

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลสรุปการศึกษา การอภิปราย ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของการการศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.1 มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 สถานภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 42.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของสำนักงานเลขานุการ

เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการใช้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุดในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ ในส่วนของ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (หน่วยไฟฟ้า) คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา คืองานคลังและพัสดุ(งานพัสดุ) คิดเป็นร้อยละ 63.6 งานบริหารและธุรการ (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) คิดเป็นร้อยละ 62.6 งานบริหารและธุรการ (หน่วยคอมพิวเตอร์) คิดเป็นร้อยละ 55.1 งานนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 55.1 งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (หน่วยอิเล็กทรอนิกส์) คิดเป็นร้อยละ 51.4 งานคลังและพัสดุ(งานการเงิน) คิดเป็นร้อยละ 47.4 งานบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ) คิดเป็นร้อยละ 46.7 งานบริหารและธุรการ (หน่วยห้องสมุด) คิดเป็นร้อยละ 46.7 งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (หน่วยช่างทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 45.8 งานบริหารและธุรการ (งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ) คิดเป็นร้อยละ 43.0 งานบริหารและธุรการ (งานการเจ้าหน้าที่) คิดเป็นร้อยละ 37.4 งานคลังและพัสดุ (งานบัญชี) คิดเป็นร้อยละ 32.7 และงานบริหารและธุรการ (สัตว์ทดลอง) คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

การใช้บริการในส่วนงานคลังและพัสดุ พบว่าในงานการเงินผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.7 งานบัญชี มีผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้

การใช้บริการในส่วนงานคลังและพัสดุ พบว่าในงานการเงินผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.7 งานบัญชี มีผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรายงานงบการเงิน เช่น สถานะทางการเงิน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.7 และงานพัสดุมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดในบริการในด้านการจัดซื้อจัดหา วัสดุต่างๆคิดเป็นร้อยละ 63.6

การใช้บริการในส่วนงานบริหารและธุรการ พบว่าในงานสารบรรณผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในการบริการจัดการประชุมต่างๆการจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.7 งานการเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.4 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในการบริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน และการบริการด้านการจัดยานพาหนะ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.6 ในงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.0 ในหน่วยห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.7 ในหน่วยสัตว์ทดลอง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.5 ในหน่วยคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการติดตั้งใช้คำปรึกษาซ่อมแซมควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.1

การใช้บริการในส่วนงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่าในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.4 ในหน่วยไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.5 ในหน่วยช่างทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการงานช่างทั่วไป เช่น งานประปา และงานไม้ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.8

การใช้บริการในส่วนงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.1

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในส่วนของงานคลังและพัสดุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานการเงิน ในด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุมอบรม และเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนามมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.74 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัยในประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.5 ในด้านการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานบัญชี ในด้านการบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารการเบิกจ่ายเงินในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการรายงานงบการเงิน เช่น สถานะทางการเงินมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานพัสดุ ในด้านการบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาวัสดุต่างในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการเบิกวัสดุจากคลังวัสดุมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.2 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการรับของและนำยาแช่เย็นในประเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการดำเนินการออกของที่ตั้งจากต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.3 เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนของงานบริหาร

และธุรการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานสารบรรณ ในด้านการให้บริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการยื่นเอกสารและจัดเก็บเอกสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการจัดการประชุมต่าง ๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดทำหนังสือโต้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.9 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานการเจ้าหน้าที่ ในด้านการขออนุมัติต่าง ๆ ของงานวินัยในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้งมีความพึงใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.32 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการโอนย้าย และเลื่อนระดับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในด้านการให้บริการความสะดวกอาคารสถานที่และห้องทำงาน ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการด้านการจัดยานพาหนะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.8 เท่ากันและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ ในด้านการบริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบันในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการร่างโครงการวิจัยต่างๆ เพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการด้าน

ตัวเดินทาง ยานพาหนะสำหรับแขกมาเยี่ยมสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพในการเดินทางมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.29 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยห้องสมุด ในด้านการให้บริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยสัตว์ทดลอง ในด้านการบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัยในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยคอมพิวเตอร์ ในด้านการบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของงานวิศวกรรม และซ่อมบำรุงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยไฟฟ้า ในด้านการบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยช่างทั่วไป ในด้านการบริการงานช่างทั่วไป เช่น งานประปา และงานไม้ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.2 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.82 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของงานนโยบายและแผนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการในด้านการบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.76 ซึ่งเป็นความพึง

พอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการฐานข้อมูลการวิจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ ในด้านค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) ในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรสาร โทรศัพท์ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในด้านที่จอดรถเพียงพอกว้างขวางสะดวกต่อการเข้าออกในระดับน้อยที่สุด มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.3 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 1.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านการจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.9 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านเวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ในด้านการเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail ในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางวารสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.54 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความทันสมัยของข่าวสารข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกายภาพ ในด้านสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.29 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในส่วนของงานคลังและพัสดุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในด้านอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.1 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.0 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของการบริหารและธุรการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.7 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.1 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจเป็น 2.74 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในด้านการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.2 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.58 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.8 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของงานนโยบายและแผนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในด้านการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.4 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.6 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากการศึกษาสามารถสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้ดังนี้

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	
งานคลังและพัสดุ	
- งานการเงิน	มาก
- งานบัญชี	มาก
- งานพัสดุ	ปานกลาง
งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง
- งานสารบรรณ	
- การเจ้าหน้าที่	ปานกลาง
- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ปานกลาง
- งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ	ปานกลาง

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	แปลผลระดับความพึงพอใจ
- หน่วยห้องสมุด	ปานกลาง
- หน่วยสัปดาห์ทดลอง	ปานกลาง
- หน่วยคอมพิวเตอร์	ปานกลาง
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
- หน่วยอิเล็กทรอนิกส์	ปานกลาง
- หน่วยไฟฟ้า	ปานกลาง
- หน่วยช่างทั่วไป	ปานกลาง
งานนโยบายและแผน	ปานกลาง
2. ด้านราคา (Price)	
- อัตราค่าบริการ	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	
- สถานที่ตั้ง	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	
- การประชาสัมพันธ์	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร (People)	
- งานคลังและพัสดุ	มาก
- งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	ปานกลาง
- งานนโยบายและแผน	ปานกลาง
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	
- ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง
7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	
- งานคลังและพัสดุ	ปานกลาง
- งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	ปานกลาง
- งานนโยบายและแผน	ปานกลาง

หมายเหตุ ปัจจัยด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ไม่ได้แยกถามเป็น 4 หน่วยงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว ได้อยู่ในภาพรวมของการบริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วน
งานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกเงินสวัสดิ
การค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม
และเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน การยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ
และ การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.64 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึง
พอใจในระดับมาก ได้แก่ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน และการบริการงานบัญชี เช่น
คั่นเอกสารเบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจใน
ระดับมาก คือการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านผลิตภัณฑ์ของงาน
บริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิ
ภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการจัดการประชุม
ต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม, การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราช
การต่างๆ, การจัดทำหนังสือได้ตอบ และการบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.14,
3.08, 3.00 และ 2.86 ตามลำดับ ในส่วนของการเข้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ได้แก่ การให้บริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง และบริการขออนุมัติต่างๆของงาน
วินัย ค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะมีระดับความพึง
พอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน และการ
บริการด้านการจัดยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.73 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และ
ต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือการบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรม
ทั้งในและต่างประเทศ ในส่วนหน่วยห้องสมุดมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่
การให้บริการคั่นคว้เอกสารและผลงานวิจัย และการให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร
ตำรา ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับ
มาก คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.75 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์
มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบ
คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.43 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ให้ความพึงพอใจในส่วนหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และเครื่อง

เมื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.56 ในส่วนหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 2.65 ในส่วนหน่วยช่างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 2.38 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ, การบริการฐานข้อมูลการวิจัย และ การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 2.78, 2.70 และ 2.65 ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (INDIRECT COST) ค่าเฉลี่ย 3.60

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ, เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ และการจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.41, 3.13 และ 2.70 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง WEB SITE E-mail และความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ปานกลางคิดเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 2.97 และ 2.57 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ การให้บริการของบุคลากรที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.58 และ 3.52 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.36, 3.30, 3.29, 3.20, 3.18 และ 3.04 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.04 และ 3.00 ตามลำดับ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความรับผิดชอบ

ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.73 เท่ากัน, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.27, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.23 เท่ากัน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.18 และ 3.14 ตามลำดับ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.10 เท่ากัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และอุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน, ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ, ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ, การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงาน สะดวกต่อการให้และรับบริการ และสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.06, 3.00 และ 2.97 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.32, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.16 เท่ากัน ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.84, 2.78 และ 2.69 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.64 ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 3.18, 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพอใจในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ, การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร, การยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ, การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม ค่าเฉลี่ย 3.33, 3.17, 3.13, 3.11, 3.00 และ 2.83 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน และการบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารเบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 2.75 และ 2.33 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเบิกวัสดุจากคลังวัสดุ, การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาวัสดุต่างๆ และการบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 2.78, 2.57, 2.50 ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนางานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การให้การบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม, บริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ และการบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร ค่าเฉลี่ย 2.43, 2.25, 2.20 และ 2.00 ตามลำดับ ในส่วนของ การเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง ค่าเฉลี่ย 2.67 ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.78 ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบัน ค่าเฉลี่ย 2.57 ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย และการให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา ค่าเฉลี่ย 2.00 และ 1.75 ตามลำดับ ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.00 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.25 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.00 ในส่วนหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การ

บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 2.29 ในส่วนหน่วยงานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือการบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 2.25 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการฐานข้อมูลการวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.57

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ(Indirect cost) ค่าเฉลี่ย 2.60

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.50

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล, การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ และการเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร ค่าเฉลี่ย 2.82, 2.73, 2.67 และ 2.60 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนองงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 ในส่วนองงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 ในส่วนองงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.91 และ 2.80 ตามลำดับ ในส่วนองงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.89, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.80 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 2.78 เท่ากัน, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.67 เท่ากัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.64

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.62 ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.79 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.30, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.10 เท่ากัน ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 3.00, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.88 เท่ากัน

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ, การยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ มากคิดเป็นค่าเฉลี่ย, การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ, การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม และการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเฉลี่ยเรียงนอตัว ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.86, 3.85, 3.82, 3.73 และ 3.67 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารเบิกจ่ายเงิน และการรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.69 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ และการรับของและนำยาเข้เย็นในประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน, การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ และการเบิกวัสดุจากคลังวัสดุ ค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.60 ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนงานงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม, การให้การจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ และการบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร

ค่าเฉลี่ย 3.28, 3.10, 3.00 และ 2.82 ตามลำดับ ในส่วนของ การเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การบริการ ोनย้าย และเลื่อนระดับ ค่าเฉลี่ย 3.63 ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการด้านการจัดยานพาหนะ และการให้บริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.26 และ 2.83 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้บริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.67 ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้บริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.93 ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.00 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.18 ในหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 3.11 ในหน่วยช่างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่างๆ, การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ, การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการบริการฐานข้อมูลการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.13, 3.11, 3.06 และ 2.70 ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) และความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรสาร โทรศัพท์ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.25 และ 2.76 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ, เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ และการจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.48, 3.32 และ 2.90 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง WEB SITE E-mail, การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร, การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ และ ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.86, 2.67, 2.64 และ 2.57 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.72, 3.69, 3.56 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.50 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.23 ตามลำดับ, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.10 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.87 และ 2.77 ตามลำดับในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.48, 3.42, 3.37, 3.27 และ 3.22ตามลำดับ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.19 เท่ากัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุณหภูมิในสำนักงาน เย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.72

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.40, 3.27 และ 3.20 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, การจัดระบบขั้นตอน

การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.17, 3.07 และ 2.97 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.89, 2.86 และ 2.82 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.26, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.17 เท่ากัน ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.33, การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ และการซื้อ – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน, การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม, การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ และเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเฉลี่ยเรียนบุตร ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.57 และ 3.53 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน และการบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารเบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.11 และ 4.00 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในส่วนงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการจัดการประชุมต่างๆการจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม, การจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และการบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.30, 3.22, 3.00 และ 2.90 ตามลำดับ ในส่วนของการเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การขออนุมัติต่างๆของงานวินัย, การบริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง และการบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ ค่าเฉลี่ย 3.33, 2.86 และ 2.64 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการด้านการจัดยานพาหนะ และการให้บริการความสะอาด

อาคารสถานที่และห้องทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.15 และ 2.71 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการวงโครงการวิจัยต่างๆ เพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.50 ในส่วนของหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้การให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา และบริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.10 และ 2.92 ตามลำดับ ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.87 ในหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 3.20 ในหน่วยช่างทั่วไปมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่างๆ, การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.67 และ 2.62 ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ(Indirect cost) ค่าเฉลี่ย 3.29

