

เอกสารวิชาการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โดย

นางสาวพิมพ์ธิดา วงศ์สุนทร

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 329

ศูนย์วิทยบริการ กองแผนงานและวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

เอกสารประกอบการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 329

ศูนย์วิทยบริการ กองแผนงานและวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

พ.ศ. 2555

เอกสารวิชาการ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โดย

นางสาวพิมพ์ธิดา วงศ์สุนทร

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 329

ศูนย์วิทยบริการ กองแผนงานและวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

เอกสารประกอบการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 329

ศูนย์วิทยบริการ กองแผนงานและวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

พ.ศ. 2555

คำนำ

เอกสารวิชาการ “การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

โอกาสนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและผู้บริการศูนย์วิทยบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีอันเป็นที่มาของเอกสารวิชาการฉบับนี้ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ ทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยเป็นอย่างดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไป

พิมพ์ธิดา วงศ์สุนทร

กันยายน 2555

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในยุคโลกไร้พรมแดนที่มีการแพร่กระจายและการไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากมายมหาศาลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั่วถึงกันทั่วโลกอย่างรวดเร็ว สังคมเกิดการแข่งขันสูงภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือส่งผลให้องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง ปัจจัยดังกล่าวนับเป็นแรงผลักดันให้ศูนย์วิทยบริการยังต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาท ภาพลักษณ์ รูปแบบการดำเนินงาน และการบริการ ให้รองรับความต้องการและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านวิชาการสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือสื่อแห่งการเรียนรู้และการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ควบคู่กับการให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการหรือการให้บริการที่ดีและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้วยสิ่งเห็นว่างานบริการคือหัวใจสำคัญ การให้บริการที่ดีจะต้องยึดลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ การจัดทำเอกสารวิชาการ “การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ (2) นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ ซึ่งได้จากการกำหนดแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณของดับบลิวจิคอชแรน (W.G.Cochran) โดยสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 50% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณา ประเภทร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ โดยเข้าใช้ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเองมากที่สุด เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการของศูนย์วิทยบริการมากที่สุดคือต้องการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ผู้ใช้บริการ

ส่วนใหญ่มีความสนใจมากที่สุดคือหนังสือวิชาการ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง การวิจัย ฯลฯ และ ข้อมูล/คอลัมน์ที่ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือระบบสืบค้นข้อมูล (2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบริการข้อมูลวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ในเชิงนโยบาย ได้แก่ (1) ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ ตลอดจนให้ความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้มีความชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยยึดแผนพัฒนาองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กรเป็นหลัก (2) ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการบริหาร การวางแผน การกำหนดนโยบาย และการหาวิธีการหรือรูปแบบของการให้บริการงานวิชาการของศูนย์วิทยบริการให้มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการด้านต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ในเชิงปฏิบัติ ได้แก่ (1) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้และนำมาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ ตลอดจนควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานภายในศูนย์วิทยบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม (2) ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการให้บริการให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากขึ้น (3) ควรมีการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) และเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างห้องสมุด เนื่องจากเป็นการเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดจากภายนอกองค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลาอันสั้น (4) ควรนำผลการศึกษาที่ได้ของแต่ละปีมาใช้ในการเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์วิทยบริการในปีต่อไป โดยมีการพิจารณาว่าศูนย์วิทยบริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไรและควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต เพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของศูนย์วิทยบริการให้คงอยู่ตลอดไป (5) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงมีการศึกษาการใช้บริการตามกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายเพื่อพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆของศูนย์วิทยบริการให้มากยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่มีมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	17
บทบาทหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ	40
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	43
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย.)	47
พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)	48
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)	51
ความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	54
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรภายนอก)	54
พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)	55
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ	60
ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ระหว่างบุคลากร อย.	
กับบุคลากรภายนอก	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)	60
พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)	61
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากร	65
ภายนอก)	
แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ	69
แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษา	80
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	96
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	97
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ	40
4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	43
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย.)	47
4.5 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)	48
4.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)	51
4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรภายนอก)	54
4.8 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)	55
4.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)	57
4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)	60
4.11 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)	61
4.12 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากร ภายนอก)	65
4.13 แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ	69
4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ	73

สารบัญญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	7
2	พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	12
3	สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)	16
4	สเกลการวัดทัศนคติของเซอร์ส โดน (The Thurstone scale)	23
5	สเกลการวัดทัศนคติของไลเคิร์ต (The Likert scale)	23

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน การจัดการและการปรับปรุงบริการสารสนเทศทำให้มีคุณภาพกำลังเป็นสิ่งที่ห้องสมุดทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพนับเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่แสดงถึงความสำเร็จขององค์กร คุณภาพของบริการเป็นลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือ อย. เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการคุ้มครองและส่งเสริมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีคุณภาพปลอดภัย และสมประโยชน์ เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องมีบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะนักวิชาการ จะต้องมีความรู้ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีการจัดตั้งห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2518 และได้รับการพัฒนาขึ้นเป็น "ศูนย์วิทยบริการ" ดังเช่นปัจจุบัน

ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีภารกิจหน้าที่เสมือนคลังข้อมูลงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยดำเนินการจัดหา รวบรวม และพัฒนาระบบฐานข้อมูลทางวิชาการ สำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย และการอ้างอิงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำหรับนักวิชาการและประชาชนทั่วไป และเพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์วิทยบริการจึงได้พัฒนา ปรับเปลี่ยน และเพิ่มเติมวิธีการดำเนินงานให้มีรูปแบบที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกไร้พรมแดนที่มีการแพร่กระจายและการไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั่วถึงกันทั่วโลกอย่างรวดเร็ว สังคมเกิดการแข่งขันสูงภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือส่งผลให้องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง ปัจจัยดังกล่าวนับเป็นแรงผลักดันให้ศูนย์วิทยบริการยังต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาท ภาพลักษณ์ รูปแบบการดำเนินงาน และการบริการ ให้รองรับความต้องการและ

สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านวิชาการสมัยใหม่ที่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือสื่อแห่งการเรียนรู้และการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ควบคู่กับการให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ การบริการหรือการให้บริการที่ดีและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้วยเล็งเห็นว่า งานบริการคือหัวใจสำคัญ การให้บริการที่ดีจะต้องยึดลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำหรับใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา วิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ศูนย์วิทยบริการมีคุณภาพมาตรฐานและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2554

ประชากร คือ บุคลากรของ อย. ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน (infinite population) โดยใช้สูตรการคำนวณของดับบลิวจีคอกเชรอน (W.G.Cochran, 1953) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยไม่จำกัดจำนวนชุดของแบบสอบถาม และไม่มีโอกาสตอบซ้ำ ให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมา ในทุกหน่วยงาน ส่วนบุคคลภายนอกแจกให้เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2554

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่มีลักษณะคำถาม ทั้งปลายเปิด (open-ended question) และคำถามปลายปิด (close-ended question)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2554 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ประเภทร้อยละ (percentage) และการแจกแจงความถี่ (frequency) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรม การใช้บริการ ใช้สถิติประเภทค่าเฉลี่ย (means) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของศูนย์วิทยบริการ

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

4.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายใน ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความพอใจ หรือความเห็นด้วย ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการ ได้แก่

4.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

4.3.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.3.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

4.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3.5 ด้านบริการข้อมูลวิชาการ

4.4 พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ปริมาณการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ซึ่งวัดได้จาก พฤติกรรมเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการ เหตุผลที่เข้าใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่สนใจใช้บริการ มากที่สุด และข้อมูลหรือคอลัมน์ในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการที่สนใจมากที่สุด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

5.2 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษารอบแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อการกำหนดตัวแปร การกำหนดกรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่หนึ่ง คือ กรอบแนวคิดทฤษฎี ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. บทบาทหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ส่วนที่สอง คือ การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบแนวคิดทฤษฎี

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ จึงเป็นการยากที่จะวัดได้โดยตรงว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ซึ่งจากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เชลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน วงเดือน ผ่องแผ้ว, 2545: 12) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรรฐายี, 2539: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มีรับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนที่ต้องการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันธ์ (2547: 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.1.2 การวัดความพึงพอใจ

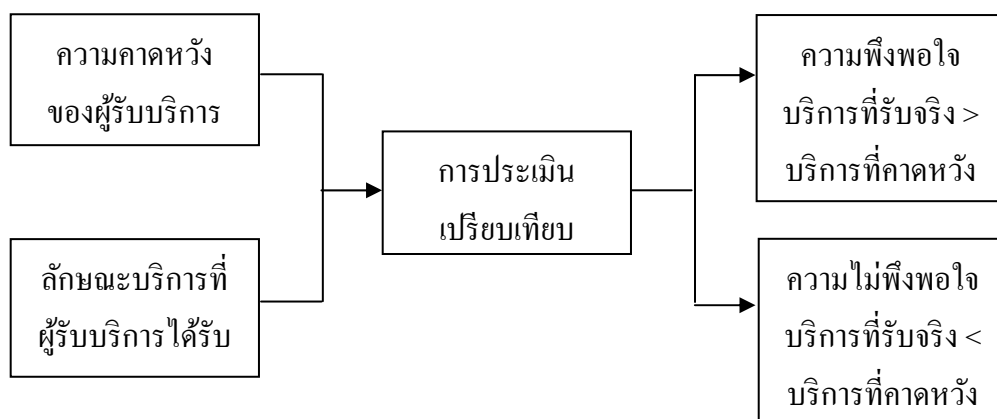
บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจมีขอบเขตที่จำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

1.1.3 ความพึงพอใจในการบริการ

หากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยหากได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ¹

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2542: 18) สอดคล้องกับจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2540: 20) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

¹ ที่มา: จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ: เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

1.1.4 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กัน ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการควบคุมคุณภาพการบริการและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ ปัจจุบันผู้ให้บริการนิยมนำแนวคิดด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า แนวคิดนี้เกิดขึ้นในบริบทของการวิจัยทางการตลาดและมีผู้นำไปประยุกต์ใช้กับงานบริการอื่นๆ เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล สายการบิน รวมทั้งงานบริการห้องสมุด แนวคิดใหม่นี้เป็นการมองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งองค์กรต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ จะได้จัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะได้ตรงต่อความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวัง เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น และเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพ (นฤมล พุกยศศิลป์, 2546: 11)

1.2.1 ความหมายของการบริการ

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548: 7-8) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE หมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = smiling & sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = early response ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = respectful แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = voluntariness manner ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจฝืนใจทำ

I = image enhancing การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = courtsey กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าที่ประชาชนคาดหวัง

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548: 18) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2549: 7) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด

1.2.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539: 1) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการคือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนถึงขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปัทมิกา วนาภมล (2545: 11) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการนั้น หากบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นต่อไป

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ต่อบริการนั้น

1.2.3 ลักษณะของการบริการ

คอตเลอร์ (1994: 465 อ้างถึงใน ปณิศา ลัญชานนท์, 2548: 163) กล่าวว่า ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการ ดังนั้น ผู้มารับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ สัญลักษณ์ ราคา เป็นต้น เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) เพราะเป็นทั้งการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้มารับบริการต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ

3) การบริการมีความไม่แน่นอน (variability) คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้มารับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก

4) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) เพราะเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้ ดังนั้น เมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว แล้วถึงเวลาผู้รับบริการมากเกินไปหรือใช้เวลาน้อยเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548: 25–26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า มีคุณลักษณะสำคัญที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป ดังนี้

1) ความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าที่ต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับวิธีการให้บริการแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 27) ได้กล่าวถึง การบริการว่ามีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1) ความไม่มีตัวตน (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2) ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น

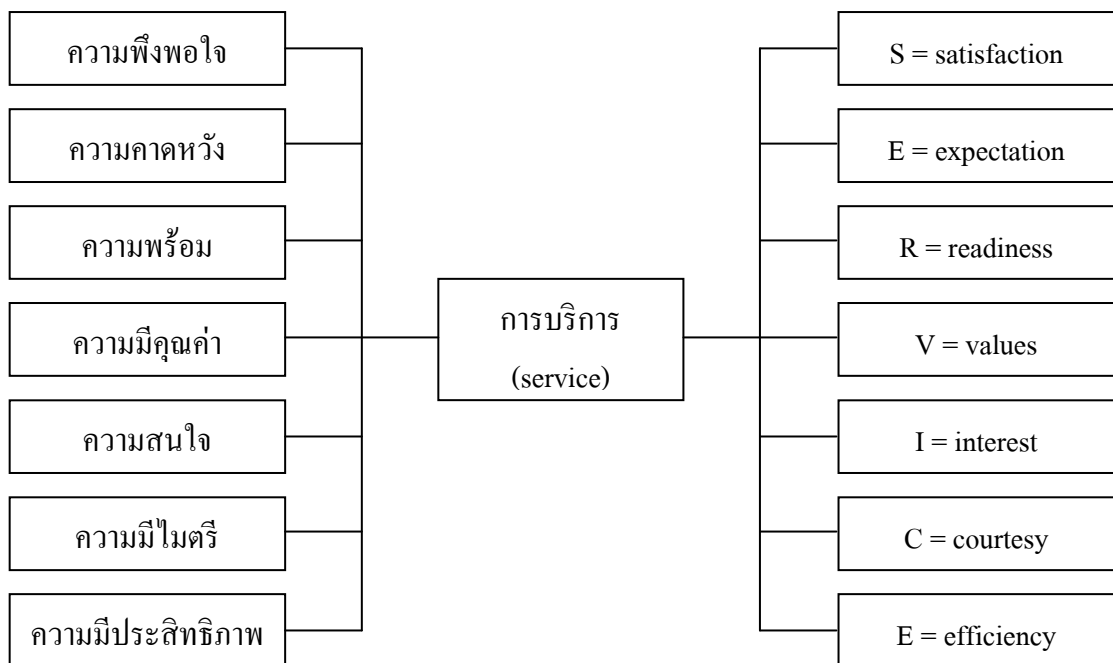
3) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลา

4) การเก็บรักษาไม่ได้ (perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ผู้ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์

5) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (variability or heterogeneity) เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่ผู้ให้บริการจะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

1.2.4 หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพมี 7 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542: 59 อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบเพ็ลย, 2552: 29) ดังนี้



ภาพที่ 2 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ²

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายของการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

² ที่มา : นุชจรินทร์ เทียบเพ็ลย. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนย้ายกับมิสเตอร์มูฟเวอร์ของบริษัท เวิร์ค อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มูฟเวอร์ส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังนั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ

3) ความพร้อมในการบริการ (readiness) ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ อีกทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่เสมอในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันทันใจ

4) ความมีคุณค่าของการบริการ (values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5) ความสนใจต่อการบริการ (interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด เพราะไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม ก็ล้วนแต่ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6) ความมีไมตรีจิตในการบริการ (courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ ย่อมแสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน ดังนั้น การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และพัฒนากลยุทธ์การบริการ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

1.2.5 การกำหนดคุณภาพของการบริการ

ในการบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทการบริการ ทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว นอกจากนี้มาตรฐานของบริการยังไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าว พาราสุรามัน, เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985: 44-46 อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบเพ็ลย 2552: 33) จึงได้ศึกษารูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “gap model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

1) ช่องว่างที่ 1 The management perception gap เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

1.1) ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2) มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไประหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือส่วนงานต่างๆ ขององค์กร

1.3) สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคน ทำให้ข้อมูลจากผู้รับบริการที่ส่งข้อมูลกลับไปยังผู้บริการนั้นไม่มีคุณค่า

