

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

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการยืม-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) นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 7.25) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 176 ราย (ร้อยละ 26.59) นักศึกษาชั้นปีที่ 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 บริเวณที่ให้บริการมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ ความสะอาดของบริเวณที่ให้บริการและอุณหภูมิบริเวณที่ให้บริการ ( ร้อยละ 42.79, 47.73 และ 39.91 ) ความพึงพอใจด้านระบบอัตโนมัติของห้องสมุดพบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกเรื่อง ดังนี้ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ ความเหมาะสมของการทำบัตรสมาชิก ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรวดเร็วของโปรแกรมที่ให้บริการ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์และความเพียงพอของบริการที่ให้แกผู้ใช้ (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 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังให้ห้องสมุดปรับปรุงประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม - คืน ด้านผู้บริการยืม-คืน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังให้ห้องสมุดลดค่าปรับ

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเห็นควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้คือ ลานจอดรถ ประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม-คืน ความกระตือรือร้นเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส และการเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือ