การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง กรณีศึกษา : อาจารย์ บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Satisfaction study on the use of the store room ; Case Study : The faculty, Staff and Students of the Engineering Faculty , Mahasarakham University.

สมยศ บุญหล้า[1],จักรมาส เลาหวณิช[2]
Somyot Boonlar[1], Juckamas Laohavanich [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2559 ครั้งนี้ เพื่อศึกษาลักษณะการเข้าใช้งาน และศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ในการเข้าใช้บริการห้อง

[1] นักวิทยาศาสตร์, สำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์,สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44150,

[1] Graduate student, Faculty Administrative office, Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.

[2] Asst. Prof., Department of Manufacturing Engineering, Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Mahasarakham 44150, Thailand.,

*[2] Corresponding. Juckamas Laohavanich Heat Pipe and Thermal Tools Design Research Unit (HTDR), Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand. Email: juckamas@hotmail.com

สโตร์กลาง โดยการเก็บข้อมูลจากอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับปริญญาตรี ในภาคเรียนที่ 2/2558 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Moeran) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 396 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. อาจารย์ จำนวน 44 คน 2. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 32 คน 3. นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 320 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อคำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}$= 4.13 และ S.D = 0.73)

2. ด้านบุคลากรใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านบุคลากรใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}$= 4.03 และ S.D = 0.70)

3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}$= 3.43 และ S.D = 0.84)

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}$= 3.42 และ S.D = 0.73)

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}$= 3.26 และ S.D = 0.86)

คำสำคัญ : การใช้บริการของห้องสโตร์กลาง , ลักษณะการเข้าใช้งานในการใช้บริการและความพึงพอใจ

Abstract

This study was conducted to survey and examine the level of satisfaction concerning the usage of the central store at the Faculty of Engineering, Mahasarakham University. Data were collected from lecturers, faculty staff, and undergraduate students in the second semester of the 2015 academic year. The 396 respondents in this study came from the Simple Random Sampling method, and the sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. The respondents were divided into 3 groups: 1) 44 lecturers, 2) 32 faculty staff, and 3) 320 undergraduate students. Percentage, Means and Standard deviation were used to analyze the data.

The results revealed 5 aspects which could be summarized as follows:

Aspect 1: Equipment and services: Respondents were satisfied with service quality on the equipment and other service related aspects at the level of high satisfaction. The mean score was at 4.13 and the S.D. was at 0.73.

Aspect 2: Service staff: Respondents were satisfied with service staff at the high level. The mean score was at 4.03 and the S.D. was at 0.70.

Aspect 3: Place and facilities: Respondents were satisfied with place and facilities at a moderate level. The mean score was at 3.42 and the S.D. was at 0.84.

Aspect 4: Process and steps in providing service Respondents were satisfied with the process and steps in providing service at the moderate level. The mean score was at 3.42 and the S.D. was at 0.73.

Aspect 5: Communication service: Respondents were satisfied with the communication path between the respondents and storage staff at the moderate level. The mean score was at 3.26 and the S.D. was at 0.86.

Keywords : The use of the store room , Usability and Satisfaction

บทนำ

การให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการจัดการ ซึ่งในปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ คน หรือ บุคคล นับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับสูงสุด องค์การขึ้นอยู่กับคน ในบรรดาสิ่งปลูกสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเงิน แม้จะมีพร้อมสมบูรณ์เพียงใด หากแต่คนในหน่วยงาน หรือองค์การนั้นไม่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย หรือขาดขวัญกำลังใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานในหน้าที่ หน่วยงาน หรือองค์การนั้น จะไม่สามารถดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2521)