2) ช่องว่างที่ 2 The quality specification gap เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการและข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งมีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1) ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2) ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3) มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้มีความสม่ำเสมอ

2.4) ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของผู้รับบริการและความคาดหวัง

3) ช่องว่างที่ 3 The service delivery gap เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของบริการที่กำหนดไว้และบริการที่ให้ ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1) บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2) ขาดทักษะหรือการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงานหรือการใช้เทคโนโลยี

3.3) บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการภายในและภายนอก

4) ช่องว่างที่ 4 The marketing communication gap เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้จริงและการสื่อสารให้ผู้มารับบริการรับทราบ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้มันอาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

4.1) ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2) การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

5) ช่องว่างที่ 5 The perceived service quality gap เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง บริการที่ผู้มารับบริการรับรู้เป็นผลจากบริการที่ให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการ และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเอง และประสบการณ์ในอดีต ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่างๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

จากแบบจำลองช่องว่างดังกล่าว ได้มีการนำมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยอาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการว่าประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเห็นภาพได้ชัดเจนว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการ

2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการ

3) การตอบสนองผู้รับบริการ (responsiveness) ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี

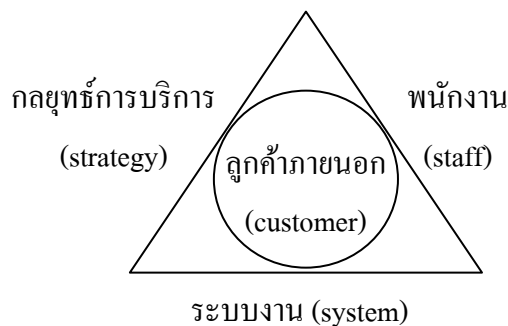
5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) ผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายว่ามีความเหมือนและต่างกัน สามารถใช้เป็นแนวทางในสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้กำหนดความรู้ต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ (expected service) มีค่ามากกว่าการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (perceived service) ($ES > PS$) ผู้รับบริการจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ

มีค่าเท่ากับการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้รับบริการคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น

1.2.6 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (service triangle: ST)

คาร์ล ออเบิร์ต (1987 อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบเพ็ญ 2552: 26) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้



ภาพที่ 3 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)³

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ นั่นคือ จะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1) กลยุทธ์ธุรกิจ (strategy or purpose) เป็นกลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอ มีความแม่นยำ กลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น customer driven strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

2) ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

³ ที่มา: จินตนา บุญงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.

3) ระบบงาน (system or process) จะต้องทำระบบการให้บริการให้เป็นแบบ customer friendly system กล่าวคือ เป็นระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของหน้าที่ มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

4) พนักงาน (staff or people) บรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการจะต้องสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะ “service-conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (attitude) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักวิชาการในวงกว้าง เพราะการรู้ถึงทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใด ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนและดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุที่ทัศนคติมีความสำคัญดังกล่าวนี้ นักจิตวิทยาจึงพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการต่างๆ เพื่อวัดทัศนคติของคน (Oppenheim, 1966: 106)

1.3.1 ความหมายของทัศนคติ

ความหมายที่แน่ชัดของคำว่า “ทัศนคติ” ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ในกลุ่มนักจิตวิทยาหรือกลุ่มผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติ ดังนั้น แต่ละกลุ่มที่ทำการศึกษาคนคิดว่า ต่างก็ให้คำจำกัดความตามความเข้าใจของตนเอง ซึ่งได้ประมวลมากแล้วไว้เป็นตัวอย่าง ดังนี้

เทอร์สโตน (Thurstone, 1946: 36 อ้างถึงใน จิตวิทยา สมบูรณ์, 2547) ให้ความหมายทัศนคติว่า เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ความรู้สึก ฯลฯ

กู๊ด (Good, 1959: 48 อ้างถึงใน จิตวิทยา สมบูรณ์, 2547) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึงความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธต่อสภาพการณ์บางอย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 521) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่า ความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมเข้าด้วยกันจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็นหรือแนวคิด ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือสภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 58) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าที หรือแนวโน้มของบุคคล ที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล ความคิด หรือสิ่งของ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์และสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

1.3.2 ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติมีความสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ จึงมี นักจิตวิทยาหรือนักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนไม่น้อยที่พยายามศึกษาและทำความเข้าใจในลักษณะ ที่สำคัญต่างๆ ของทัศนคติ ดังนี้

ดูบ, เซน, ฮอฟแลนด์ และคณะ, เซอร์รีฟและเซอร์รีฟ, ซอว์และไรท์, แกรีซ และคณะ, แมคเควิดและฮารารี (Doob, 1947; Chein, 1948; Hovland et al., 1953; Sherif and Sherif, 1956; Shaw and Wright, 1956; Krech et al., 1962; McDavid and Harari, 1969 อ้างถึงใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2538) ได้รวบรวมลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด

2) ทัศนคตินี้มีคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) ซึ่งฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975) เน้นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่นๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ

3) ทัศนคตินี้มีคุณภาพและความเข้ม (quality and intensity) ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บอกถึง ความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวกหรือทัศนคติทางลบต่อสิ่งนั้น

4) ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (permanence) เพราะทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์และผ่านกระบวนการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นที่เราจะต้องมี ทัศนคติเช่นนั้นตลอดชีวิต ซึ่ง นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2527) กล่าวเอาไว้ว่า ทัศนคติของมนุษย์เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ

5) ทักษะต้องมีที่หมาย (attitude object) เช่น คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ หรือ เหตุการณ์ เป็นต้น

6) ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์

1.3.3 หน้าที่ของทัศนคติ

หน้าที่ของทัศนคติ (functions of attitudes) เป็นประโยชน์ต่อบุคคลในการที่จะช่วยปกป้องและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของตนเองให้เป็นที่น่าพอใจตามแนวทางที่ตนยึดถือ กล่าวง่ายๆ ก็คือ หน้าที่เหล่านี้มีพื้นฐานเกิดจากการจูงใจ เป็นแรงผลักดันให้เกิดทัศนคติในทางบวก (positive attitudes) ต่อวัตถุต่างๆ ที่จะตองสนองทำให้ได้รับความพอใจและ/หรือเกิดทัศนคติทางลบ (negative attitude) ต่อวัตถุต่างๆ ที่ให้โทษหรือเสี่ยงต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งหน้าที่ของทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 หน้าที่ ดังนี้ (Katz quoted in Loudon and Della Bitta, 1993: 425)

1) หน้าที่ในการปรับตัว (adjustment function) ทักษะจะช่วยให้เราปรับตัวเข้ากับวัตถุ (สิ่งต่างๆ รอบตัว) ที่จะช่วยให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รับรางวัล และจะหลีกเลี่ยงต่อวัตถุที่คิดว่าจะให้โทษหรือเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้น ทักษะต่อสิ่งเหล่านี้จึงมีลักษณะแปรผันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมา

2) หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (ego-defensive function) ทักษะจะช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self-image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจหรืออันตรายที่เกิดขึ้นจากภายนอก ซึ่งจุดมุ่งหมายของทัศนคติในลักษณะนี้ก็เพื่อที่จะป้องกันส่วนขาดหรือส่วนเสียของตนเองให้เกิดความสบายใจ

3) หน้าที่ในการแสดงออกค่านิยม (value-expressive function) ในขณะที่ทัศนคติเพื่อป้องกันตนเองได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง ในทางตรงกันข้าม ทักษะที่ทำหน้าที่ในการแสดงออกค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเองให้ปรากฏแทน

4) หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (knowledge function) บางครั้งเรียกว่า “หน้าที่ในการประเมินวัตถุ” (object appraisal) เพราะว่าบุคคลจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมรอบข้าง จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าวัตถุเหล่านี้เกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร เพื่อความเข้าใจและเพื่อให้เกิดความสามารถทำนุบำรุงการกระทำของตนเองและผู้อื่นได้ และเมื่อบุคคลได้ทำความเข้าใจในวัตถุที่มีปัญหาครั้งหนึ่งแล้ว ก็จะพัฒนาเป็นความรู้มารวมกับประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้น เพราะความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมจะช่วยสร้างทัศนคติในการมองโลกว่าอะไรควรรับรู้ให้ความสนใจ อะไรควรหลีกเลี่ยง เป็นต้น

1.3.4 แหล่งที่มาของการเกิดทัศนคติ

แหล่งที่มาของการเกิดทัศนคติเกิดมาจากหลายปัจจัย ดังนี้ (Loudon and Della Bitta, 1993: 427-428)

1) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (personal experience) เนื่องจากบุคคลจำเป็นต้องติดต่อกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวตลอดเวลา จึงมีการประเมินสิ่งใหม่และสิ่งเก่าซ้ำ ๆ การประเมินเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาขึ้นเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อันเกิดจากการที่ตัวบุคคลนั้นไม่อยู่กับที่ตั้งแต่เกิดที่มีอิทธิพลต่อการประเมินวัตถุทางการตลาดโดยตรงที่สำคัญ 3 ประการคือ

1.1) ความต้องการ (needs) เนื่องจากความต้องการของบุคคลนั้นไม่อยู่กับที่แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

1.2) แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (self-concept หรือ self-image หรือ self-perception) หมายถึง ผลรวมของความคิดและความรู้สึกทั้งหมดที่บุคคลมองตัวเองว่ามีลักษณะอย่างไร เคยเป็นอย่างไร และคาดหวังจะให้เป็นอย่างไรในอนาคต และเมื่อบุคคลมีแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างไรแล้ว ก็จะมีผลสะท้อนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปตามนั้นด้วย ดังนั้น เมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งเร้าหรือวัตถุต่างๆ บุคคลจะเลือกรับรู้และเลือกที่จะแปลความว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไร หรือมีท่าทีอย่างไรต่อสิ่งเหล่านั้น

1.3) บุคลิกภาพ (personality) เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับตนเองที่มีอิทธิพลต่อการประเมินวัตถุ บุคคลที่มีบุคลิกภาพเฉพาะตัวก้าวร้าว เฉื่อยชา เก็บตัว หรือเปิดเผย สิ่งดังกล่าวเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อการก่อตัวเป็นทัศนคติของบุคคลนั้นทั้งสิ้น

2) การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ (group associations) ทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับอิทธิพลของกลุ่มที่ตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องหรือปรารถนาที่จะเข้าร่วมด้วยอย่างมาก กลุ่มตีคุณค่าหรือมีความเชื่อความคิดอย่างไร ก็จะจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติคล้ายคลึงตามไปด้วย กลุ่มดังกล่าวได้แก่ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งกลุ่มวัฒนธรรมต่างๆ ที่ถ่ายทอดกันมา ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลโดยตรง

3) ปัจจัยอิทธิพลอื่นๆ (influential others) ทัศนคติของบุคคลสามารถก่อตัวขึ้นหรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้จากการเข้าไปติดต่อกับบุคคลที่มีอิทธิพลที่ตนเองยอมรับและศรัทธา เช่น เพื่อน ญาติพี่น้อง ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

1.3.5 องค์ประกอบของทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ การที่จะกำหนดว่าความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่างๆ นั้นเป็นทัศนคติหรือไม่ จึงต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (ปกาวดี ดุลยจินดา, 2540: 505)

1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) เป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อม ซึ่งสิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้คือความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่าน่าชื่นชมหรือไม่น่าชื่นชม ดีหรือไม่ รวมถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไร จึงจะเหมาะสมที่สุด การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component) เป็นสภาพทางอารมณ์ ประกอบกับการประเมินในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้น จึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ภูมิใจ สนุก หรือปฏิเสธ ความรู้สึกนี้ทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่น และอาจจะแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรูสึกดังกล่าว

3) องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ

1.3.6 ความแตกต่างระหว่างทัศนคติกับความเชื่อ ค่านิยม และความคิดเห็น

คำว่าทัศนคตินี้มีคำอื่นๆ ที่มักใช้ปะปนกันอยู่เสมอ เช่น คำว่า ความเชื่อ (belief) ค่านิยม (value) และความคิดเห็น (opinion) เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาหรือการวัดทัศนคติ ถ้าผู้วัดมีความเข้าใจในนิยามและขอบเขตของทัศนคติอย่างแท้จริงแล้ว ก็จะทำให้การศึกษาหรือการวัดนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย

1) ทัศนคติกับความเชื่อ

เพ็ทตีและแคคซิออปโป (Petty and Cacioppo, 1984) ได้ให้คำจำกัดความของความเชื่อไว้ หมายถึงข้อมูลที่บุคคลมีต่อวัตถุ คน หรือสิ่งต่างๆ รอบตัว ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ อาจจะเป็นข้อเท็จจริงหรือเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถประเมินก็ได้ นอกจากนี้ เพ็ทตีและแคคซิออปโป ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความเชื่อนี้สัมพันธ์กับทัศนคติในฐานะที่เป็นส่วนประกอบของทัศนคติเท่านั้น มิได้ประกอบด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์และความพร้อมที่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมเช่นเดียวกับทัศนคติ

จากตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าถ้าบุคคลมีความเชื่อเช่นใด ก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติเช่นนั้นด้วย และอาจนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมในเวลาต่อมา เพราะในทาง

จิตวิทยาถือว่าทัศนคติมีผลโดยตรงต่อการทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การชักจูงให้คนเปลี่ยนทัศนคติจึงมีหลักการเกี่ยวกับการชักจูงให้คนเปลี่ยนความเชื่อหรือพฤติกรรมนั่นเอง

2) ทัศนคติกับค่านิยม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527) ได้ให้ความหมายของค่านิยมไว้ว่า คือความรู้สึก ความคิดของบุคคล ที่ใช้กฎเกณฑ์ของสังคม จริยธรรม หรือความเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่สิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่ เห็นว่าดี ดังนั้น ถ้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็จะกลายเป็นสิ่งไม่ดีหรือคนไม่ดีของสังคม

จะเห็นได้ว่า ค่านิยมเป็นคำที่มีความหมายกว้างและมักจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลยึดถือ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ หรือมารยาททางสังคม สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นค่านิยมทั้งสิ้น

เมื่อเปรียบเทียบค่านิยมกับทัศนคติ นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2527) ได้กล่าวถึงค่านิยมไว้ว่า ค่านิยมมักจะใช้สำหรับเป็นเครื่องตัดสินหรือเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจที่จะทำใ้บุคคลพัฒนาทัศนคติหรือความเชื่อขึ้นมา ซึ่งตรงกันกับที่ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ได้กล่าวเอาไว้เกี่ยวกับค่านิยมว่า ค่านิยมนี้จะมีการตัดสินว่าการตอบสนองนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีในสังคม

3) ทัศนคติกับความคิดเห็น

คำว่า “ความคิดเห็น” เฮอร์สโตน (Thurstone, 1974) ได้ให้ความหมายในแง่ของการวัดทัศนคติไว้ว่า เป็นการแสดงทัศนคติออกมาปรากฏให้ผู้อื่นทราบโดยใช้ภาษาเป็นสื่อ ในขณะที่ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ และความกลัวที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

นอกจากนี้ จากการศึกษาเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของสก็อตต์ (Scott, 1975) พบว่า ทัศนคติกับความคิดเห็นมีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกทางภาษาหรือคำพูด ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า เฮอร์สโตนและสก็อตต์ต่างก็กล่าวไว้ในลักษณะเดียวกันว่า ความคิดเห็นมีความหมายที่แตกต่างไปจากทัศนคติ กล่าวคือ ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกทางภาษาพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือแม้กระทั่งการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น ในการวัดทัศนคติของบุคคลอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาษาที่บุคคลแสดงออกหรือพิจารณาจากความคิดเห็นนั่นเอง