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ, การจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ และเวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.11, 2.88 และ 2.82 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร, การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail, ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล และการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.89, 2.84, 2.74 และ 2.67 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.35, 3.16 และ 2.95 ตามลำดับ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.89 เท่ากัน, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.74 และ 2.72 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.00, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.78 เท่ากัน และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.65 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.29, 3.06, 3.00, 2.94, 2.88, 2.82 และ 2.63 ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย, ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ, ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ, การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ และสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.21, 3.05, 3.00, 2.89, 2.84 และ 2.53 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.33, 3.28 และ 3.22 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.58 ในส่วน

ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.93 เท่ากัน

จากผลการศึกษามาตรฐานสรุปได้ในตารางแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอายุได้ดังตารางต่อไปนี้

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	กลุ่มอายุ			
	25-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
งานคลังและพัสดุ				
- งานการเงิน	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
- งานบัญชี	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
- งานพัสดุ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
งานบริหารและธุรการ				
- งานสารบรรณ	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- การเจ้าหน้าที่	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย
- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- หน่วยห้องสมุด	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- หน่วยสัตว์ทดลอง	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก
- หน่วยคอมพิวเตอร์	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง				
- หน่วยอิเล็กทรอนิกส์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
- หน่วยไฟฟ้า	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- หน่วยช่างทั่วไป	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
งานนโยบายและแผน	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านราคา (Price)				
- อัตราค่าบริการ	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)				
- สถานที่ตั้ง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	กลุ่มอายุ			
	25-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
- การประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร				
- งานคลังและพัสดุ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
- งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานนโยบายและแผน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
- ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
- งานคลังและพัสดุ	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
- งานนโยบายและแผน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จําแนกตามสถานภาพการทำงาน

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นข้าราชการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ระดับ 1 – 5 ให้ความพึงพอใจในปัจจุบันประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ และการยืม – คืนเงินสำรองจ่าย ค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.60 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชีมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.00 ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้การจัดทำหนังสือได้ตอบ, การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ, การบริการค้นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และการบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและ

ประสานงานการจัดประชุม ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ในส่วนของการเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง และบริการขออนุมัติต่างๆของงานวินัย ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน, การบริการโอนย้าย และเลื่อนระดับ และการบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ ค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน และการบริการด้านการจัดยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 2.36 และ 2.17 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้บริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.00 ในส่วนของหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย และการให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา ค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ ไม่พบความพึงพอใจของหน่วยสัตว์ทดลอง การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือการบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.89 ในหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 2.30 ในหน่วยช่างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 2.88 ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานนโยบายและแผน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 2.50

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) และความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรสาร โทรศัพท์ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ และเวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.83 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง WEB SITE E-mail, การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร, ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล และการเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.38, 2.33, 2.15 และ 2.08 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.54 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.92, 2.85, 2.83 และ 2.69 ตามลำดับ และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.58 เท่ากัน ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.73 ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.90 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 2.70 เท่ากัน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.54

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ, อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.67 และ 2.58 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.50 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 2.25, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอด ค่าเฉลี่ย 2.08 เท่ากัน

ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.89 เท่ากัน และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ระดับ 6 ขึ้นไป ให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในส่วนของงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม, การยืม - คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ, การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร, การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ, การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ และการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.85, 3.83, 3.80, 3.78 และ 3.75 ตามลำดับ ในส่วนของงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงินและการบริการงานบัญชี เช่น คั้นเอกสารเบิกจ่ายเงินค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.75 ตามลำดับ ในส่วนของงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรับของและนำยาเข้าเย็นในประเทศ, การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ, การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาวัสดุต่างๆ และการบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88 , 3.57 และ 3.50 ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการจัดการประชุมต่างๆการจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม, การให้การจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ และการบริการคั้นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.19, 3.10, 2.80 และ 2.75 ตามลำดับ ในส่วนการเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง, การขออนุมัติต่างๆของงานวินัย, การบริการโอนย้าย และเลื่อนระดับ และการบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ ค่าเฉลี่ย 3.07, 3.06, 2.82 และ 2.84 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการด้านการจัดยานพาหนะ และการให้บริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 และ 2.57 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้การบริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.58 ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความ

พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย และการให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา ค่าเฉลี่ย 2.90 และ 2.72 ตามลำดับ ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.33 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.89 ในส่วนหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 2.84 ในส่วนหน่วยช่างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 2.95 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ, การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ, การบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่าง ๆ และการบริการฐานข้อมูลการวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.81, 2.80, 2.75 และ 2.56 ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) ค่าเฉลี่ย 3.08