ห้องปฏิบัติการห้องสโตร์กลาง EN2-101 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2552 จัดทำให้เป็นห้องศูนย์เครื่องมือกลาง มีวัสดุ/อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการเบิก - ยืมคืนอุปกรณ์ให้แก่อาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ในปัจจุบันมีอาจารย์/บุคลากรและนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้ามาใช้บริการเบิก-ยืมคืนอุปกรณ์จำนวนมาก จึงได้มีการดำเนินงานการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์/บุคลากรและนิสิต ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิต ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง และศึกษาลักษณะการใช้ในการเข้าใช้บริการห้องสโตร์กลาง เพื่อให้ประสิทธิภาพของงานตนเองไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานในการเข้าใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของ

อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ / บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิต ในภาคเรียนที่ 2 / 2558 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 1,966 คน ได้แก่

1.1 อาจารย์ จำนวน 50 คน

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 36 คน

1.3 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 1,880 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ /บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Moeran) รวม 396 คน ดังนี้

2.1 อาจารย์ จำนวน 44 คน

2.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 32 คน

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และเพื่อนำวัสดุ/อุปกรณ์ไปใช้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 1. ด้านวัสดุและอุปกรณ์และการให้บริการ 2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ 3. ด้านบุคลากรให้บริการ/ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการสื่อสารกับผู้เข้าใช้บริการ 5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจ้งประสานขอความร่วมมือกับนิสิตและบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการจัดเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม

2. เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลางของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อคำนวณหาร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจากอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 396 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์ คือ

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

ระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ เพื่อคำนวณหาร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของ ห้องสโตร์กลางคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์/บุคลากร และนิสิต ระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ได้ กำหนดตัวแปรที่เห็นว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นที่อาจนำไปอธิบายความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ที่เป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาตัวแปรดังกล่าว และผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับตัวแปรต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 396 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 และ เป็นเพศหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	342	86.36
หญิง	54	13.64
รวม	396	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.81 รองลงมา ประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	44	11.11
บุคลากรสายสนับสนุน	32	8.08
นิสิตระดับปริญญาตรี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4	320	80.81
โดยรวม	**396**	**100.00**

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน ในการเข้าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสโตร์กลางในการเบิก - ยืมวัสดุ/อุปกรณ์ จำนวน 1 - 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.68 รองลงมา จำนวน 6 - 10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา จำนวนมากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.72 และจำนวน 11 - 15 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.85 ตามลำดับ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้งต่อเดือน	173	43.68
6-10 ครั้งต่อเดือน	98	24.75
11-15 ครั้งต่อเดือน	39	9.85
มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	86	21.72
โดยรวม	**396**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่นำวัสดุ/อุปกรณ์ใช้ทำงาน คือช่วง 12.01 น. - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 46.21 รองลงมาช่วงเวลาที่ใช้ทำงาน 16.31 น. - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาช่วงเวลาที่ใช้ทำงาน 8.00 น. - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.11 และช่วงเวลาที่ใช้ทำงาน 20.01 น. - 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.59 ตามลำดับ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาของการใช้งาน

ช่วงเวลาของการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วง 8.00 น.-12.00 น.	44	11.11
ช่วง 12.01 น.-16.30 น.	183	46.21
ช่วง 16.31 น.-20.00 น.	135	34.09
ช่วง 20.01 น.-22.00 น.	34	8.59
โดยรวม	**396**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำวัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมานำวัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการในการทำโปรเจค/งานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 27.27 และนำวัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการใช้งานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.39 ตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนใหญ่เป็นการนำวัสดุ/อุปกรณ์เพื่อไปใช้ในการเรียนการสอน ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการนำไปใช้งานในการทำงาน

การนำไปใช้งานในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ในการเรียนการสอน	231	58.34
ในการทำโปรเจค/งานวิจัย	108	27.27
ในการใช้งานทั่วไป	57	14.39
โดยรวม	**396**	**100.00**

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามลำดับได้ดังนี้ ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรให้บริการ
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการสื่อสารและกาประชาสัมพันธ์