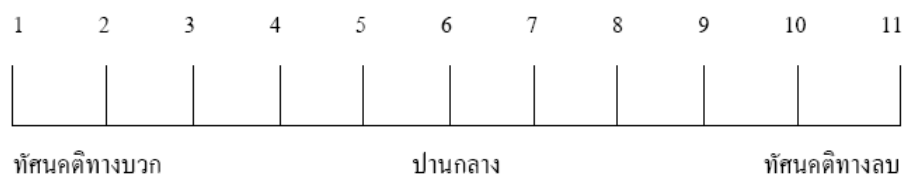
1.3.7 ประเภทของการวัดทัศนคติ

นักจิตวิทยาหลายท่านยังมีข้อถกเถียงกันอยู่ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่วัดได้อย่างแน่นอนหรือไม่ หรือมีวิธีการใดที่จะวัดทัศนคติได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การวัดทัศนคตินั้นถือเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจและมักจะไ้ตรงตรงถึง

ความเหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคม ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นภาวะเชิงสันนิษฐานที่ต้องอนุมาน จึงได้มีผู้หาวิธีการวัดขึ้นมาหลายท่าน หลายวิธี อาทิ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527: 187 อ้างถึงใน จิตภู ชาญสมบูรณ์, 2547) ได้กำหนดวิธีวัดไว้ 5 วิธี ดังนี้

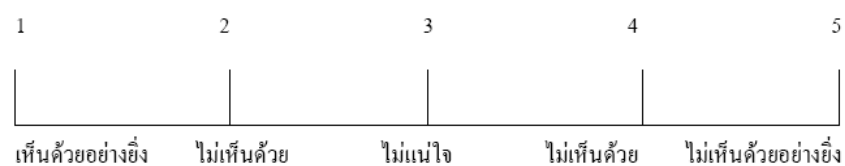
1) โดยประมาณความรู้สึกของตนเอง (self-report measures) วิธีนี้มีนักจิตวิทยาทางสังคมได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัดเป็นมาตราส่วนประมาณความรู้สึก มีอยู่หลายสเกลที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายมากได้แก่

1.1) สเกลของเซอร์สโตน (The Thurstone scale) สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1928 มีทั้งหมด 11 ระดับความรู้สึก โดยระดับต้นคือระดับที่ 1-5 เป็นทัศนคติทางบวก เช่น ความรู้สึกเห็นด้วย พอใจ ชอบ โดยมีระดับต่ำสุดคือ 1 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุดคือ 5 สำหรับระดับ 6 จะมีความรู้สึกกลางๆ ก้ำกึ่งระหว่างทัศนคติทางบวกกับทางลบ และระดับท้ายคือ 7-11 เป็นทัศนคติทางลบ เช่น ความรู้สึกไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่ชอบ โดยมีระดับต่ำสุดคือ 7 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุดคือ 11



ภาพที่ 4 สเกลการวัดทัศนคติของเซอร์สโตน (The Thurstone scale)⁴

1.2) สเกลของไลเคิร์ต (The Likert scale) หรือ วิธีการประเมินแบบรวมค่า (method of summated rating) สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1930 มีทั้งหมด 5 ระดับความรู้สึก



ภาพที่ 5 สเกลการวัดทัศนคติของไลเคิร์ต (The Likert scale)⁵

⁴ ที่มา: ชีรศักดิ์ กฤษณะเสรีณี. (2551). ทัศนคติทางการเมืองของนายทหารนักเรียนโรงเรียนเสนาธิการทหารบก หลักสูตรประจำชุดที่ 86 ต่อการรัฐประหาร 19 กันยายน 2549. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

⁵ ที่มา: ชีรศักดิ์ กฤษณะเสรีณี. (2551). ทัศนคติทางการเมืองของนายทหารนักเรียนโรงเรียนเสนาธิการทหารบก หลักสูตรประจำชุดที่ 86 ต่อการรัฐประหาร 19 กันยายน 2549. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดังนี้

อธิบายได้ว่า ข้อความที่เป็นในทางบวก (positive) มีข้อเลือก/คะแนน

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
- ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
- ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
- ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ข้อความที่เป็นในทางลบ (negative) มีข้อเลือก/คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
- ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
- ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
- ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

1.3) สเกลของ โบการ์ดัส (The Bogardus scale) สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1925 ใช้วัดทัศนคติด้านสังคม เรียกว่า social distance scale โดยการสร้างข้อคำถามขึ้นมา 7 ข้อ แล้วให้ผู้ตอบเลือก 1 ข้อเฉพาะที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงเพียงข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่า 1 ข้อขึ้นไป

1.4) สเกลที่ใช้ความหมายของคำที่แตกต่างกัน สร้างขึ้นโดยออกสกู๊ด ซูซี และแทนเนนบัม (Osgood, Suci and Tannenbaum) ในปี ค.ศ. 1957 เป็นสเกลที่ใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ มีสเกลที่ประมาณความรู้สึก 7 ระดับ ในแต่ละคำหรือวลีนั้นๆ แบ่งการวัดทัศนคติเป็น 3 สเกล คือ

1.4.1) สเกลประเมินผล (eradivative scale) เป็นการวัดด้านประเมินความรู้สึก ได้แก่ ดี-เลว, ขม-หวาน, ชอบ-ไม่ชอบ, พอใจ-ไม่พอใจ

1.4.2) สเกลแสดงพลัง (potency scale) เป็นการวัดความแข็งแรง ได้แก่ แข็ง-อ่อน, หนัก-เบา ฯลฯ

1.4.3) สเกลที่แสดงถึงการแสดงออกหรือการเคลื่อนไหว (activity scale) โดยใช้คำคุณศัพท์อธิบาย ได้แก่ ช้า-เร็ว, เฉื่อยชา-กระตือรือร้น ฯลฯ

1.5) สเกลอื่นๆ เช่น สเกลที่ใช้คำถามในทำนองการยอมรับหรือปฏิเสธ และสเกลที่ใช้คำถามแบบปลายเปิด

2) การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก เทคนิคการวัดทัศนคติโดยวิธีนี้เริ่มใช้โดย ลาปีแอร์ (Lapierre) ในปี ค.ศ. 1934 โดยการสร้างสถานการณ์ที่เป็นจริงมากที่สุด แล้วให้ผู้แสดงทัศนคติ

อยู่ในสถานการณ์นั้นระยะหนึ่ง จนกระทั่งเกิดความรู้สึกหรือมีทัศนคติต่อสถานการณ์นั้น แล้วผู้ศึกษา หรือผู้วัดทัศนคติต้องสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดการสร้างสถานการณ์

3) การตีความหมายหรือแปลความหมายจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงต่อสิ่งเร้า บางชนิด เทคนิคการวัดทัศนคตินี้มีหลายวิธี ได้แก่

3.1) การดูภาพ เล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากภาพ

3.2) การดูภาพหยดหมึก แล้วบอกว่าภาพที่เห็นคืออะไร พร้อมเหตุผล

3.3) การทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นของบุคคลหรือตัวละคร

4) การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ ซึ่งนักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกนึกคิดของเขาเอง

5) ปฏิกริยาตอบสนองทางร่างกาย นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มักรายงานผลการศึกษาด้านทัศนคติหรือการวัดทัศนคติโดยการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (intensity) หรือความรุนแรง (externity) ของทัศนคติกับการตอบสนองทางร่างกาย

วิธีวัดทัศนคติทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ในปัจจุบันยังหาข้อสรุปที่แน่ชัดไม่ได้ว่าวิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะแต่ละวิธีต่างก็มีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ การที่จะสรุปว่าเทคนิควิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุดนั้น จึงขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวัดแต่ละอย่าง อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าสเกลการวัดทัศนคติของไลเคิร์ต (The Likert scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติที่มีผู้นิยมใช้มาก เพราะมีวิธีการสร้างง่าย เนื่องจากไม่จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการให้ค่าคะแนนประจำข้อ (scale values) มีความเชื่อถือได้สูง ใช้เพียงไม่กี่ข้อก็สามารถหาค่าความเชื่อถือได้สูงพอๆ กับเทคนิคอื่นที่ใช้จำนวนข้อมาก และสามารถใช้เป็นแบบทดสอบมาตรฐานได้กับคนหลายกลุ่ม

1.4 บทบาทหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีฐานะเป็นกลุ่มงานศูนย์วิทยบริการ สังกัดกองแผนงานและวิชาการ จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะสำหรับให้บริการและสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โภชศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540

1.4.1 ประวัติความเป็นมา

ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้รับการก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2518 โดยมีชื่อเดิมคือ ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 มีการจัดตั้งเป็นการภายในให้เป็นฝ่ายวิทยบริการ สังกัดศูนย์สารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โภชศาสตร์ สาธารณสุข

ปี พ.ศ. 2538 ได้รับการคัดเลือกเข้ารอบสุดท้ายให้เป็น 1 ใน 4 ของห้องสมุดเฉพาะดีเด่น ประเภทห้องสมุดเพื่อการวิจัย จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ปัจจุบันได้รับการพัฒนาขึ้นเป็น “ศูนย์วิทยบริการ” สังกัดกองแผนงานและวิชาการ ทำหน้าที่เป็นศูนย์วิทยบริการงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 และปรับปรุงระบบให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลวิชาการงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพฉบับเต็ม (Full Text) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

1.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) เป็นแหล่งข้อมูลในการรวบรวมและให้บริการเอกสารวิชาการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- 2) พัฒนาการให้บริการข้อมูลและฐานข้อมูลทางวิชาการที่เชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้อ้างอิง (evidence base) เพื่อสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- 3) ประสานงานกับศูนย์ข้อมูลวิชาการต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดเครือข่ายข้อมูลวิชาการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน
- 4) เป็นศูนย์กลางข้อมูลวิชาการ (e-knowledge) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย และเป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.4.3 ระบบงานของศูนย์วิทยบริการ

การดำเนินงานภายในศูนย์วิทยบริการแบ่งออกเป็น 3 งาน ดังนี้

- 1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ปฏิบัติงานด้านการกำหนดทิศทางและวางแผนการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนภารกิจของศูนย์วิทยบริการ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ งานเทคนิคหนังสือ และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยมีภาระงานที่ดำเนินการ ได้แก่

1.1) งานบริหารระบบวิทยบริการ มีหน้าที่จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงศูนย์วิทยบริการ วิเคราะห์แผนการดำเนินงานและงบประมาณ กำหนดทิศทางของศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำกับดูแล มอบหมายงาน ติดตามผลการปฏิบัติงาน ประเมินผล และวางแผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ รวมถึงการควบคุมการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.2) งานจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่สำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอ เพื่อดำเนินการคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ

1.3) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ทำรายการบรรณานุกรม วิเคราะห์หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำเข้าและจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งจัดทำรายงานสถิติการจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

1.4) งานประเมินผลและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ศึกษาสภาพความเป็นจริงของศูนย์วิทยบริการเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.5) งานพัฒนาระบบการจัดการเอกสารและข้อมูล มีหน้าที่จัดหาโปรแกรมประยุกต์เข้ามาใช้เป็นที่สื่อกลางในการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา ในรูปแบบของระบบสำหรับจัดการทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานและสามารถสืบค้นข้อมูลร่วมกันได้

2) งานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบวิทยบริการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมดูแล และแก้ไขปัญหาทางคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ทั้งในด้านของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ การพัฒนาโปรแกรมและสร้างฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อการใช้งาน และการติดต่อประสานงานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีภาระงานที่ดำเนินการ ได้แก่

2.1) งานพัฒนาระบบฐานข้อมูล มีหน้าที่ดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการ เพื่อให้สามารถรองรับกับระบบการนำเข้าและจัดเก็บข้อมูลประเภทต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการ ควบคุมและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยและมีความเหมาะสมสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

2.2) งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ มีหน้าที่จัดทำเว็บไซต์เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลทางวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตรวจสอบข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมอื่นๆ เพื่อให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ รวมทั้งจัดทำช่องทางสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์

2.3) งานควบคุม ดูแล และบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการทำงานของเครื่องแม่ข่าย (server) ของศูนย์วิทยบริการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ดูแลและตรวจสอบด้านซอฟต์แวร์ แก้ไขปัญหาทางเทคนิคคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ติดตั้งและปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัส เพื่อให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และการสำรองข้อมูล (back up) เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล

3) งานบริการสารสนเทศทางวิชาการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์วิทยบริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการสารสนเทศที่ถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีภาระงานที่ดำเนินการ ได้แก่

3.1) งานบริการทางวิชาการ มีหน้าที่บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการสืบค้นข้อมูล บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า และชี้แนะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดแสดงรายการหนังสือใหม่ และบอร์ดประชาสัมพันธ์เนื่องในโอกาสต่างๆ

3.2) งานผู้ใช้บริการและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ จัดทำบัตรสมาชิกด้วยระบบบาร์โค้ด ตรวจสอบและติดตามการค้างส่งของสมาชิก เรียกเก็บค่าปรับ ค่าธรรมเนียม จัดเก็บข้อมูลลงแฟ้มประวัติสมาชิก จัดทำรายงานสรุปสถิติการบริการสารสนเทศ เช่น สถิติการยืม-คืน สถิติผู้ใช้บริการ เป็นต้น เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์วิทยบริการผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ รวมถึงดำเนินการตรวจสอบการชำรุดสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับความชำรุดเสียหายให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ

3.3) งานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลข่าวสารมาตรา 9 รวมถึงการจัดทำแบบคำร้องขอค้นข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารตามที่ประชาชนร้องขอ

1.4.4 ประเภททรัพยากรสารสนเทศ

1) หนังสือวิชาการ

1.1) หนังสือวิชาการภาษาอังกฤษ แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ โดยในแต่ละกลุ่มจะจัดหมวดหมู่ด้วยระบบ N.L.M. (national library of medicines) ตามเนื้อหาหลักของหนังสือ

1.2) หนังสือวิชาการภาษาไทย จัดแบ่งเช่นเดียวกับหนังสือวิชาการภาษาอังกฤษ ยกเว้นกลุ่มหนังสือวิชาการทั่วไป (G) จะแบ่งย่อยตามประเภทของหนังสือ และเนื่องจากหนังสือวิชาการภาษาไทยมีเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการจัดแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ตามเนื้อหาของหนังสือแต่ละกลุ่มด้วย

2) วารสารวิชาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดเรียงบนชั้นวารสารตามลำดับอักษร โดยแยกเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับวารสารฉบับล่วงเวลาหรือฉบับย้อนหลังจะจัดเก็บรวบรวมเป็นปีในชั้นแยกต่างหาก

3) ฐานข้อมูลซีดีรอม จำนวน ๒ ฐาน ได้แก่ ฐานข้อมูลพิชวิทยา (CCIS) และฐานข้อมูลพิชวิทยาสิ่งแวดลอม (Tomes Plus)

4) สื่อโสตทัศนวัสดุประเภทต่างๆ เช่น ซีดีรอม วีดีโอ เทปคาสเซ็ท เป็นต้น

5) วารสารและนิตยสารทั่วไป จัดให้บริการทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง

6) หนังสือพิมพ์ จัดให้บริการหนังสือพิมพ์รายวันและรายสัปดาห์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง

7) มุมหนังสือสุขภาพ ธรรมะ และบันเทิง จัดให้บริการแบบชั้นเปิดเพื่อการสันทนาการและจรรโลงใจ

1.4.5 ระเบียบการให้บริการ

1) เวลาทำการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. ปิดให้บริการวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

2) ผู้มีสิทธิใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

2.1) ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาสามารถยืมหนังสือทั่วไปได้ครั้งละไม่เกิน 5 เล่ม ภายในกำหนด 14 วัน มีสิทธิ์ยืมหนังสืออ้างอิง (reference) ได้เฉพาะการถ่ายเอกสารเท่านั้น วารสารและนิตยสารฉบับเก่ายืมได้ 7 วัน วารสารและนิตยสารฉบับปัจจุบันสามารถยืมได้วันต่อวัน ในเวลา 16.00 น. และส่งคืนก่อนเวลา 09.00 น. ของวันถัดไปหรือกรณีที่ยืมในวันศุกร์ ต้องส่งคืนในวันจันทร์ก่อนเวลา 09.00 น.