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ, เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ และการจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.22, 3.17 และ 2.84 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail, การเผยแพร่ข่าวสารทางไปสเตอร์, การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร และความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.96, 2.92, 2.89 และ 2.81 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็ม

ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.56 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.68 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.21 และ 2.96 ตามลำดับ, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.85 เท่ากัน และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.48, 3.44, 3.21, 3.20 และ 3.17 ตามลำดับ, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.59

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ, อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 3.23, 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 2.96, 2.65 และ 2.54 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.58, 2.54 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ, อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 3.23, 3.18 และ 3.14 ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นลูกจ้างประจำของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเฉลี่ย 3.40, การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม และการยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน และการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.60 ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การเบิกวัสดุจากคลังวัสดุ ค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของการบริหาร ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม ค่าเฉลี่ย 2.75 ในส่วนการเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการขออนุมัติต่างๆของงานวินัย และการบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ ค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.00 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน และการบริการด้านการจัดยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.90 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศ, การบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศและการบริการร่างโครงการวิจัยต่างๆเพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน และการบริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบัน ค่าเฉลี่ย 2.55 ตามลำดับ ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา และการบริการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการค่าเฉลี่ย 2.50 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.67 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.73 ในหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมื่อและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 3.08 ในหน่วยช่างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น

งานประจำ และงานไม่ ค่าเฉลี่ย 2.89 ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 3.08, การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการบริการฐานข้อมูลการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรสาร โทรศัพท์ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) ค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการ สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.73

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail, การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร และความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.73, 2.64 และ 2.57 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของการคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.53 ในส่วนของการงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.27, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.07 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.00, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.93 เท่ากัน ตามลำดับ

ในส่วนของการงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.87 และ 2.80 ตามลำดับ, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.67 เท่ากัน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.60 และ 2.53 ตามลำดับ

ในส่วนของการงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

งาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการค่าเฉลี่ย 2.85 เท่ากัน, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.77 เท่ากัน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย, ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.33 3.20 และ 3.00 ตามลำดับ, การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ และสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.87 เท่ากัน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.14, 3.07 และ 2.93 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.79, 2.57 และ 2.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.29, 2.14 และ 2.07 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.91, 2.73 และ 2.67 ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ, การยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ, การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ, และการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.00 , 3.62 , 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนงานบัญชี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน และการบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารเบิกจ่าย ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การบริการจัดการประชุมต่างๆการจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม และการบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.08 , 2.93 และ 2.83 ตามลำดับ ในส่วนของ การเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง และบริการขออนุมัติต่างๆของงานวินัย ค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.67 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการความสะดวกอาคารสถานที่และห้องทำงาน และการบริการด้านการจัดยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 3.05 และ 2.90 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 5.00 ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการคั่นคว่าเอกสารและผลงานวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.20 ในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การบริการจัดหาและเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.35 ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 2.86 ในหน่วยไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม เครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 3.00 ในหน่วยช่างทั่วไปมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 2.36 ด้านผลิตภัณฑ์ของงาน

นโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการฐานข้อมูลการวิจัย ค่าเฉลี่ย 2.60 การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 2.58 เท่ากัน

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) ค่าเฉลี่ย 3.60

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ จัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.18 และ 2.78 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail และ ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.97 และ 2.64 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการและ ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.73 , 3.68 , 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.11, 2.92 , 2.81, 2.77, 2.68 และ 2.67 ตามลำดับในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.26 , 3.22 , 3.17, 3.10, 3.09, 3.08 และ 3.04 ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ, อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย, ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ, ในการจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงาน สะดวกต่อการให้และรับบริการ และสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.46 , 3.41 , 3.36 , 3.13 , 3.00 และ 2.97 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับค่าเฉลี่ย 3.30 , 3.12 และ 3.09 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.94 , 2.84 และ 2.78 ตามลำดับ ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ ค่าเฉลี่ย 2.92 , 2.80 และ 2.72 ตามลำดับ ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในค่าเฉลี่ย 3.18 , 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นข้าราชการภายนอกสถาบัน และบุคคลภายนอกสถาบันที่มาร่วมงานวิจัยกับสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ในส่วนงานการเงิน ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ และการยืม – คืนเงินสำรองจ่าย ค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน, การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ และการเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน และ

การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.75 ในส่วนงานบัญชีมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารเบิกจ่าย และ การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ ในส่วนงานพัสดุมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเบิกวัสดุจากคลังวัสดุ, การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ และการบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาวัสดุต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.67 และ 3.60 ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในส่วนงานสารบรรณ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการการจัดทำหนังสือโต้ตอบ, การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ, การบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม และการบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.75, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ ในส่วนการเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการขออนุมัติต่างๆ ของงานวินัย และการให้บริการจัดสรรหาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.80 ตามลำดับ ในส่วนงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบริการด้านการจัดยานพาหนะ และการให้บริการความสะอาดอาคารสถานที่และห้องทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.67 ตามลำดับ ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการติดต่อต่างประเทศและรับแขกชาวต่างประเทศ, บริการร่างโครงการวิจัยต่างๆเพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศ และการบริการด้านตัวเดินทาง ยานพาหนะสำหรับแขกมาเยี่ยมสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ในส่วนหน่วยห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา ค่าเฉลี่ย 4.00 ไม่พบระดับความพึงพอใจในส่วนหน่วยสัตว์ทดลอง ในส่วนหน่วยคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซม ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ในหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยไฟฟ้า การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า และหน่วยช่างทั่วไป การบริการงานช่างทั่วไปเช่น งานประปา และงานไม้ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ด้านผลิตภัณฑ์ ของงานนโยบายและแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ค่าเฉลี่ย 5.00

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ อัตราค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ(Indirect cost) และความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรสาร โทรศัพท์ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ การจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.83 , 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทาง Web Site E-mail ค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.14 , 4.00 และ 3.86 ตามลำดับ ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในใจระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน และ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.67 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจในใจระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ,ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ในส่วนของงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน ผู้ให้บริการ

สามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน, ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.14, การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ, อุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน, ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ และสถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนของงานคลังและพัสดุ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.86 เท่ากัน ในส่วนของงานบริหารและธุรการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน และขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.60 ในส่วนของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ในส่วนงานนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ในการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในบริการ, ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนง่ายต่อการขอรับบริการ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน

จากการศึกษามารดาสรุปเป็นตาราง ดังนี้

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	สถานภาพการทำงาน					
	ข้าราชการสถาบันฯ ระดับ 1-5	ข้าราชการสถาบันฯ ระดับ 6 ขึ้นไป	ลูกจ้างประจำ สถาบันฯ	ลูกจ้างชั่วคราว สถาบันฯ	ข้าราชการ/ บุคคลนอก สถาบันฯ	
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
งานคลังและพัสดุ						
- งานการเงิน	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
- งานบัญชี	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
- งานพัสดุ	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
งานบริหารและธุรการ						
- งานสารบรรณ	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก
- การเจ้าหน้าที่	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
- งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
- หน่วยห้องสมุด	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
- หน่วยสวัสดิ์ทดลอง		ปานกลาง	ปานกลาง	มาก		
- หน่วยคอมพิวเตอร์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	มาก	มาก

สถานภาพการทำงาน

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	ข้าราชการสถาบันฯ				ข้าราชการ/บุคคลนอก สถาบันฯ
	ข้าราชการสถาบันฯ ระดับ 1-5	ข้าราชการสถาบันฯ ระดับ 6 ขึ้นไป	ลูกจ้างประจำ สถาบันฯ	ลูกจ้างชั่วคราว สถาบันฯ	
	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง					
- หน่วยอิเล็กทรอนิกส์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- หน่วยไฟฟ้า	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- หน่วยช่างทั่วไป	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	มาก
งานนโยบายและแผน	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
2. ด้านราคา (Price)					
- อัตราค่าบริการ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
- สถานที่ตั้ง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
- การประชาสัมพันธ์	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร					
- งานคลังและพัสดุ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานบริหารและธุรการ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานนโยบายและแผน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	สถานภาพการทำงาน					
	ข้าราชการสถานบันฯ ระดับ 1-5	ข้าราชการสถานบันฯ ระดับ 6 ขึ้นไป	ลูกจ้างประจำ สถานบันฯ	ลูกจ้างชั่วคราว สถานบันฯ	ข้าราชการ/บุคคลนอก สถานบันฯ	
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล	แปดผล
- ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานคลังและพัสดุ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานบริหารและธุรการ	น้อย	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
- งานนโยบายและแผน						

อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็น ต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่กับสภาพการณ์ที่คาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ เป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ตามแนวคิดของ Campbell,A