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.13 และ S.D = 0.73) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. วัสดุ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ $\bar{x}$= 4.17 มีความพึงพอใจในระดับมาก
2. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ $\bar{x}$= 4.34 มีความพึงพอใจในระดับมาก
3. วัสดุ/อุปกรณ์มีความทันสมัย $\bar{x}$= 3.89 มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังตาราง 6

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 1 วัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.1 วัสดุ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.17	0.75	มาก
1.2 วัสดุ/อุปกรณ์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.34	0.70	มาก
1.3 วัสดุ/อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.89	0.73	มาก
โดยรวม	4.13	0.73	มาก

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$= 3.42 และ S.D = 0.73) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก / ซับซ้อน เข้าใจง่าย $\bar{x}$= 3.45 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว $\bar{x}$= 3.28 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. การจัดเรียงวัสดุ / อุปกรณ์ บนชั้น สามารถค้นหา ได้ง่ายและรวดเร็ว $\bar{x}$ = 3.56 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางดังตาราง 7

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ขั้นตอนการขอ รับบริการไม่ยุ่งยาก / ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.45	0.74	ปานกลาง
2.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.28	0.70	ปานกลาง
2.3 การจัดเรียงวัสดุ / อุปกรณ์ บนชั้นสามารถค้นหา ได้ง่ายและรวดเร็ว	3.56	0.73	ปานกลาง
โดยรวม	**3.42**	**0.73**	**ปานกลาง**

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.03 และ S.D = 0.70) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ดังนี้

1. บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม $\bar{x}$= 4.13 มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี $\bar{x}$ = 3.97 มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วย เหลือและมีอัธยาศัยดี $\bar{x}$= 4.10 มีความพึงพอใจในระดับมาก

4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อม $\bar{x}$= 3.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก

5. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ $\bar{x}$= 4.08 มีความพึงพอใจในระดับมาก

6. บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ $\bar{x}$= 4.11 มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังตาราง 8

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 3 บุคลากรให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.13	0.67	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.97	0.64	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.10	0.68	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อม	3.81	0.78	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.71	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.11	0.74	มาก
โดยรวม	**4.03**	**0.70**	**มาก**

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากรและนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$= 3.43 และ S.D = 0.84) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระปานกลาง ดังนี้

1. พื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ $\bar{x}$= 3.01 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. แสงสว่างมีเพียงพอ $\bar{x}$= 3.46 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. สภาพแวดล้อมภายในห้องสโตร์กลางมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ $\bar{x}$ 3.28 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ความปลอดภัยภายในห้องสโตร์กลาง $\bar{x}$ = 3.64 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ความสะอาดภายในห้องสโตร์กลาง $\bar{x}$ = 3.71 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังตาราง 9

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4.1 พื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์	3.01	1.0	ปานกลาง
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.46	0.84	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสโตร์ กลางมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ใช้บริการ	3.28	0.77	ปานกลาง
4.4 ความปลอดภัยภายในห้องสโตร์กลาง	3.64	0.80	ปานกลาง
4.5 ความสะอาดภายในห้องสโตร์กลาง	3.71	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	**3.43**	**0.84**	ปานกลาง

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$= 3.26 และ S.D = 0.86) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่ง เสริมการใช้บริการ ฯลฯ $\bar{x}$ = 3.01 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ มีความสม่ำเสมอ $\bar{x}$= 3.46 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ $\bar{x}$= 3.28 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 5 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5.1 การประชาสัม พันธ์มีหลาก หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่ง เสริมการใช้บริการ ฯลฯ	3.01	0.86	ปานกลาง
5.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยว กับบริการ กิจกรรมและวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.20	0.88	ปานกลาง

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 5 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5.3 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ	3.58	0.86	ปานกลาง
โดยรวม	**3.26**	**0.86**	**ปานกลาง**

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอจากผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

1.1 ควรเพิ่มจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์ในการให้บริการ

1.2 วัสดุ/อุปกรณ์บางอย่างยังไม่มีความทันสมัย

2. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ควรขยายเวลาเปิด - ปิดการให้บริการในช่วงทำวิจัย/โปรเจค