2.2) บุคคลภายนอกทั่วไปที่เป็นสมาชิกของศูนย์วิทยบริการ จะต้องเสียค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก 100 บาท/ปี สามารถยืมหนังสือทั่วไป วารสาร และนิตยสารฉบับเก่าได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม ภายในกำหนด 7 วัน มีสิทธิ์ยืมหนังสืออ้างอิงได้เฉพาะการถ่ายเอกสารเท่านั้น

2.3) บุคคลภายนอกทั่วไปที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของศูนย์วิทยบริการสามารถเข้าใช้บริการทั่วไปและถ่ายเอกสาร โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวอื่นๆที่มีความสำคัญเทียบเท่าเป็นหลักฐาน

3) การชำระค่าปรับ กรณีที่ผู้ใช้บริการคืนหนังสือเกินกำหนดเวลา จะต้องชำระค่าปรับในอัตรา ดังนี้

3.1) ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ชำระค่าปรับสำหรับหนังสือทั่วไป วารสาร และนิตยสารฉบับเก่า วันละ 2 บาท/เล่ม วารสารและนิตยสารฉบับปัจจุบัน วันละ 10 บาท/เล่ม หนังสืออ้างอิง วันละ 15 บาท/เล่ม

3.2) บุคคลภายนอกทั่วไปที่เป็นสมาชิกของศูนย์วิทยบริการ ชำระค่าปรับสำหรับหนังสือทั่วไป วารสาร และนิตยสารฉบับเก่า วันละ 5 บาท/เล่ม หนังสืออ้างอิง วันละ 100 บาท/เล่ม

3.3) บุคคลภายนอกทั่วไปที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของศูนย์วิทยบริการ ชำระค่าปรับสำหรับหนังสืออ้างอิง วันละ 100 บาท/เล่ม

4) การชดใช้ค่าเสียหาย กรณีหนังสือชำรุดหรือสูญหาย ผู้ยืมจะต้องชดใช้ภายในกำหนดเวลา หากเกินกว่ากำหนดเวลาจะต้องชำระค่าปรับ และจะต้องจัดหาหนังสือที่เหมือนเล่มเดิมมาทดแทน หรือชำระค่าปรับเป็นจำนวน 2 เท่าของราคาหนังสือ ถ้าเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่มีการจัดจำหน่ายหรือไม่ปรากฏราคา ให้คิดค่าปรับตามจำนวนหน้า อัตราหน้าละ 3 บาท สิ่งพิมพ์รัฐบาลที่ไม่ปรากฏราคา ให้คิดค่าปรับหน้าละ 2 บาท

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชชดา ศรีอนันต์ (2541) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการการศึกษาค้นคว้าและเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทยและฐานข้อมูลซีดีรอม (DAO)⁶ มากที่สุดจากการศึกษาเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นवलลอ จุลฟูปัสานัน (2542) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง ในช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียนการสอน วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้

⁶ DAO (Dissertation Abstracts Online) คือ ฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและเอกจากมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา แคนาดา รวมทั้งมหาวิทยาลัยบางแห่งในทวีปยุโรป แอฟริกา ออสเตรเลียและเอเชีย ครอบคลุมสาขาวิชามากกว่า 3,000 สาขา เช่น วิศวกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศิลป์ เคมี คณิตศาสตร์ เป็นต้น

ห้องสมุดคือค้นคว้าหาความรู้เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและเลือกหยิบหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น บริการที่ใช้ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรกคือบริการยืม-คืนหนังสือและเอกสารสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการบางประเภทเป็นเพราะยังไม่มีความต้องการใช้ ทั้งนี้ ผู้ใช้พึงพอใจต่อบริการทุกประเภทในระดับปานกลาง โดยพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอันดับแรก บริการที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีขึ้นในระดับมากคือบริการเครื่องถ่ายเอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ใช้โดยเฉลี่ยในระดับปานกลางเป็นอันดับแรกคือหนังสือและตำราภาษาอังกฤษ สาเหตุที่ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทคือเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ส่วนความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศในขอบเขตวิชาต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดคือไม่เกิน 3 ปีที่ผ่านมา ปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ประสบมากกว่าปัญหาอื่นๆ คือ ปัญหาเรื่องไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารในห้องสมุดหรือบริเวณใกล้เคียง จำนวนหนังสือและเอกสารที่ให้ยืมน้อยไป เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ปัญหาเรื่องเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ หนังสือและวารสารชื่อเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด และปัญหาเรื่องจำนวนวิดิทัศน์มีน้อย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ผู้ใช้ประสบโดยเฉลี่ยในระดับน้อยถึงปานกลาง

วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดโดยเรียนรู้ด้วยตนเอง ค้นหาหนังสือ/เอกสารที่ต้องการได้เป็นส่วนมาก กรณีที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูลแต่ไม่พบหนังสือบนชั้นจะสอบถามบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุดไม่เคยใช้บริการบางประเภทเนื่องจากทราบว่าไม่มีบริการ แต่ไม่มีเวลาใช้ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มขึ้นคือบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ/เอกสาร บริการเคเบิลทีวี บริการโสตทัศนวัสดุ บริการมัลติมีเดีย และบริการซีดีรอมหรือฐานข้อมูลออนไลน์ทางเศรษฐศาสตร์ ผู้ใช้ห้องสมุดใช้และต้องการบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย และหนังสือภาษาไทย ส่วนปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หนังสือเก่าและล้าสมัย หนังสืออ้างอิงมีน้อย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระของสถาบันอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ไม่เพียงพอกับความต้องการ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย และพื้นที่ห้องสมุดคับแคบ

เรณูกา สันธิ, ประกายมาส มิยะ และพิสมัย กัลยาวงศ์ (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้

เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสาร เพื่อใช้ประกอบการเรียนและทำรายงาน/วิจัย นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดในระดับมากคือ บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) และบริการยืม-คืนหนังสือ/เอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ และหนังสือพิมพ์ภาษาไทย สำหรับความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการของห้องสมุดในระดับมากคือ บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการยืม-คืนหนังสือ/เอกสาร และบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ นักศึกษามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในระดับมากคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาไทย และวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ ส่วนปัญหาในการใช้ห้องสมุดที่นักศึกษาประสบ ได้แก่ หนังสือที่มีในห้องสมุดเก่าและล้าสมัย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระของสถาบันมีน้อย วัสดุทัศนวัสดุมีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เวลาเปิดบริการไม่เพียงพอ และมีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงสามลำดับแรกคือ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ ความทันสมัยของสื่อทัศนและภาพของวารสาร/นิตยสาร และความทันสมัยของหนังสือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงสามลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิดห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ สิทธิต่างๆ ในการเข้าค้นหาเอกสารมีความเหมาะสม และระเบียบในการเข้าค้นหาเอกสารมีความเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงสามลำดับแรกคือ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการ และพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงสามลำดับแรกคือ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม/สามารถหยิบหนังสือใช้ได้ สำนักวิทยบริการมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นหา และสำนักวิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงสามลำดับแรกคือ การเข้าสู่หน้าจอเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีป้ายแนะนำ/ข้อเสนอแนะการใช้ต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการต่างๆ สำหรับปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ล้าช้า ใช้เวลาสืบค้นนาน และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศเก่าไม่ทันสมัย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน (2553) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าวิทยานิพนธ์มีความพอเพียงมากที่สุด ส่วนความไม่พอเพียงมากที่สุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ด้านความทันสมัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทรัพยากรประเภทฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) ทันสมัยที่สุด ส่วนทรัพยากรประเภทหนังสือไม่ทันสมัยมากที่สุด ด้านการเข้าถึง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าหนังสือเข้าถึงอย่างสะดวก ส่วนที่เข้าถึงไม่สะดวก ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เว็บไซต์มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด และที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดคือที่นั่งอ่านภายนอกอาคาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุด พบว่ามีบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด และที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดคือบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักหอสมุด พบว่าด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด และที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุดคือผู้รับความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ผู้ใช้บริการเห็นว่าจุดเด่นของสำนักหอสมุดคือมีความสะดวก สบาย ทันสมัย สวยงาม จุดที่ควรปรับปรุงของสำนักหอสมุดคือควรมีที่นั่งอ่านมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำหรับใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ศูนย์วิทยบริการมีคุณภาพมาตรฐานและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยศึกษาจากบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิด (open-ended question) และคำถามปลายปิด (close-ended question) กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนอน (infinite population) โดยใช้สูตรการคำนวณของดับบลิวจีคอกเชเรน (W.G.Cochran, 1953) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ให้เป็นใครก็ได้ในกลุ่มประชากรที่ศึกษา

2. นำผลการรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ประเภทร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) และค่าเฉลี่ย (means)

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณของดับบลิวจีคอกเชรอน (W.G.Cochran, 1953) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 50% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือร้อยละ 0.05

สูตรการคำนวณของดับบลิวจีคอกเชรอน (W.G.Cochran)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม
Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
d	คือ	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

เมื่อนำมาคำนวณตามสูตรได้ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น 95%, $Z = 1.96$

ความคลาดเคลื่อนที่ 5%, $d = 0.05$

สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม 50%, $P = 0.05$

$$n = \frac{0.05(1-0.05)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้อย่างน้อย 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิด(open-ended question) และคำถามปลายปิด(close-ended question) ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ และอาชีพ

2.2 ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ เหตุผลที่ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่สนใจ และข้อมูล/คอลัมน์ที่สนใจ

2.3 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการข้อมูลวิชาการ และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 22 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert scale) ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดเด่นของศูนย์วิทยบริการที่อยากให้มีต่อไปและบริการที่ควรปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของศูนย์วิทยบริการต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยไม่จำกัดจำนวนชุดของแบบสอบถามและไม่มีโอกาสตอบซ้ำ โดยส่งให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมา ในทุกหน่วยงาน ส่วนบุคคลภายนอกได้ส่งให้เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2554 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 386 ฉบับ จากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องและลงรหัสข้อมูล เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (percentage) และการแจกแจงความถี่ (frequency)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (percentage) และการแจกแจงความถี่ (frequency)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (means) แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยกำหนดคะแนนเพื่อการวัดค่าตัวแปรต่างๆ ในการคำนวณค่าทางสถิติ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการวิเคราะห์คือแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	5	คะแนน
ระดับ	4	หมายถึง	4	คะแนน
ระดับ	3	หมายถึง	3	คะแนน
ระดับ	2	หมายถึง	2	คะแนน
ระดับ	1	หมายถึง	1	คะแนน

เมื่อศึกษาปริมาณความถี่ของแต่ละคำตอบจากผลรวมของการสำรวจทั้งหมด ผู้ศึกษาได้ใช้ค่าเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์ในการบรรยายลักษณะของค่าตัวแปรตามมาตราไลเคิร์ต (Rensis Likert, 1932) โดยการกำหนดแนวคำตอบเป็น 5 ระดับ เพื่อคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น (class interval) ของความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น	ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

4.4 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการให้บริการ นำมารวบรวมและสรุปเป็นประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของ อย. ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 386 ฉบับ สามารถวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลได้ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	75	19.40
หญิง	308	79.80
ไม่ระบุ	3	0.80
รวม	386	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.30
21-30 ปี	145	37.60
31-40 ปี	114	29.50
41-50 ปี	77	19.90
51-60 ปี	31	8.00
61 ปีขึ้นไป	2	0.50
ไม่ระบุ	12	3.10
รวม	386	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานะ		
บุคลากรภายนอก	59	15.30
บุคลากร อย.	317	82.10
ไม่ระบุ	10	2.60
รวม	386	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ	174	45.10
ลูกจ้าง	148	38.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
พนักงานเอกชน	15	3.90
ผู้ประกอบการ	23	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.40
อื่นๆ	2	0.50
ไม่ระบุ	11	2.80
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80 และเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากร อย. จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และบุคลากรภายนอก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นข้าราชการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ผู้ประกอบการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 พนักงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
5. ท่านเคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการหรือไม่		
เคย	293	75.90
- ใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง	(266)	(68.90)
- ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	(86)	(22.30)
ไม่เคยใช้	88	22.80
ไม่ระบุ	5	1.30
รวม	386	100.00
6. เหตุผลที่ท่านใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ		
ขอข้อมูล	77	19.90
ยืม-คืน	206	53.40
อ่านหนังสือ	186	48.20
สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM	28	7.30
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	30	7.80
อื่นๆ	12	3.10
7. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด		
หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ	53	13.70
หนังสืออ้างอิง (Reference)	24	6.20
เอกสารวิชาการ อย. (อวช.)	11	2.80
วารสารวิชาการ	9	2.30
หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ	35	9.10
หนังสือพิมพ์	30	7.80
วารสาร/นิตยสาร	50	13.00
ฐานข้อมูล CD-ROM	6	1.60
โสตทัศนวัสดุ	0	0.00
อื่นๆ	8	2.10
ไม่ระบุ	160	41.50
รวม	386	100.00

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
8. ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจ ข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด		
e-book เอกสาร อย.	43	11.10
e-book เอกสาร อวช.	39	10.10
ข้อมูลกฎหมาย อย.	55	14.20
Hot Issue	30	7.80
ข่าวสารน่ารู้	44	11.40
อย. แจ้งข่าว	36	9.30
Trick น่ารู้	9	2.30
Free Full text Article	21	5.40
แนะนำเอกสารใหม่	36	9.30
ข่าวรายวัน	29	7.50
อย. เตือนภัย	30	7.80
เครือข่ายสารสนเทศสงงานวิจัยสุขภาพ	5	1.30
ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค	21	5.40
ระบบ e-Learning อย.	26	6.70
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	19	4.90
FDA KM	41	10.60
ฐานข้อมูล CD-ROM	9	2.30
ระบบสืบค้นข้อมูล	71	18.40
อื่นๆ	6	1.60

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 โดยเคยใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง จำนวน 266 คน และเคยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ จำนวน 86 คน โดยข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้ทางเว็บไซต์ เช่น ค้นหาหนังสือ ค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ คู่มือเอกสาร full text คู่มือข่าวรายวัน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ ยืม-คืน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ขอข้อมูล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจมากที่สุดคือ หนังสือ วิชาการ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง การวิจัย ฯลฯ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ วารสาร/นิตยสาร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ หมวดธรรมะ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 หนังสือพิมพ์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 หนังสืออ้างอิง (reference) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 เอกสารวิชาการ อย. (อวช.) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 วารสารวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 โดยโสตทัศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ

ข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นข้อมูล จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 รองลงมาคือ ข้อมูลกฎหมาย อย. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ข่าวสารน่ารู้ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 e-book เอกสาร อย. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 FDA KM จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 e-book เอกสาร อวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 อย. แจ้งข่าวและแนะนำเอกสารใหม่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 Hot Issue และ อย. เดือนกัญ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ข่าวรายวัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ระบบ e-Learning อย. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 Free Full text Article และข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสารของราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 Trick น่ารู้และฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัย สุขภาพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ทรัพยากรสารสนเทศ		
9.1 เนื้อหามีความทันสมัย	3.31	ปานกลาง
9.2 เนื้อหาตรงกับความต้องการ	3.40	ปานกลาง
9.3 การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	3.37	ปานกลาง
9.4 มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.15	ปานกลาง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
9.5 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร	3.88	มาก
9.6 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.82	มาก
9.7 กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.80	มาก
9.8 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.82	มาก
กระบวนการให้บริการ		
9.9 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.57	มาก
9.10 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.49	มาก
9.11 ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม	3.63	มาก
9.12 เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.63	มาก
9.13 ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.39	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวก		
9.14 บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.41	มาก
9.15 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ	3.18	ปานกลาง
9.16 อุณหภูมิ	3.47	มาก
9.17 แสงสว่าง	3.40	ปานกลาง
9.18 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	3.14	ปานกลาง
บริการข้อมูลวิชาการ		
9.19 เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ	3.19	ปานกลาง
9.20 ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	3.15	ปานกลาง
9.21 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	3.13	ปานกลาง
9.22 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	4.04	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.40 การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.37 เนื้อหาที่มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.31 มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 3.88 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.82 กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมและเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.63 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.57 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.39

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อุดหนุนมี ค่าเฉลี่ย 3.47 และบรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสมสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.40 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.18 และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ด้านบริการข้อมูลวิชาการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.19 ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.15 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.13

โดยสรุป ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

10. ท่านคิดว่าสิ่งที่เป็นจุดเด่นของศูนย์วิทยบริการที่อยากให้มันต่อไป คืออะไร

10.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- มีหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัย
- มีหนังสือเฉพาะหมวดตามที่ต้องการ
- หนังสือและวารสารบางเล่ม มีเฉพาะที่ อย.
- มีเอกสารให้ค้นคว้าหลากหลาย
- ทรัพยากรสารสนเทศครบทุกความต้องการที่จำเป็น
- มีหนังสือใหม่ให้บริการ
- มีข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชุมชนพื้นบ้านที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมประเทศไทย

10.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- มีมนุษยสัมพันธ์และมีความกระตือรือร้นเป็นอย่างดี
- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

10.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

- อำนวยความสะดวกให้สามารถโทรมายืมหนังสือต่อได้
- มีการจัดเรียงหนังสือให้ค้นหาได้ง่าย
- มีเจ้าหน้าที่และระบบให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในเครือข่าย อย. ที่ดีมาก
- มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

10.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สะอาดและมีระเบียบ
- บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- สถานที่สะดวกต่อการใช้บริการ

10.5 ด้านบริการข้อมูลวิชาการ

- สามารถดูเอกสารฉบับเต็มได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- มีให้บริการระบบ e-learning อย.
- การสืบค้นจากหน้าเว็บสะดวก เข้าถึงง่าย
- มีให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลวิชาการ
- มีมุมเอกสารใหม่เผยแพร่หน้าศูนย์วิทยบริการ

11. ท่านคิดว่าศูนย์วิทยบริการควรมีการปรับปรุงบริการเรื่องใดบ้าง

11.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- เอกสารยังไม่ทันสมัย
- จำนวนหนังสือยังมีน้อย ควรมีนิตยสารและหนังสือใหม่มากกว่านี้
- ควรเพิ่มหนังสือวิชาการอื่นๆ เช่น เกษตรวิทยา, ข้อมูลยาใหม่ รวมถึงหนังสือวารสาร

สุขภาพ และธรรมะ

- อยากให้มีหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ
- ควรมีหนังสือ best seller แต่ละช่วงมาเข้าห้องสมุดมากๆ

11.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก

11.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

- ควรขยายเวลาเปิด-ปิด

11.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ
- ควรมีบริการถ่ายเอกสาร
- ควรเปิดเครื่องปรับอากาศในช่วงพักกลางวัน เพราะเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด
- สถานที่คับแคบ มุมอ่านหนังสือยังไม่พร้อมอำนวยความสะดวกมากนัก
- ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือมากกว่านี้ เพราะเวลาคนเยอะจะแออัดเกินไป
- การยืม-คืนหนังสือสำหรับนักศึกษาไม่ควรเก็บอัตราค่าบริการหรือเก็บน้อยกว่านี้
- ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม
- อยากให้บรรยากาศสดชื่นกว่านี้
- แสงไฟไม่พอ
- ฝุ่นละอองในชั้นหนังสือหรือวารสาร

11.5 ด้านบริการข้อมูลวิชาการ

- ควรมี Full Text ที่เรียกดูได้มากกว่านี้
- ควรมีการเชื่อมโยงการยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่นๆ ในกระทรวงสาธารณสุข
- ต้องการ account เพื่อเข้าสืบค้น journal ต่างประเทศ ซึ่งให้บริการฟรี (ปกติต้อง

เสียเงินหรือเป็นสมาชิก) และมี journal หลากหลายสาขา เช่น pharmacopoeia online, ผลงานวิจัย

- การจัดหมวดหมู่ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารข้อมูลเก่าๆ โดยเฉพาะข้อมูลกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันแยกไม่ออกว่าข้อมูลใดใหม่หรือเก่ากว่ากัน

- ควรเพิ่มข้อมูลในการสืบค้นมากกว่านี้
- ควรมีบริการการยืม-คืนหนังสือผ่าน electronic (e-service)
- ควรมีฐานข้อมูล อย. ของต่างประเทศ
- ควรมีการแนะนำ link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกฎระเบียบตามสากลที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
- ควรจัดทำ e-book อยช.ให้อ่านง่ายขึ้น เพราะการแยกเป็นหน้าๆ ทำให้อ่านลำบาก print ลำบาก ควรจะทำเป็น PDF ให้อ่านจาก file เดียว ซึ่งถ้าไม่ต้องการให้ print ก็สามารถใช้ lock ได้
- ควรมีการจัดกลุ่มข้อมูลที่นำเสนอผ่าน web ให้เป็นหมวดหมู่ สามารถสืบค้นได้ง่าย

11.6 ด้านอื่นๆ

- มีกลิ่นอาหาร

ความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย.)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	17.00
หญิง	261	82.30
ไม่ระบุ	2	0.60
รวม	317	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	125	39.40
31-40 ปี	100	31.50
41-50 ปี	61	19.20
51-60 ปี	26	8.20
61 ปีขึ้นไป	2	0.60
ไม่ระบุ	3	0.90
รวม	317	100.00

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย.) (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	168	53.00
ลูกจ้าง	141	44.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
พนักงานเอกชน	0	0.00
ผู้ประกอบการ	1	0.30
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
อื่นๆ	1	0.30
ไม่ระบุ	6	1.90
รวม	317	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 และเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ผู้ประกอบการและอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 พนักงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการหรือไม่		
เคย	233	73.50
- ใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง	(211)	
- ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	(73)	
ไม่เคยใช้	80	25.20
ไม่ระบุ	4	1.30
รวม	317	100.00

ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.) (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เหตุผลที่ท่านใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ		
ขอข้อมูล	45	14.20
ยืม-คืน	168	53.00
อ่านหนังสือ	136	42.90
สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM	22	6.90
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	28	8.80
อื่นๆ	10	3.20
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด		
หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ	43	13.60
หนังสืออ้างอิง (Reference)	16	5.00
เอกสารวิชาการ อย. (อวช.)	11	3.50
วารสารวิชาการ	9	2.80
หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ	32	10.10
หนังสือพิมพ์	26	8.20
วารสาร/นิตยสาร	47	14.80
ฐานข้อมูล CD-ROM	6	1.90
โสตทัศนวัสดุ	0	0.00
อื่นๆ	7	2.20
ไม่ระบุ	120	37.90
รวม	317	100.00
ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด		
e-book เอกสาร อย.	31	9.80
e-book เอกสาร อวช.	32	10.10
ข้อมูลกฎหมาย อย.	34	10.70
Hot Issue	29	9.10
ข่าวสารน่ารู้	40	12.60
อย. แจ้งข่าว	30	9.50

ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.) (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจข้อมูล/ คอลัมน์ใดมากที่สุด (ต่อ)		
Trick น่ารู้	8	2.50
Free Full text Article	20	6.30
แนะนำเอกสารใหม่	34	10.70
ข่าวรายวัน	27	8.50
อย. เตือนภัย	25	7.90
เครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ	5	1.60
ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค	12	3.80
ระบบ e-Learning อย.	23	7.30
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	16	5.00
FDA KM	39	12.30
ฐานข้อมูล CD-ROM	9	2.80
ระบบสืบค้นข้อมูล	61	19.20
อื่นๆ	6	1.90

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 โดยเคยใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง จำนวน 211 คน และเคยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ จำนวน 73 คน กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ ยืม-คืน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ขอข้อมูล จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจมากที่สุดคือ วารสาร/นิตยสาร จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 รองลงมาคือ หนังสือวิชาการ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง การวิจัย ฯลฯ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ หมวดธรรมะ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 หนังสือพิมพ์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 หนังสืออ้างอิง (reference) จำนวน 16 คน

คิดเป็นร้อยละ 5.00 เอกสารวิชาการ อย. (อวช.) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 วารสารวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 โดยโสตทัศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ

ข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นข้อมูล จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 รองลงมาคือ ข่าวสารน่ารู้ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 FDA KM จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ข้อมูลกฎหมาย อย. และแนะนำเอกสารใหม่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 e-book เอกสาร อวช. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 e-book เอกสาร อย. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 อย. แจ้งข่าว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 Hot Issue จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ข่าวรายวัน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อย. เดือนภัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ระบบ e-Learning อย. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 Free Full text Article จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 Trick น่ารู้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ทรัพยากรสารสนเทศ		
เนื้อหาที่มีความทันสมัย	3.23	ปานกลาง
เนื้อหาตรงกับความต้องการ	3.30	ปานกลาง
การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	3.30	ปานกลาง
มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.06	ปานกลาง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร	3.79	มาก
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.74	มาก
กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.69	มาก
ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.73	มาก

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย.) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.54	มาก
ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.46	มาก
ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม	3.65	มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.62	มาก
ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.34	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวก		
บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.34	ปานกลาง
จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ	3.11	ปานกลาง
อุณหภูมิ	3.45	มาก
แสงสว่าง	3.38	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	3.05	ปานกลาง
บริการข้อมูลวิชาการ		
เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ	3.15	ปานกลาง
ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	3.09	ปานกลาง
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	3.07	ปานกลาง
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	3.92	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการและการจัดเรียงบนชั้น
ถูกต้อง คั่นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.30 เนื้อหาไม่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.23 และมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 3.79 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.74 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.73 และกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.65 เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.62 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.54 และป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.44

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.38 บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.34 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.11 และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

ด้านบริการข้อมูลวิชาการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.15 ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.09 และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.07

โดยสรุป ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.40

ความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรภายนอก)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	33.90
หญิง	39	66.10
รวม	59	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	9.40
21-30 ปี	17	32.10
31-40 ปี	13	24.50
41-50 ปี	15	28.30
51-60 ปี	3	8.00
61 ปีขึ้นไป	0	0.00
ไม่ระบุ	6	5.70
รวม	59	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	5	8.50
ลูกจ้าง	2	3.40
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
พนักงานเอกชน	15	25.40
ผู้ประกอบการ	21	35.60
นักเรียน/นักศึกษา	13	22.00
อื่นๆ	1	1.70
ไม่ระบุ	2	3.40
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลูกจ้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.8 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการหรือไม่		
เคย	54	91.50
- ใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง	(48)	
- ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	(11)	
ไม่เคยใช้	5	8.50
รวม	59	100.00
เหตุผลที่ท่านใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ		
ขอข้อมูล	31	52.50
ยืม-คืน	34	57.60
อ่านหนังสือ	45	76.30
สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM	4	6.80
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	1	1.70
อื่นๆ	2	3.40
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด		
หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ	10	16.90
หนังสืออ้างอิง (Reference)	7	11.90
เอกสารวิชาการ อย. (อวช.)	0	0.00
วารสารวิชาการ	0	0.00

ตารางที่ 4.8 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก) (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด (ต่อ)		
หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ	1	1.70
หนังสือพิมพ์	2	3.40
วารสาร/นิตยสาร	1	1.70
ฐานข้อมูล CD-ROM	0	0.00
โสตทัศนวัสดุ	0	0.00
อื่นๆ	1	1.70
ไม่ระบุ	37	62.70
รวม	59	100.00
ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด		
e-book เอกสาร อย.	11	18.60
e-book เอกสาร อวช.	6	10.20
ข้อมูลกฎหมาย อย.	20	33.90
Hot Issue	1	1.70
ข่าวสารน่ารู้	3	5.10
อย. แจ้งข่าว	4	6.80
Trick น่ารู้	1	1.70
Free Full text Article	1	1.70
แนะนำเอกสารใหม่	1	1.70
ข่าวรายวัน	2	3.40
อย. เตือนภัย	3	5.10
เครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ	0	0.00
ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค	9	15.30
ระบบ e-Learning อย.	2	3.40
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	3	5.10
FDA KM	1	1.70
ฐานข้อมูล CD-ROM	0	0.00
ระบบสืบค้นข้อมูล	10	16.90
อื่นๆ	0	0.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 โดยเคยใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง จำนวน 48 คน และเคยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ จำนวน 11 คน กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ อ่านหนังสือ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือ ยืม-คืน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 ขอข้อมูล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความสนใจมากที่สุดคือ หนังสือวิชาการ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง การวิจัย ฯลฯ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิง (reference) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 หนังสือพิมพ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ หมวดธรรมะ วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ โดยเอกสารวิชาการ อย. (อวช.) วารสารวิชาการ ฐานข้อมูล CD-ROM และ สดทศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ

ข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ข้อมูลกฎหมาย อย. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ e-book เอกสาร อย. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระบบสืบค้นข้อมูล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 e-book เอกสาร อวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 อย. แจ้งข่าว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ข่าวสารน่ารู้ อย. เตือนภัย และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ข่าวรายวันและระบบ e-Learning อย. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 Hot Issue Trick น่ารู้ Free Full text Article แนะนำเอกสารใหม่ และ FDA KM จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ โดยเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพและฐานข้อมูล CD-ROM เป็นข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการไม่มีความสนใจ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ทรัพยากรสารสนเทศ		
เนื้อหาที่มีความทันสมัย	3.67	มาก
เนื้อหาตรงกับความต้องการ	3.79	มาก
การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย	3.64	มาก
มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.50	มาก

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากรภายนอก) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร	4.25	มากที่สุด
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.18	มาก
กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.25	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.21	มากที่สุด
กระบวนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.75	มาก
ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.67	มาก
ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม	3.64	มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.72	มาก
ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.63	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก		
บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.70	มาก
จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ	3.46	มาก
อุณหภูมิ	3.60	มาก
แสงสว่าง	3.51	มาก
เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	3.53	มาก
บริการข้อมูลวิชาการ		
เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ	3.43	มาก
ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	3.45	มาก
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	3.43	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	4.18	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.79 เนื้อหาที่มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.67 การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.64 และมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร และกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.18

ด้านกระบวนการให้บริการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.72 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.67 ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.64 และป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.70 อุณหภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.60 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.53 แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.51 และจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ด้านบริการข้อมูลวิชาการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.45 เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.43

โดยสรุป ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.60

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ระหว่างบุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)