จากการศึกษาพบว่า การบริการด้านผลิตภัณฑ์ ของงานคลังและพัสดุในทุกๆฝ่ายของงานการเงินและงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในระดับมาก ด้านงานพัสดุในส่วนของการบริการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกับ ด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ในส่วนของอุณหภูมิในสำนักงานเย็นสบาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับแนวคิดข้างต้นจึงเห็นได้ว่า สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถพัฒนาและบริการด้านผลิตภัณฑ์ได้สอดคล้องกับความคาดหวัง ยกเว้นผลิตภัณฑ์บริการในด้านงานคลังและพัสดุ ในฝ่ายงานพัสดุ การให้บริการการบริการรับของและน้ำยาแช่เย็นในประเทศ การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์อุปกรณ์เครื่องมือ การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหาวัสดุต่างๆ การเบิกวัสดุจากคลังวัสดุ ส่วนผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริหารและธุรการในทุก ๆ ฝ่าย ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ หน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์ ผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ในทุกๆฝ่าย ได้แก่ หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยไฟฟ้า และหน่วยช่างทั่วไป ผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน ในทุกๆฝ่าย ในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บุคลากรของงานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และงานนโยบายและแผนในทุกๆด้าน ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจปานกลางหรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่าสำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่รับบริการคาดหวัง

ส่วนการบริการใน 5 ด้านนี้นำเสนอในภาพรวมของสำนักงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านราคา ประกอบด้วย ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Indirect cost) และความ

เหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ตั้งสำนักงาน ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการที่ให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวาง สะดวกต่อการเข้าออก การจัดสถานที่ติดต่อสะดวกสำหรับการเข้ารับบริการ เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ การเผยแพร่ข่าวสารทางวารสาร การเผยแพร่ข้อมูลทาง web site, E-mail ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล ด้านการสร้างและนำเสนอเอกลักษณ์ทางกายภาพ ได้แก่ การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยที่บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ สถานที่ที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่พอใจจะเห็นได้ว่าสำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่รับบริการคาดหวัง

ในส่วนนี้จะอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดด้านกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ(Marketing Mix) หรือ 7Ps ซึ่งประกอบ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) การสร้างและนำเสนอเอกลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ (Process) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายเปรียบเทียบกับแนวคิดและทฤษฎี ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ในด้านบริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งด้านบริการของสำนักงานเลขานุการ ได้แบ่งเป็น 4 งาน ประกอบด้วย งานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง งานนโยบายและแผน จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากในงานคลังและพัสดุ (งานบัญชีและงานการเงิน) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของสุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2542) ในเรื่อง ประชากรผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ใช้บริการมากที่สุด

2. **ด้านราคา (Price)** หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าน่าจะเปรียบเทียบระหว่างราคา(Price) กับคุณค่า(Value) ของบริการนั้น จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในอัตราค่าบริการต่างๆ ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทำให้ปัจจัยด้านราคา สอดคล้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

3. **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการ ให้แก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและประโยชน์ของบริการที่น่าเสนอซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสำนักงานเลขานุการ

4. **ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)** เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านส่งเสริมการตลาด

5. **ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee)** หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อ ผู้รับบริการ ซึ่งบุคคลหรือพนักงาน ต้องอาศัยการคัดเลือก(Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกันอยู่แข่งขัน เป็นการความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่างๆ ขององค์กร จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก สำหรับบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง สำหรับบุคลากรของ งานบริการและธุรการ งานนโยบายและแผน และงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ตามลำดับ ฉะนั้นการกำหนดกลยุทธ์ด้านบุคลากรควรคำนึงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน ในการบริการ เป็นต้น

6. **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)** โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) TQM หรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

7. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)** เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

พอใจในระดับปานกลาง ในงานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานบริหารและธุรการ และงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ในด้านขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานตามลำดับ ซึ่งได้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของวิรุฬ พรรณเทวี (2545)ในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้ำสมัย

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุในช่วง 25 – 30 ปี
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้านงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง(หน่วยไฟฟ้า) ร้อยละ 64.5 รองลงมาได้แก่ งานคลังและพัสดุ และงานบริการและธุรการ(งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) ร้อยละ 63.6 และ 62.6 ตามลำดับ
3. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับ “ มาก” ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในด้าน
 - การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร
 - การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุมอบรมและเสนอผลงานวิจัยในประเทศ
 - การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรมและเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ
 - การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - การยืม – คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - การบริการงานบัญชี เช่น การคืนเอกสารเบิกจ่ายเงิน
 - การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน
 - การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ
 - ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (เฉพาะงานคลัง)
 - ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (เฉพาะงานคลัง)
 - ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (เฉพาะงานคลัง)
 - อุณหภูมิภายในสำนักงาน

