

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของ  
สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ชื่อผู้เขียน** นางสาวนิลบล ดู่คำภีร์

**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์ นฤมล พงศ์ชัยเดชา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์ สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยต่างๆของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำวิจัยที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 107 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น หญิงมีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี มีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อบริการย่อยๆของส่วนประสมทางการตลาดบริการแสดงดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานบัญชีและงานการเงิน ส่วนการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานพัสดุ งานบริหารและธุรการในทุกด้าน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุงในทุกด้าน งานนโยบายและแผนในทุกด้าน ของการบริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ส่วนการให้บริการของบุคลากรของงานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง

**Independent Study Title**            The Satisfaction of the Research Staff Towards Services of  
The Secretary Office, Research Institute for Health Sciences,  
Chiang Mai University

**Author**                                    Ms.Nilabon Tuykampee

**M.B.A.**

**Examining Committee**

Lecturer Narummon Pongchaidech    Chairman  
Asst.Prof. Orachom Maneesong        Member  
Lecturer Suchanpin Suwanapan        Member

### **Abstract**

The objective of this independent study was to study researchers' satisfaction towards the services of the Secretary Office, Research Institute for Health Science , Chiang Mai University, in terms of mixed marketing service factors. The data was collected from questionnaires distributed to 107 patrons the of Secretary Office of Health Science Research Institute. The data was analyzed by descriptive statistics, namely frequency, percentage, and mean, and presented in the form of tables.

It was found from this study that the majority of the respondents were female of 25-30 years old. Their positions were temporary employees of Health Science Research Institute. Most of the respondents were satisfied at a medium level with the services of the Secretary Office. Their satisfaction towards the sub-factors of the mixed marketing service factors were as follows.

In product factor, the respondents were satisfied at a high level towards the services of Finance and Supplies Section regarding accounting and finance area. The respondents were satisfied at a medium level towards supplies, all aspects of administrative work, all aspects of engineering, repair and maintenance work, and all aspects of policy and planning.

In price factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In place factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In marketing promotion factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In people factor, the respondents were satisfied at a high level regarding the personnel of Finance and Supplies Section. The respondents were satisfied at a medium level towards the personnel of the Administration, Policy and Planning, and Engineering, Repair and Maintenance.

In physical evidence and presentation factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In service process factor, the respondents were satisfied at a medium level regarding Finance and Supplies, Policy and Planning, Administration, and Engineering, Repair and Maintenance.