ลักษณะทั่วไป	บุคลากร อย. (ร้อยละ)	บุคลากรภายนอก (ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	17.00	33.90
หญิง	82.30	66.10
ไม่ระบุ	0.60	0.00
รวม	100.00	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0.00	9.40
21-30 ปี	39.40	32.10
31-40 ปี	31.50	24.50
41-50 ปี	19.20	28.30
51-60 ปี	8.20	8.00
61 ปีขึ้นไป	0.60	0.00
ไม่ระบุ	0.90	5.70
รวม	100.00	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	53.00	8.50
ลูกจ้าง	44.50	3.40
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.00	0.00
พนักงานเอกชน	0.00	25.40
ผู้ประกอบการ	0.30	35.60
นักเรียน/นักศึกษา	0.00	22.00
อื่นๆ	0.30	1.70
ไม่ระบุ	1.90	3.40
รวม	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.710 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 82.30 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายนอกส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.10 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.90

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. ส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.20 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.20 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.60 โดยไม่มีบุคลากร อย. ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายนอก ส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.40 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00 โดยไม่มีบุคลากร ภายนอกที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 44.50 ผู้ประกอบการและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ภายนอกส่วนมากเป็นผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 35.60 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.40 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.00 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.70 โดยไม่มีบุคลากรภายนอกที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.11 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)

รายละเอียด	บุคลากร อย. (ร้อยละ)	บุคลากรภายนอก (ร้อยละ)
ท่านเคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการหรือไม่		
เคย	73.50	91.50
ไม่เคยใช้	25.20	8.50
ไม่ระบุ	1.30	0.00
รวม	100.00	100.00
เหตุผลที่ท่านใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ		
ขอข้อมูล	14.20	52.50
ยืม-คืน	53.00	57.60
อ่านหนังสือ	42.90	76.30
สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM	6.90	6.80
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	8.80	1.70
อื่นๆ	3.20	3.40

ตารางที่ 4.11 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก) (ต่อ)

รายละเอียด	บุคลากร อย. (ร้อยละ)	บุคลากรภายนอก (ร้อยละ)
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด		
หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ	13.60	16.90
หนังสืออ้างอิง (Reference)	5.00	11.90
เอกสารวิชาการ อย. (อวช.)	3.50	0.00
วารสารวิชาการ	2.80	0.00
หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ	10.10	1.70
หนังสือพิมพ์	8.20	3.40
วารสาร/นิตยสาร	14.80	1.70
ฐานข้อมูล CD-ROM	1.90	0.00
โสตทัศนวัสดุ	0.00	0.00
อื่นๆ	2.20	1.70
ไม่ระบุ	37.90	62.70
รวม	100.00	100.00
ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจ ข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด		
e-book เอกสาร อย.	9.80	18.60
e-book เอกสาร อวช.	10.10	10.20
ข้อมูลกฎหมาย อย.	10.70	33.90
Hot Issue	9.10	1.70
ข่าวสารน่ารู้	12.60	5.10
อย. แจ้งข่าว	9.50	6.80
Trick น่ารู้	2.50	1.70
Free Full text Article	6.30	1.70
แนะนำเอกสารใหม่	10.70	1.70
ข่าวรายวัน	8.50	3.40
อย. เตือนภัย	7.90	5.10

ตารางที่ 4.11 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก) (ต่อ)

รายละเอียด	บุคลากร อย. (ร้อยละ)	บุคลากรภายนอก (ร้อยละ)
ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจ ข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด (ต่อ)		
เครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ	1.60	0.00
ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค	3.80	15.30
ระบบ e-Learning อย.	7.30	3.40
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	5.00	5.10
FDA KM	12.30	1.70
ฐานข้อมูล CD-ROM	2.80	0.00
ระบบสืบค้นข้อมูล	19.20	16.90
อื่นๆ	1.90	0.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. ส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.50 ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 25.20 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายนอกส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.50 ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.50

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. ส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ ยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 42.90 ขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 14.20 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.80 และสืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM คิดเป็นร้อยละ 6.90 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายนอกส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือ ยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 57.60 ขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 52.50 สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM คิดเป็นร้อยละ 6.80 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.40 และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.70

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. สนใจมากที่สุดคือ วารสาร/นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 14.80 รองลงมาคือ หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 13.60 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ คิดเป็นร้อยละ 10.10 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 8.20 หนังสืออ้างอิง (Reference) คิดเป็นร้อยละ 5.00 เอกสารวิชาการ อย. (อวช.) คิดเป็นร้อยละ 3.50 วารสารวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 2.80 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.20 และฐานข้อมูล CD-ROM คิดเป็นร้อยละ 1.90 โดยโสตทัศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีบุคลากร อย.

ให้ความสนใจ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายนอกสนใจมากที่สุดคือ หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 16.90 รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิง (Reference) คิดเป็นร้อยละ 11.90 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.40 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.70 โดยเอกสารวิชาการ อย. (อวช.) วารสารวิชาการ ฐานข้อมูล CD-ROM และโสตทัศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีบุคลากรภายนอกให้ความสนใจ

ข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร อย. ที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 19.20 รองลงมาคือ ข่าวสารน่ารู้ คิดเป็นร้อยละ 12.60 FDA KM คิดเป็นร้อยละ 12.30 ข้อมูลกฎหมาย อย. และแนะนำเอกสารใหม่ คิดเป็นร้อยละ 10.70 e-book เอกสาร อวช. คิดเป็นร้อยละ 10.10 e-book เอกสาร อย. คิดเป็นร้อยละ 9.80 อย. แจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 9.50 Hot Issue คิดเป็นร้อยละ 9.10 ข่าวรายวัน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อย. เตือนภัย คิดเป็นร้อยละ 7.90 ระบบ e-Learning อย. คิดเป็นร้อยละ 7.30 Free Full text Article คิดเป็นร้อยละ 6.30 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 3.80 ฐานข้อมูล CD-ROM คิดเป็นร้อยละ 2.80 Trick น่ารู้ คิดเป็นร้อยละ 2.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.90 และเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 1.60 ส่วนข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรภายนอกที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ข้อมูลกฎหมาย อย. คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ e-book เอกสาร อย. คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระบบสืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 16.90 ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ 15.30 e-book เอกสาร อวช. คิดเป็นร้อยละ 10.20 อย. แจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 6.80 ข่าวสารน่ารู้ อย. เตือนภัย และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.10 ข่าวรายวันและระบบ e-Learning อย. คิดเป็นร้อยละ 3.40 และ Hot Issue Trick น่ารู้ Free Full text Article แนะนำเอกสารใหม่ และ FDA KM คิดเป็นร้อยละ 1.70 โดยเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพและฐานข้อมูล CD-ROM เป็นข้อมูล/คอลัมน์ที่บุคลากรภายนอกที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการไม่มีความสนใจ

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก)

ความพึงพอใจ	บุคลากร อย.		บุคลากรภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ทรัพยากรสารสนเทศ				
เนื้อหาที่มีความทันสมัย	3.23	ปานกลาง	3.67	มาก
เนื้อหาตรงกับความต้องการ	3.30	ปานกลาง	3.79	มาก
การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย	3.30	ปานกลาง	3.64	มาก
มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.06	ปานกลาง	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.22	ปานกลาง	3.65	มาก
การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร	3.79	มาก	4.25	มากที่สุด
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.74	มาก	4.18	มาก
กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.69	มาก	4.25	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.73	มาก	4.21	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.74	มาก	4.22	มากที่สุด
กระบวนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.54	มาก	3.75	มาก
ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.46	มาก	3.67	มาก
ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม	3.65	มาก	3.64	มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.62	มาก	3.72	มาก
ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.34	ปานกลาง	3.63	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.52	มาก	3.68	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก				
บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.34	ปานกลาง	3.70	มาก
จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ	3.11	ปานกลาง	3.46	มาก
อุณหภูมิ	3.45	มาก	3.60	มาก
แสงสว่าง	3.38	ปานกลาง	3.51	มาก
เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	3.05	ปานกลาง	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.27	ปานกลาง	3.56	มาก

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (บุคลากร อย. กับบุคลากรภายนอก) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	บุคลากร อย.		บุคลากรภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
บริการข้อมูลวิชาการ				
เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบ น่าสนใจ	3.15	ปานกลาง	3.43	มาก
ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	3.09	ปานกลาง	3.45	มาก
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	3.07	ปานกลาง	3.43	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.10	ปานกลาง	3.44	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	3.92	มาก	4.18	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร อย. และบุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

บุคลากร อย. มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการและการจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.30 เนื้อหา มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.23 มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.40

บุคลากรภายนอก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.79 เนื้อหา มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.67 การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.64 มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.00

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

บุคลากร อย. มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 3.79 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.74 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.73 กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80

บุคลากรภายนอก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร และกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.18

โดยความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40

- ด้านกระบวนการให้บริการ

บุคลากร อย. มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการยื่น-คืนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.65 เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.62 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.54 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.34

โดยความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.40

บุคลากรภายนอก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.72 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.67 ระยะเวลาการยื่น-คืนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.64 ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.60

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บุคลากร อย. มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.45

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.38 บรรยากาศ/สภาพแวดล้อม

เหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.34 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.11 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.40

บุคลากรภายนอก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.70 อุณหภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.60 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.53 แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.51 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.20

- ด้านบริการข้อมูลวิชาการ

บุคลากร อย. มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.15 ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.09 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากร อย. ที่มีต่อด้านบริการข้อมูลวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.00

บุคลากรภายนอก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.45 เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

โดยความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกที่มีต่อด้านบริการข้อมูลวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.80

โดยสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากร อย. ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.40 ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรภายนอกที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.60

แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการนำมาพิจารณาถึงรายละเอียดที่สมควรปรับปรุงการให้บริการ โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษาความพึงพอใจในตารางที่ 4.3 กับข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าศูนย์วิทยบริการควรมีการปรับปรุง นำมาจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แล้วจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการปรับปรุง โดยพิจารณาจากกลุ่มข้อเสนอแนะที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

ลำดับที่ 1	บริการข้อมูลวิชาการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 3.16
ลำดับที่ 2	ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 3.31
ลำดับที่ 3	สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 3.32

เมื่อพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะทั้ง 3 กลุ่ม มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้พิจารณาคัดเลือกข้อเสนอแนะที่มีความเป็นไปได้ในการดำเนินการ นำมาจัดทำแนวทางปรับปรุงการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากนั้นได้ดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ เพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน 2555

ตารางที่ 4.13 แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ

ข้อเสนอแนะที่พบ	แนวทางปรับปรุง
1. บริการข้อมูลวิชาการ	
1.1 ควรมี full text ที่เรียกดูได้มากกว่านี้	1.1.1 จัดเก็บเอกสาร อย. ทุกฉบับในรูปแบบเบ็ดเสร็จในลักษณะของเอกสารฉบับเต็ม (full text) โดยการสแกนเอกสารทั้งตัวเล่มและนำเข้าในฐานข้อมูล เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถอ่านข้อมูลทั้งหมดเหมือนพลิกหนังสืออ่านทีละหน้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการ

ตารางที่ 4.13 แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะที่พบ	แนวทางปรับปรุง
1. บริการข้อมูลวิชาการ (ต่อ)	
1.2 ต้องการ account เพื่อเข้าสืบค้น journal ต่างประเทศ ซึ่งให้บริการฟรีและมี journal หลากหลายสาขา เช่น pharmacopoeia online, ผลงานวิจัย	1.2.1 ประสานหน่วยงานที่มีการใช้งาน journal ต่างประเทศ เช่น มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย ฯลฯ เพื่อขอ account ในการเข้าใช้งาน 1.2.2 รวบรวมเว็บไซต์ journal ต่างประเทศที่มีให้บริการฟรี นำมาเผยแพร่ทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ
1.3 ควรมีการจัดกลุ่มข้อมูลที่นำเสนอผ่าน web ให้เป็นหมวดหมู่ สามารถสืบค้นได้ง่าย การจัดหมวดหมู่ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารข้อมูลเก่าๆ โดยเฉพาะข้อมูลกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันแยกไม่ออกว่าข้อมูลใดใหม่หรือเก่ากว่ากัน	1.3.1 ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการให้มีความน่าสนใจ มีระบบการสืบค้นหรือเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว 1.3.2 ปรับปรุงเว็บเพจข้อมูลกฎหมาย เพื่อจำแนกข้อมูลกฎหมายใหม่และเก่าให้ชัดเจน 1.3.3 ตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลในหน้าบัตรรายการโดยละเอียด โดยเฉพาะรายการปี พ.ศ. ที่มีการจัดทำเอกสารหรือข้อมูลกฎหมายแต่ละฉบับ รวมถึงสถานะของกฎหมายที่ยกเลิกแล้วหรือมีผลบังคับใช้ชั่วคราว
1.4 ควรมีการแนะนำ link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกฎระเบียบตามสากลที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ควรมีฐานข้อมูลย. ของต่างประเทศ	1.4.1 เพิ่ม link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย สามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน 1.4.2 จัดทำคอลัมน์ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางหน้าเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 4.13 แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะที่พบ	แนวทางปรับปรุง
2. ทรัพยากรสารสนเทศ	
2.1 เอกสารยังไม่ทันสมัย จำนวนหนังสือยังมีน้อย ควรมี นิตยสารและหนังสือใหม่มากกว่า นี้ ควรเพิ่มหนังสือวิชาการอื่นๆ เช่น เกษัชวิทยา, ข้อมูลยาใหม่ รวมถึงหนังสือวารสาร สุขภาพ และธรรมะ	2.1.1 สํารวจความต้องการใช้เอกสารและข้อมูลของบุคลากรใน อย. 2.1.2 กำหนดจำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จัดหาให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ 2.1.3 ดำเนินการตามแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศฯ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 2.1.4 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะตามความต้องการ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการมาบริการอย่างต่อเนื่องทุกปี
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ เพียงพอ	3.1.1 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและมีคุณลักษณะ ที่เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีให้บริการอยู่เดิม 3.1.2 ตรวจสอบสภาพคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ กรณีพบ ความชำรุดเสียหาย ให้รีบแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไข/ซ่อมแซม
3.2 ควรเปิดเครื่องปรับอากาศในช่วง พักกลางวัน เพราะเป็นช่วงที่มี ผู้ใช้บริการมากที่สุด	3.2.1 ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ โดย พิจารณาความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ประหยัดพลังงานของหน่วยงานและตอบสนองความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3.3 ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือมากกว่านี้ เพราะเวลาคนเยอะจะแออัดเกินไป	3.3.1 เพิ่มจำนวนเก้าอี้ในบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้ครบทุกจุด
3.4 แสงไฟไม่พอ	3.4.1 ติดตั้งหลอดไฟบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้ครบทุกจุด และเปิดไฟทุกดวง 3.4.2 ตรวจสอบสภาพหลอดไฟทุกดวงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หากพบความชำรุดให้รีบแก้ไข/ซ่อมแซม

ตารางที่ 4.13 แนวทางปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะที่พบ	แนวทางปรับปรุง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	
3.5 ผู้ลงทะเบียนในชั้นหนังสือหรือวารสาร	3.5.1 สำรวจรายการหนังสือหรือวารสารเก่าและมีจำนวนผู้ใช้บริการน้อยหรือไม่มีผู้ใช้บริการแล้ว 3.5.2 คัดเลือกหนังสือหรือวารสารเก่าออกจากชั้นให้บริการ 3.5.3 ทำความสะอาดและจัดชั้นบริการให้เป็นระเบียบ ค้นหา ง่าย

แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1	บริการข้อมูลวิชาการ							
1.1	ควรมี full text ที่เรียกดูได้มากกว่านี้ 1.1.1 จัดเก็บเอกสาร อย. ทุกฉบับในรูปแบบดิจิทัลในลักษณะของเอกสารฉบับเต็ม (full text)					อิทธิพล	162,000	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบและคัดเลือกเอกสารที่ อย. เป็นผู้ดำเนินการจัดทำ - แปลง/สแกนข้อมูลเอกสารที่เป็นตัวเล่มให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF หรือ JPEG - นำเข้าข้อมูลในระบบคลังข้อมูล อย. ให้อยู่ในรูปแบบเอกสาร e-book ที่สามารถเรียกดูเอกสารฉบับเต็ม (full text) ได้ทุกฉบับ
1.2	ต้องการ account เพื่อเข้าถึง journal ต่างประเทศซึ่งให้บริการฟรี และมี journal หลากหลายสาขา 1.2.1 ประสานหน่วยงานที่มีการใช้งาน journal ต่างประเทศเพื่อขอ account ในการเข้าใช้งาน 1.2.2 รวบรวมเว็บไซต์ journal ต่างประเทศที่มีให้บริการฟรี นำมาเผยแพร่ทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ					<p>สุสติ</p> <p>พิมพ์ธิดา</p> <p>นพดล</p> <p>วิกรม</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานกับบริษัทตัวแทนบอกรับวารสารต่างประเทศเพื่อขอ account ในการเข้าใช้งาน จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่ Drug safety, Journal of food science, The Lancet และ JAMA - รวบรวมและคัดเลือกรายชื่อเว็บไซต์ journal ต่างประเทศที่น่าสนใจและให้บริการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ได้ฟรี - จัดทำคอลัมน์ “วารสารวิชาการต่างประเทศ” และเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1	บริการข้อมูลวิชาการ (ต่อ)							
1.3	ควรมีการจัดกลุ่มข้อมูลที่นำเสนอผ่าน web ให้เป็นหมวดหมู่ สามารถสืบค้นได้ง่าย การจัดหมวดหมู่ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารข้อมูลเก่าๆ โดยเฉพาะข้อมูลกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันแยกไม่ออกจากข้อมูลใดใหม่หรือเก่ากว่ากัน							
1.3.1	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการให้มีความน่าสนใจ มีระบบการสืบค้นหรือเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว					พิมพ์ริดา นพดล วิกรม นพดล วิกรม ทศพร ทินวัฒน์	166,200	- ออกแบบเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการให้มีความน่าสนใจและสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย - จัดทำเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการรูปแบบใหม่และนำขึ้นเผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - จัดทำเว็บเพจระบบฐานข้อมูลกฎหมายรูปแบบใหม่ โดยมีการจำแนกข้อมูลตามประเภทกฎหมาย จำแนกรายฉบับและรวมเล่มในรูปแบบ e-book เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล
1.3.2	ปรับปรุงเว็บเพจข้อมูลกฎหมายเพื่อจำแนกข้อมูลกฎหมายใหม่และเก่าให้ชัดเจน						-	- นำเข้าปี พ.ศ. ที่มีการจัดทำข้อมูลกฎหมายแต่ละฉบับในหน้าบัตรรายการทุกฉบับ เพื่อจำแนกข้อมูลกฎหมายใหม่และเก่าให้ชัดเจน และมีการทวนสอบสถานะของกฎหมายโดยกลุ่มกฎหมายอาหารและยา
1.3.3	ตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลในหน้าบัตรรายการโดยละเอียด โดยเฉพาะรายการปี พ.ศ. ที่มีการจัดทำเอกสารหรือข้อมูลกฎหมายแต่ละฉบับ รวมถึงสถานะของกฎหมายที่ยกเลิกแล้วหรือมีผลบังคับใช้ชั่วคราว						-	

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1	บริการข้อมูลวิชาการ (ต่อ)							
1.4	ควรมีการแนะนำ link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกฎระเบียบตามสากลที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ควรมีฐานข้อมูล อย. ของต่างประเทศ							- ค้นหา รวบรวม และคัดเลือกรายชื่อเว็บไซต์ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ โดยเฉพาะเว็บไซต์ของต่างประเทศ - จัดทำคอลัมน์ “ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค” และเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ
1.4.1	เพิ่ม link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย สามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน					พิมพ์ริดา นพดล วิกรม	-	
1.4.2	จัดทำคอลัมน์ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางหน้าเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					นพดล วิกรม	-	

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
2	ทรัพยากรสารสนเทศ							
2.1	เอกสารยังไม่ทันสมัย จำนวนหนังสือยังมีน้อย ควรมินิตยสารและ หนังสือใหม่มากกว่านี้ ควรเพิ่มหนังสือวิชาการอื่นๆ เช่น เกษต์วิทยา, ข้อมูล ยาใหม่ รวมถึงหนังสือวารสาร สุขภาพ และธรรมชาติ							
2.1.1	สำรวจความต้องการใช้เอกสารและข้อมูล ของบุคลากรใน อย.					ผู้สดี	-	- รวบรวมผลการสำรวจความต้องการใช้เอกสารและข้อมูล ของบุคลากรใน อย.
2.1.2	กำหนดจำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการจัดหาให้สอดคล้องกับงบประมาณ ที่ได้รับ					ผู้สดี	-	- วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เดิมกับที่สำรวจ ความต้องการ เพื่อวางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดทำแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2.1.3	ดำเนินการตามแผนการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศฯ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555					ผู้สดี	301,000	- ดำเนินการตามแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและ การใช้จ่ายงบประมาณ
2.1.4	เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะตาม ความต้องการ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มาบริการอย่างต่อเนื่องทุกปี					พิมพ์ริดา	-	- ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ - แจกแบบสอบถามให้ผู้เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการ - จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
2	ทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)							
								<ul style="list-style-type: none"> - นำเข้าและจัดทำข้อมูลเบื้องต้น เช่น กำหนดตัวแปร ลงรหัสข้อมูล เป็นต้น - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ - สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาและเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้อง
3	สิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ							
	3.1.1 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้งานเพื่อทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการอยู่เดิม					นพดล วิกรม	-	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจประสิทธิภาพของเครื่องที่มีอยู่เดิม และวิเคราะห์เหตุผลความจำเป็นของการจัดหาเครื่องใหม่ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน
	3.1.2 ตรวจสอบสภาพคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ กรณีพบความชำรุดเสียหาย ให้รีบแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข/ซ่อมแซม					นพดล วิกรม	-	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบคุณลักษณะและราคาที่ตรงกับความต้องการ รวมทั้งขอใบเสนอราคาประกอบการพิจารณา

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
3	สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)							
3.2	ควรเปิดเครื่องปรับอากาศในช่วงพักกลางวัน เพราะเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3.2.1 ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ โดยพิจารณาความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประหยัดพลังงานของหน่วยงาน และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					ทุกคน	-	- ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการเปิดปิดเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และยังคงให้สอดคล้องกับนโยบายประหยัดพลังงานของหน่วยงาน โดยช่วงที่ 1 เปิดเวลา 09.00-11.30 น. และช่วงที่ 2 เปิดเวลา 12.00-15.30 น.
3.3	ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือมากกว่านี้ เพราะเวลาคนเยอะจะแออัดเกินไป 3.3.1 เพิ่มจำนวนเก้าอี้ในบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้ครบทุกจุด					อิทธิพล ทศพร	-	- เพิ่มจำนวนเก้าอี้ในบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้ครบทุกจุด โดยเฉพาะบริเวณที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักเข้ามาใช้บริการนั่งอ่านหนังสือ
3.4	แสงไฟไม่พอ 3.4.1 ติดตั้งหลอดไฟบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้ครบทุกจุดและเปิดไฟทุกดวง 3.4.2 ตรวจสอบสภาพหลอดไฟทุกดวงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หากพบความชำรุดให้รีบแก้ไข/ซ่อมแซม					อิทธิพล ทศพร อิทธิพล ทศพร	- - -	- สำรวจและติดตั้งหลอดไฟบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทุกจุด และเปิดไฟทุกดวง - ตรวจสอบสภาพหลอดไฟทุกดวงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และรีบแก้ไข/ซ่อมแซมให้มีสภาพดีเมื่อพบความชำรุด

ตารางที่ 4.14 แผนปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินการ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
3	สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)							
3.5	ผู้ลงทะเบียนในชั้นหนังสือหรือวารสาร					สุภาวดี	-	-
3.5.1	สำรวจรายการหนังสือหรือวารสารเก่าและมีจำนวนผู้ใช้บริการน้อยหรือไม่มีผู้ใช้บริการแล้ว							- สำรวจรายการหนังสือหรือวารสารเก่าและมีจำนวนผู้ใช้บริการน้อย โดยพิจารณาจากสถิติและรายงานการใช้บริการในระบบ ELIB
3.5.2	คัดเลือกหนังสือหรือวารสารเก่าออกจากชั้นให้บริการ							- คัดเลือกเอกสารที่ได้ดำเนินการสำรวจแล้วออกจากชั้นหนังสือและจัดทำบัญชีเอกสารที่มีการคัดออก
3.5.3	ทำความสะอาดและจัดชั้นบริการให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย							- Update ข้อมูลรายการเอกสารที่คัดออกในระบบ ELIB - ปรับปรุงหนังสือและวารสารบนชั้นบริการให้ถูกต้องตามหมวดหมู่ที่กำหนด - ทำความสะอาดและจัดชั้นบริการให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80 และเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากร อย. จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และบุคลากรภายนอก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นข้าราชการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ผู้ประกอบการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 พนักงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.2 ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 โดยเคยใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง จำนวน 266 คน และเคยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ จำนวน 86 คน โดยข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทางเว็บไซต์ เช่น ค้นหาหนังสือและเอกสาร การขึ้นทะเบียนยาใหม่ ยาสามัญ ยาแผนโบราณ ข่า อย. เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการคือ ยืม-คืน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ขอข้อมูล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจมากที่สุดคือ หนังสือวิชาการ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง การวิจัย ฯลฯ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ วารสาร/นิตยสาร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ หมวดธรรมะ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 หนังสือพิมพ์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 หนังสืออ้างอิง (reference) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 เอกสารวิชาการ อย. (อวช.) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 วารสารวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 โดยโสตทัศนวัสดุเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ

ข้อมูล/คอลัมน์ที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีความสนใจมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นข้อมูล จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 รองลงมาคือ ข้อมูลกฎหมาย อย. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ข่าวสารน่ารู้ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 e-book เอกสาร อย. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 FDA KM จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 e-book เอกสาร อวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 อย. แจ่งข่าวและแนะนำเอกสารใหม่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 Hot Issue และ อย. เดือนกัษ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ข่าวรายวัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ระบบ e-Learning อย. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 Free Full text Article และ ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 Trick นารู้และฐานข้อมูล CD-ROM จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และเครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

1.3 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.40 การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.37 เนื้อหาที่มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.31 มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 3.88 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.82 กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการยื่น-คืนเหมาะสมและเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.63 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.57 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.39

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อุณหภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.47 และบรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ แสงสว่าง ค่าเฉลี่ย 3.40 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ค่าเฉลี่ย 3.18 และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ด้านบริการข้อมูลวิชาการ มีเกณฑ์ความพึงพอใจ 1 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.19 ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ค่าเฉลี่ย 3.15 ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

โดยสรุป ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80

1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1.4.1 จุดเด่นของศูนย์วิทยบริการที่อยากให้มีต่อไป

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- มีหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัย
- มีหนังสือเฉพาะหมวดตามที่ต้องการ
- มีเอกสารให้ค้นคว้าหลากหลาย ครบทุกความต้องการที่จำเป็น
- มีหนังสือใหม่ให้บริการ
- มีการจัดเรียงหนังสือให้ค้นหาได้ง่าย

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- มีมนุษยสัมพันธ์และมีความกระตือรือร้นเป็นอย่างดี
- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

3) ด้านกระบวนการให้บริการ

- อำนวยความสะดวกให้สามารถโทรมายืมหนังสือต่อได้
- มีเจ้าหน้าที่และระบบให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในเครือข่าย อย. ที่ดี
- มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

4) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

- สะอาด มีระเบียบ บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- สถานที่สะดวกต่อการใช้บริการ

5) ด้านบริการข้อมูลวิชาการ

- สามารถดูเอกสารฉบับเต็มได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- มีให้บริการระบบ e-learning อย.
- การสืบค้นจากหน้าเว็บสะดวก เข้าถึงง่าย
- มีให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลวิชาการ
- มีมุมเอกสารใหม่เผยแพร่หน้าศูนย์วิทยบริการ

1.4.2 บริการที่ศูนย์วิทยบริการควรปรับปรุง1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- เอกสารยังไม่ทันสมัย
- จำนวนหนังสือยังมีน้อย ควรมีนิตยสารและหนังสือใหม่มากกว่านี้
- ควรเพิ่มหนังสือวิชาการอื่นๆ เช่น เกษษวิทยา, ข้อมูลยาใหม่ รวมถึง

หนังสือวารสาร สุขภาพ และธรรมะ

- อยากให้มีหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ
- ควรมีหนังสือ best seller แต่ละช่วงมาเข้าห้องสมุดมากๆ

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก

3) ด้านกระบวนการให้บริการ

- ควรขยายเวลาเปิด-ปิด
- การยืม-คืนหนังสือสำหรับนักศึกษาไม่ควรเก็บอัตราค่าบริการหรือเก็บ

น้อยกว่านี้

- 4) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก
- ควรเปิดเครื่องปรับอากาศในช่วงพักกลางวัน เพราะเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด
 - จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ
 - ควรมีบริการถ่ายเอกสาร
 - มีฝุ่นละอองในชั้นหนังสือหรือวารสาร
 - สถานที่คับแคบ มุมอ่านหนังสือยังไม่พร้อมอำนวยความสะดวกมากนัก
 - ความถี่ที่นั่งอ่านหนังสือมากกว่านี้ เพราะเวลาคนเยอะจะแออัดเกินไป
 - ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม
 - อยากให้บรรยากาศสดชื่นกว่านี้
 - แสงไฟไม่พอ
- 5) ด้านบริการข้อมูลวิชาการ
- ควรมี Full Text ที่เรียกดูได้มากกว่านี้
 - ควรมีการเชื่อมโยงการยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่นๆ ในกระทรวงสาธารณสุข
 - ต้องการ account เพื่อเข้าสืบค้น journal ต่างประเทศที่ให้บริการฟรี และมี journal หลากหลายสาขา เช่น pharmacopoeia online, ผลงานวิจัย เป็นต้น
 - ควรเพิ่มข้อมูลในการสืบค้นมากกว่านี้
 - การจัดหมวดหมู่ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารข้อมูลเก่าๆ โดยเฉพาะข้อมูลกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันแยกไม่ออกว่าข้อมูลใดใหม่หรือเก่ากว่ากัน
 - ควรมีบริการยืม-คืนหนังสือผ่าน electronic (e-service)
 - ควรมีฐานข้อมูล อย. ของต่างประเทศ
 - ควรมีการแนะนำ link ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกฎระเบียบตามสากลที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
 - ควรจัดทำ e-book อวช. ให้อ่านง่ายขึ้น เพราะการแยกเป็นหน้าๆ ทำให้อ่านลำบาก print ลำบาก ควรจะทำเป็น PDF ให้อ่านจาก file เดียว ซึ่งถ้าไม่ต้องการให้ print ก็ สามารถ lock ได้
 - ควรจัดกลุ่มข้อมูลที่นำเสนอผ่าน web ให้เป็นหมวดหมู่ ค้นหาง่าย
- 6) ด้านอื่นๆ
- มีกลิ่นอาหาร

