมีพื้นที่ที่กว้างขวางเพียงพอ ความสะอาดของบริเวณที่ให้บริการและอุณหภูมิบริเวณที่ให้บริการ ( ร้อยละ 42.79, 47.73 และ 39.91 ) ความพึงพอใจด้านระบบอัตโนมัติของห้องสมุดพบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกเรื่อง ดังนี้ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ ความเหมาะสมของการทำบัตรสมาชิก ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรวดเร็วของโปรแกรมที่ให้บริการ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์และความเพียงพอของบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ (ร้อยละ 35.05, 43.12, 40.36, 43.73, 44.90 และ 46.28)

ความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ ( ร้อยละ 40.03 ) ความพึงพอใจในด้านระเบียบการยืม-คืน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากในเรื่องความเหมาะสมของจำนวนครั้งที่ให้ยืม(ร้อยละ 34.50 ) ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้ ด้านอาคารสถานที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังให้ห้องสมุดปรับปรุงเรื่องเครื่องปรับอากาศ ด้านระบบอัตโนมัติของห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังให้ห้องสมุดปรับปรุงประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการยืม - คืน ด้านผู้บริการยืม-คืน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังให้ห้องสมุดลดค่าปรับ

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเห็นควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้เป็น ลานจอดรถ ประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการยืม-คืน ความกระตือรือร้นเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส และการเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือ

This study aims to investigate users' satisfaction and expectations of the automatic circulation services at Ubon Ratchathani University library for the academic year 2003. The subjects of the study were 716 library users, including lecturers, students and university staff. The tool used in the study was the questionnaire, consisting of three parts:

- (1) Biographical data;
- (2) Users' satisfaction and expectations of the automatic circulation services;
- (3) Suggestions from the library users in terms of:
  - (3.1) the facilities;
  - (3.2) the automatic circulation services;
  - (3.3) the librarians;
  - (3.4) the circulation regulations.

Of 716, 662 questionnaires were returned (92.46%).

### **Research Outcomes:**

The questionnaire respondents were 53 lecturers (8%), 44 university staff (6.65%); 48 first year students (7.25%); 176 second year students (26.59%); 175 third year students (26.44%); 156 fourth year students (23.56%) and 10 post-graduate students (1.51%). The research outcomes showed that among the respondents students used the library services most frequently, with an average of once a week.

The majority of the respondents were very satisfied with the facilities, reasoning that the library was spacious (42.79%) and clean (47.73%). In addition, they found that the temperature around the service areas was comfortable (39.91%).

Many were satisfied with the automatic circulation services. They commented that the number of computers was sufficient (35.05%) and that the member card system was effective (43.12%). Besides, the available computers were modern (40.36%) and the computer programs were fast (43.73%) and effective (44.90%). The services provided were sufficient for the users' needs (46.28%). In terms of the librarians, most of the respondents found them quite helpful and fair (40.03%).

For the circulation regulations, the respondents noted that the number of books which they could borrow each time was appropriate (34.50%).

The research outcomes also provided insights into the respondents' expectations. They noted that the library's air-conditioning system and the effectiveness of the circulation computer program should be updated. They also added that the overdue fine should be decreased.

Finally, the respondents suggested that the car park should be expanded and the borrowing period extended. The librarians should be friendly and service users enthusiastically.