2.2 ควรพัฒนาการจัดเรียงวัสดุ/อุปกรณ์บนชั้นค้นให้พบง่ายและรวดเร็ว เป็นระบบระเบียน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.3 ควรปรับปรุงระบบการเบิก - ยืมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อความถูกต้อง

3. ด้านบุคลากรให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจิตบริการ เช่น การพูด

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

4.2 ควรปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้

4.3 ควรดูแลการทำความสะอาดบริเวณที่ให้บริการ เช่น พื้น ตู้ชั้นวางวัสดุ/อุปกรณ์ ให้สะอาดและสม่ำเสมอ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ควรประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่าง ๆ ไปยัง อาจารย์/บุคลากรและนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ทั่วถึง

สรุปผลการศึกษาข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์/บุคลากรและนิสิตระดับปริญญาตรี ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง โดยรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน ในการเข้าใช้บริการ

ส่วนที่3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 วัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านวัสดุ/อุปกรณ์ และการให้บริการ ($\bar{x}$= 4.13) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เพราะห้องสโตร์กลางได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อวัสดุ/อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$= 3.42) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากนิสิตเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิก - ยืมวัสดุ/อุปกรณ์ และจะนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต (2550 : บทคัดย่อ) และนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ)

ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านบุคลากรให้บริการ ($\bar{x}$= 4.03) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เพราะบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสโตร์กลางได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ)

ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$= 3.43) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากพื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อการเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ และจัดวัสดุ/อุปกรณ์ไว้ให้เป็นระเบียบพร้อมใช้บริการเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) และอัมรัตน์ อนวัช (2550 : 80)

ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$= 3.26) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เพราะยังไม่มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารและส่งคำเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวงเดือน เจริญ (2553 : 102)

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

1.1 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการกับจำนวนผู้ใช้บริการ

1.2 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์จำนวนไม่เพียงพอเมื่อ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะแนะนำสั่งซื้อผ่านทางห้องสโตร์กลาง

2. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ห้องสโตร์กลางได้มีการหารือหาแนวทางในการขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเพื่อรองรับการใช้บริการในช่วงทำวิจัย/โปรเจค เพื่อศึกษาหาความเหมาะสมในการดำเนินการต่อไป

2.2 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาการจัดเรียงวัสดุ/อุปกรณ์บนชั้นให้เป็นระบบระเบียน

2.3 ห้องสโตร์กลางได้มีโครงการพัฒนาการปรับปรุงระบบ การเบิก - ยืมอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ห้องสโตร์กลางได้มีโครงการพัฒนา เพื่อจัดการด้านสถานที่อำนวยความสะดวกต่อความต้องของผู้ใช้บริการ

3.2 ห้องสโตร์กลางได้จัดทำแผนดูแลการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ให้บริการ เช่น พื้น ตู้ชั้นวางวัสดุ/อุปกรณ์ ให้สะอาดและสม่ำเสมอ

4. ด้านบุคลากรให้บริการ

ห้องสโตร์กลางให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ห้องสโตร์กลางได้มีการหา

แนวทางประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการพัฒนากระบวนการและระบบที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการห้องสโตร์กลางเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ควรศึกษาการประเมินผลแผนการปฏิบัติงานห้องสโตร์กลาง และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ทุนสนับสนุน ในการศึกษาครั้งนี้

บรรณานุกรม

นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551). *“ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์”*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุญชม ศรีสะอาด (2545) *“การวิจัยเบื้องต้น”*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553. วิธีการทางสถิติสำหรับการ วิจัย. พิมพ์ ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปิยะนุช สุจิต (2550). *“ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา”*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2548) *“ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี”*. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วงเดือน เจริญ (2553). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด.* ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมพงษ์ เกษมสิน (2521). *"การบริหาร".* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อัมรัตน์ อนวัช. (2550) *"การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง".* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.