และพอใจในระดับ " น้อย" ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในด้าน

- มีที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวาง สะดวกต่อการเข้าออก

4. เมื่อจำแนกความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตามกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจระดับน้อย ในด้านผลิตภัณฑ์ งานพัสดุ งานสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ หน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์ หน่วยไฟฟ้า หน่วยช่างทั่วไป และงานนโยบายและแผน ด้านราคา ด้านบุคลากรของ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และด้านขั้นตอนการให้บริการของงานคลังและพัสดุ วิศวกรรมและซ่อมบำรุง และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรงานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน

5. เมื่อจำแนกความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ตามสถานภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านผลิตภัณฑ์ งานสารบรรณ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ หน่วยห้องสมุด หน่วยคอมพิวเตอร์ ไฟฟ้า หน่วยช่างทั่วไป และงานนโยบายและแผน ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริหารและธุรการ และงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้าน งานการเงิน งานพัสดุ การเจ้าหน้าที่ หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ขั้นตอนการให้บริการของงานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ยังมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ "ปานกลาง" จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ทางสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการควรจะนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการบริการ ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ที่ไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยเฉพาะในส่วนของงานพัสดุ งานสารบรรณ การเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ หน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และงานนโยบายและแผน ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบไปเพิ่มพูนความรู้ เข้าร่วมฝึกอบรม และดูงานในหน่วยงานการเงินและบัญชี ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก หรือหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ด้านราคา ควรมีการปรับปรุงและทบทวนนโยบายในการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับอัตราค่าบริการ โดยให้ใกล้เคียงกับราคาตลาดเพื่อให้ผู้ทำวิจัยเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจุบันสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ทำงานวิจัยไม่สะดวกในการมาติดต่อ จึงเห็นควรจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อจัดระเบียบในการจอดรถและอำนวยความสะดวก กับผู้มารับบริการ สำหรับเวลาเปิดให้บริการ ซึ่งปัจจุบันผู้ทำงานวิจัย ได้ทำงานวิจัยที่ไม่ตรงกับเวลาราชการ เช่น การปฏิบัติงานภาคสนามที่ต้องทำงานนอกเวลาราชการ ฉะนั้นสำนักงานเลขานุการควรขยายเวลาทำงาน หรือมีการผลิตเปลี่ยนเวลาพัก เพื่อให้สะดวกในการติดต่อกับสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ด้านส่งเสริมการตลาด ควรมีการปรับปรุงวิธีการแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้รวดเร็วและทั่วถึงบุคลากรทุกกลุ่ม และทันต่อเหตุการณ์ให้เป็นปัจจุบัน

ด้านบุคลากร ควรมีการสร้างจิตสำนึกเรื่องความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีจรรยาบรรณในอาชีพ และมีจริยธรรม โดยจัดกิจกรรม เช่น เชิญวิทยากรที่มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และทางด้านจิตวิทยา มาให้ความรู้กับบุคลากร เพื่อเกิดแรงจูงใจในการให้บริการเป็นประจำ สม่ำเสมอ ในขณะที่เดียวกันมีกล่อรับความคิดเห็น เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรในแต่ละงาน ให้มีความรู้ความสามารถ และชำนาญการในเรื่องที่รับผิดชอบ เพื่อรองรับการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนเครื่องแต่งกายผู้ให้บริการและเพิ่มพนักงานทำความสะอาดในการดูแลความสะอาดเรียบร้อยด้าน สถานที่ เพื่อให้ผู้ทำงานวิจัย ได้รับความสะดวกจากอุปกรณ์ และมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาดเรียบร้อย ส่งผลให้การทำงานวิจัยมีประสิทธิภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับนโยบายการทำงานและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น จัดทำคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติงาน

สำหรับผู้รับบริการในแต่ละงาน รวมทั้งแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีการเตรียมพร้อม ด้านเอกสาร และระยะเวลาในการยื่นใช้บริการ

สำหรับผลิตภัณฑ์และบุคลากรของงานคลังและพัสดุที่มีการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากควรจะได้รับยกย่องส่งเสริม และมีรางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่จะรักษามาตรฐานของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้ทำงานวิจัยเป็นประจำ สม่ำเสมอ ในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของบุคลากรจะได้เพิ่มพูนศักยภาพให้มีการทำงานดียิ่งขึ้นและเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ทำงานวิจัย