2. อภิปรายผล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำหรับใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์แนวทาง การดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการวางแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ศูนย์วิทยบริการมีคุณภาพมาตรฐานและผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ โดยเคยใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเองมากกว่า การใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทำให้สามารถเข้าใช้บริการข้อมูล ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเองได้โดยสะดวก อีกทั้งระเบียบการให้บริการของศูนย์วิทยบริการยังรองรับและเอื้ออำนวยเป็นอย่างมากต่อผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรภายในองค์กร

เหตุผลที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ คือ ต้องการบริการยืม-คืน รองลงมาคืออ่านหนังสือ ส่วนการสืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นจำนวนน้อย ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารต่างๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของศศิธร หวังคำกลาง (2542) เรื่องปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเขียนงานทางวิชาการของอาจารย์สถาบันราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อาจารย์โดยส่วนรวมใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือส่วนตัวเพื่อการเขียนรายงานทางวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือตำรา อาจารย์เห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นต่อการเขียนงานทางวิชาการมาก ในขณะที่การสืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM มีเพียงผู้ใช้บริการบางกลุ่มเท่านั้นที่มีความจำเป็นต้องใช้ อีกทั้งศูนย์วิทยบริการยังอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งานด้วยการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายในหน่วยงาน (intranet) โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาสืบค้น ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาดังกล่าวอาจแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังคงนิยมและต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ มากกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น โสตทัศนวัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของพิชชดา ศรีอนันต์ (2541) เรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษ

ค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ศูนย์วิทยบริการจึงควรจัดสรรงบประมาณในการคัดเลือกและจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์มาไว้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ขณะเดียวกันเนื่องจากศูนย์วิทยบริการมุ่งพัฒนาไปสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (e-Library) จึงควรเตรียมความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีและการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้รองรับต่อการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการ อันเป็นการเพิ่มโอกาสและคุณค่าด้านสาระความรู้ต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่จะต้องใช้อัลบั้มวิชาการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง และสนับสนุนการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุซึ่งไม่มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจนั้น อาจเนื่องมาจากศูนย์วิทยบริการยังไม่มีบริการจัดบริการห้องโสตทัศนวัสดุ รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงข้อมูลประเภทดังกล่าวในศูนย์วิทยบริการ ประกอบกับผู้ใช้บริการอาจขาดความพร้อมในการใช้โสตทัศนวัสดุ เช่น ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงเวลาในการใช้บริการไม่เอื้ออำนวย เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของศูนย์วิทยบริการสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป สอดคล้องกับที่เชลลีย์ (Shelley, 1975) และวรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวถึงความรู้สึกของมนุษย์ 2 ลักษณะ นั่นคือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น หากพิจารณาในแง่มุมการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อาจกล่าวได้ว่าหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการพื้นฐานที่ดี เช่น มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มสุภาพ เป็นมิตร สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม เป็นต้น ผู้ใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติในทางบวกผลที่ตามมาคือผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการของศูนย์วิทยบริการอีกต่อไปเรื่อยๆ แต่หากผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติในทางลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ผลที่ตามมาคือผู้ใช้บริการจะไม่เข้ามาใช้บริการของศูนย์วิทยบริการอีกต่อไป

ในการนี้ สามารถแยกอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเนื้อหาตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่คิดว่าสิ่งที่เป็นจุดเด่นของศูนย์วิทยบริการที่อยากให้มีต่อไปคือ มีหนังสือเฉพาะหมวดตามที่ต้องการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ศูนย์วิทยบริการนับเป็นห้องสมุดเฉพาะทางที่เน้นให้บริการหนังสือ วารสาร และข้อมูลวิชาการทางด้านอาหารและยา โดยเฉพาะ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น ข้าราชการและลูกจ้าง ส่วนบุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่คือผู้ประกอบการที่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลวิชาการเฉพาะทางในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดหาและจัดซื้อหนังสือใหม่เป็นประจำทุกปี ซึ่งได้มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดส่งแบบสำรวจความต้องการไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้เสนอแนะตามความต้องการ ทำให้มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและจัดหามาบริการอย่างต่อเนื่องทุกปี

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเต็มที่และมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน มีความเสมอภาคในการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546: 95-96) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศควรยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบทางวิชาชีพ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบต่องาน 2) ความรับผิดชอบต่อทรัพยากรมนุษย์และต่อองค์กร 3) ความรับผิดชอบต่อผู้ใช่มุ่งจัดบริการที่มีคุณภาพสูงเพื่อผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นความรับผิดชอบสูงสุด เพื่อให้ความเชื่อมั่นแก่สังคม และสอดคล้องกับมิลเล็ต (Millet, 1954: 397-400) ที่กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ศูนย์วิทยบริการยังมีแนวทางการบริหารงานบุคคลที่เน้นและดูแลให้เจ้าหน้าที่มี “หัวใจแห่งการบริการ (service mind)” ให้เป็นปกตินิสัย อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและทันต่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในอนาคตเพื่อก้าวสู่ความเป็น e-Library โดยควรศึกษาจุดอ่อนด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งงาน และสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษางานห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศแหล่งต่างๆ

เพื่อจะได้ทันต่อวิทยาการใหม่ๆ ขณะเดียวกันก็เป็นหนทางแห่งการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พบปะ รู้จัก แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้วยกัน นอกจากนี้ ควรปลูกฝังทัศนคติด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามหลักการให้บริการที่ดีและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง อย่างเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความชื่นใจ ตามแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2542) มิลเล็ต (Millet, 1954) และ โมเดล SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากศูนย์วิทยบริการมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีแนวทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ดำเนินงานอย่างเคร่งครัดตามกฎระเบียบที่ได้วางไว้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับ คำกล่าวของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549: 27) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรและเทคโนโลยีเข้ามาร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและ ประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากต่อไปจนสามารถพัฒนาไปสู่ระดับมากที่สุด ศูนย์วิทยบริการควรพัฒนากระบวนการให้บริการอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การเก็บสถิติการปฏิบัติงานด้านต่างๆ การวิเคราะห์การปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้บริการยังไม่เกิดความประทับใจเท่าที่ควรและต้องการได้รับการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นบริการที่ก่อให้เกิดความสะดวสบาย ในการใช้บริการ ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อศูนย์วิทยบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสถานที่ของศูนย์วิทยบริการ ณ ปัจจุบัน มีข้อจำกัดด้านการขยายพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถขยายพื้นที่การให้บริการเพื่อรองรับ ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังไม่สามารถรองรับต่อการจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมากได้ ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า ซึ่งศูนย์วิทยบริการจะต้องวางแผนและ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการ มุ่งจัดบริการให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงได้มีการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น บรรยากาศ แสง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการจัดตกแต่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549: 27) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้บริการ

สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในทุกด้าน และสภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้ใช้บริการด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนพพร เพ็ชรพิบูล (2547: 112-120) สุริย์ บูหามงคลและคณะ (2546: 53-61) และเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2547: 28-36) ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องประกอบด้วยความสะดวกเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และจำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ

ด้านบริการข้อมูลวิชาการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังไม่เกิดความประทับใจและต้องการได้รับการบริการข้อมูลวิชาการที่ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อมูลวิชาการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะต้องใช้เพื่อประกอบการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง และสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งเป็นบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้บริการ ดังนั้น ถ้าบริการด้านนี้ไม่สนองความต้องการแล้ว จะมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประโยชน์ในการนำข้อมูลความรู้ไปใช้ จึงได้พัฒนาปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการให้มีความน่าสนใจ มีระบบการสืบค้นหรือเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว ควบคู่กับการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย ทันสถานการณ์ สามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ทันที อีกทั้งยังได้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เอกสารบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย หรือจากตัวบุคลากรของศูนย์บริการไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลของศูนย์วิทยบริการที่ทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ทันต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549: 27) ที่ว่าการส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด ที่พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ รวมถึงเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุดก็มีความสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นพพร เพ็ชรพิบูล, 2547; สุริย์ บูหามงคลและคณะ, 2546; และเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, 2545)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการนับเป็นบริการที่เป็นจุดแข็งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ในระดับมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้และนำมาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ นอกจากนี้ ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานภายในศูนย์วิทยบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เช่น มีการเกลี่ยบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน มีการหมุนเวียนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในส่วนของงานเทคนิคมาให้บริการในส่วนของบริการ การประเมินผลรายบุคคลตามมาตรฐานภาระงาน (Load Unit) เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.2 ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการให้บริการให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากขึ้น เช่น การสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะตามความต้องการ การแจ้งข่าวสาร/กิจกรรม/บริการใหม่ๆ แก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอผ่านสื่อทุกช่องทาง โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ซ้ำในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3.1.3 ควรมีการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) และเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างห้องสมุด เนื่องจากเป็นการเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดจากภายนอกองค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลาอันสั้น

3.1.4 ควรนำผลการศึกษาที่ได้ของแต่ละปีมาใช้ในการเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์วิทยบริการในปีต่อไป โดยมีการพิจารณาว่าศูนย์วิทยบริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไรและควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต เพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของศูนย์วิทยบริการให้คงอยู่ตลอดไป

3.1.5 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงมีการศึกษาการใช้บริการตามกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย เพื่อพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการให้มากยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการที่มีมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการเชิงลึกในแต่ละด้าน และควรเรียงลำดับความสำคัญของเรื่องต่างๆ ที่ต้องแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อมูลที่บ่งชี้ถึงปัญหาอย่างชัดเจนและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง ทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการ รวมถึงผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและผลการศึกษาที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขจรวรรณ คมณา. (2545). ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์ในการใช้บริการห้องสมุด คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัทธิดา ปริธานี. (2544). ความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ: เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทรงสิริ เฉลิมชัยกิจ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธีรศักดิ์ กลุณณะเศรษฐี. (2551). ทศนคติทางการเมืองของนายทหารนักเรียนโรงเรียนเสนาธิการ ทหารบกหลักสูตรประจำชุดที่ 86 ต่อการรัฐประหาร 19 กันยายน 2549. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพพร เพียรพิกุล. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นवलลอ จุลบุปผาสัน. (2542). การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นุชจรินทร์ เทียบเพ็ญ. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนย้ายกับมิสเตอร์มูฟเวอร์ ของบริษัท เจวีเค อินเตอร์เนชั่นแนล มูฟเวอร์ส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประหยัด ช่วยงาน และคณะ. (2547). โครงการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. รายงานวิจัย ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย. วิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 19 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 249-256.
- พิชชดา ศรีอนันต์. (2541). การใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาคั่นคว่ำและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ กั่นสิงห์. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ศึกษาศาสตร์. 17 (มิถุนายน-ตุลาคม): 67-75.
- ยุภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548. วิทยบริการ. 18 (กันยายน-ธันวาคม): 99-107.
- เรณูกา สันธิ, ประกายมาศ มิยะ และพิศมัย กัลยาวงศ์. (2545). ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์. (2544). การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิธร หวังคำกลาง. (2542). ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเขียนงานทางวิชาการของอาจารย์สถาบันราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมหมาย เป็ถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุคนธ์รัตน์ บุญณา. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดรัชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธนีย์ ขจัดภัย. (2547). ความต้องการการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุริย์ บูหงามมงคล และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. รายงาน
การวิจัย สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
แสงอรุณ อนุเคราะห์. (2550). การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดรัฐสภา
ปีงบประมาณ 2550. รายงานการวิจัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
อภิวัฒน์ วีระเดโช. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยบริการ. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการ ดังนั้น จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์ แนวทางการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ ในด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลในแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ แก่ผู้ตอบทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในความร่วมมือตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๓ หน้า ๑๑ ข้อ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี
 ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. สถานะ บุคลากรภายนอก บุคลากร อย.
๔. อาชีพ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน
 ผู้ประกอบการ นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

๕. ท่านเคยใช้บริการข้อมูลของศูนย์วิทยบริการหรือไม่อย่างไร

- เคย (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- ใช้บริการ ณ ศูนย์วิทยบริการด้วยตนเอง
- ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ (โปรดระบุข้อมูลที่ท่านเข้าใช้ทางเว็บไซต์)
-
- ไม่เคยใช้ (ไม่ต้องตอบข้อ ๖, ๘ และ ๙)

๖. เหตุผลที่ท่านใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ขอข้อมูล ยืม-คืน อ่านหนังสือ
- สืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

๗. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดที่ท่านสนใจมากที่สุด (เลือกตอบเพียง ๑ ข้อ)

- หนังสือวิชาการ เช่น ยา, อาหาร, เครื่องสำอาง, การวิจัย ฯลฯ หนังสืออ้างอิง (Reference)
- เอกสารวิชาการ อย. (อวช.) วารสารวิชาการ หนังสือทั่วไป เช่น หมวดสุขภาพ, หมวดธรรมะ
- หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร ฐานข้อมูล CD-ROM
- สื่อดิจิทัล อื่นๆ (โปรดระบุ)

๘. ท่านที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ ท่านมีความสนใจข้อมูล/คอลัมน์ใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> e-book เอกสาร อย. | <input type="checkbox"/> e-book เอกสาร อวช. | <input type="checkbox"/> ข้อมูลกฎหมาย อย. |
| <input type="checkbox"/> Hot Issue | <input type="checkbox"/> ข่าวสารน่ารู้ | <input type="checkbox"/> อย. แจ้งข่าว |
| <input type="checkbox"/> Trick น่ารู้ | <input type="checkbox"/> Free Full text Article | <input type="checkbox"/> แนะนำเอกสารใหม่ |
| <input type="checkbox"/> ข่าวรายวัน | <input type="checkbox"/> อย. เดือนกัญ | <input type="checkbox"/> เครือข่ายสารสนเทศงานวิจัยสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> ข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค | <input type="checkbox"/> ระบบ e-Learning อย. | <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ |
| <input type="checkbox"/> FDA KM | <input type="checkbox"/> ฐานข้อมูล CD-ROM | <input type="checkbox"/> ระบบสืบค้นข้อมูล |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | | |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

๘. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ อย่างไร

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความเห็น
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
๘.๑ เนื้อหาที่มีความทันสมัย						
๘.๒ เนื้อหาตรงกับความต้องการ						
๘.๓ การจัดเรียงบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย						
๘.๔ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๘.๕ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร						
๘.๖ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน						
๘.๗ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ						
๘.๘ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
ด้านกระบวนการให้บริการ						
๘.๙ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน						
๘.๑๐ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือชัดเจนและติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม						
๘.๑๑ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสม						
๘.๑๒ เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม						
๘.๑๓ ป้ายประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๘.๑๔ บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ						
๘.๑๕ จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ						
๘.๑๖ อุณหภูมิ						
๘.๑๗ แสงสว่าง						
๘.๑๘ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ						
ด้านบริการข้อมูลวิชาการ						
๘.๑๙ เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการมีข้อมูลและรูปแบบน่าสนใจ						
๘.๒๐ ฐานข้อมูลวิชาการในเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ						
๘.๒๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ						
๘.๒๒ ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด						

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑๐. ท่านคิดว่า สิ่งที่เป็นจุดเด่นของศูนย์วิทยบริการที่อยากให้มีต่อไป คืออะไร

.....
.....
.....

๑๑. ท่านคิดว่า ศูนย์วิทยบริการควรมีการปรับปรุงบริการเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิมพ์ธิดา วงศ์สุนทร
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
คุณวุฒิการศึกษา	วิทยาการสารสนเทศบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ติดต่อ	กองแผนงานและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข 88/24 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
หมายเลขโทรศัพท์	0-2590-7328