

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	9
3.1 ขอบเขตการศึกษา และขอบเขตประชากร	9
3.2 ขอบเขตเนื้อหา	9
3.3 วิธีการศึกษา	10
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
3.6 ระยะเวลาที่ศึกษาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	194
5.1 สรุปผลการศึกษา	194
5.2 อภิปรายผล	235
5.3 ข้อค้นพบ	238
5.4 ข้อเสนอแนะ	239
บรรณานุกรม	242
ภาคผนวก ก	243
ภาคผนวก ข	248
ประวัติผู้เขียน	260

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการของงานคลังและพัสดุ (งานการเงิน) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานคลังและพัสดุ (งานบัญชี) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานคลังและพัสดุ (งานพัสดุ) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (งานการเจ้าหน้าที่) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (หน่วยห้องสมุด) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ (หน่วยสัตว์ทดลอง) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานบริหารและธุรการ(หน่วยคอมพิวเตอร์) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	19
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	20
15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การใช้บริการของงานนโยบายและแผน ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	20

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	21
17 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	22
18 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานคลังและพัสดุ ด้านงานการเงิน สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	23
19 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานคลังและพัสดุ ด้านงานบัญชี สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	25
20 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานคลังและพัสดุ ด้านงานพัสดุ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	27
21 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานบริหารและธุรการ ด้านงานสารบรรณ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	29
22 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานบริหารและธุรการด้านการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	31
23 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานบริหารและธุรการด้านงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	33
24 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานบริหารและธุรการด้านงานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	35
25 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานบริหารและธุรการ ด้านหน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	37
26 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ด้านหน่วยอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยไฟฟ้า หน่วยช่างทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	39
27 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของการให้บริการงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	41

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านราคาของการให้บริการ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	43
29 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	45
30 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของ การให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	47
31 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรงานคลังและพัสดุ ที่ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	49
32 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรงานบริหารและธุรการ ที่ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	51
33 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรงานวิศวกรรมและ ซ่อมบำรุง ที่ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	53
34 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรงานนโยบายและแผน ที่ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	55
35 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	57
36 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานคลังและพัสดุ	59
37 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริหารและธุรการ	61
38 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	63
39 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ของนโยบายและแผน	65
40 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการ ให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ	67
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและ พัสดุ (งานการเงิน) จำแนกตามกลุ่มอายุ	74

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ (งานบัญชี) จำแนกตามกลุ่มอายุ	77
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุ (งานพัสดุ) จำแนกตามกลุ่มอายุ	79
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ) จำแนกตามกลุ่มอายุ	81
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ (การเจ้าหน้าที่) จำแนกตามกลุ่มอายุ	83
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ (อาคารสถานที่และยานพาหนะ) จำแนกตามกลุ่มอายุ	85
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานบริหารและธุรการ (งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ) จำแนกตามกลุ่มอายุ	87
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์งานบริหารและธุรการ(หน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์) จำแนกตามกลุ่มอายุ	90
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยไฟฟ้า หน่วยช่างทั่วไป) จำแนกตามกลุ่มอายุ	92
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานนโยบายและแผน จำแนกตามกลุ่มอายุ	94
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของการบริการ สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	96
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	98
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการสำนักเลขานุการด้านการส่งเสริมการตลาดของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	100
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ที่ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	102

ตาราง	หน้า	
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ของงานบริหารและธุรการ ที่ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	105
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ที่ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	107
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงานนโยบายและแผน ที่ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	110
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของสำนักเลขานุการจำแนกตามกลุ่มอายุ	113
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการงานคลังและพัสดุ จำแนกตามกลุ่มอายุ	116
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการงานบริหารและธุรการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	118
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการงานวิศวกรรมและ ซ่อมบำรุง จำแนกตามกลุ่มอายุ	120
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการงานนโยบายและแผน จำแนกตามกลุ่มอายุ	122
63	แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	124
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	125
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานคลังและพัสดุ (งานการเงิน) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	127
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของ งานคลังและพัสดุ (งานบัญชี) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	130
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของ งานคลังและพัสดุ (งานพัสดุ) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	132
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	135

ตาราง	หน้า	
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานบริหารและธุรการ(การเจ้าหน้าที่)จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	137
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานบริหารและธุรการ (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	139
71	แสดงผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานบริหารและธุรการ(งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	141
72	แสดงผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของงาน บริหารและธุรการ(หน่วยห้องสมุด หน่วยสัตว์ทดลอง หน่วยคอมพิวเตอร์) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	143
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง(หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยไฟฟ้า หน่วยช่างทั่วไป) จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	145
74	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานนโยบายและแผน จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	147
75	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคา ของการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	149
76	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของสำนักงาน เลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	151
77	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ของสำนักงาน เลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	154
78	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ที่ให้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	156
79	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงานบริหารและธุรการ ที่ให้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	159
80	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงาน วิศวกรรมและซ่อมบำรุงที่ให้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	162

ตาราง	หน้า
81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของงานนโยบายและแผน ที่ให้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	165
82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของสำนักเลขานุการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	168
83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานคลังและพัสดุ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	171
84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของ งานบริหารและธุรการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน	173
85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	175
86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของ งานนโยบายและแผน จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	177
87 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ โดยรวมต่อบริการของสำนักงาน เลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	179
88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ โดยรวมต่อบริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	181
89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามกลุ่มอายุ	183
90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	188