

ศิรินุช บานเย็น. (2550). **ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ วิทยานิพนธ์ บธ.ม.** (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.จิรภา แสนเกษม, ดร.ชเนต เตชะเสน

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า 2) ศึกษา ระดับความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการบริหารจัดการ 3) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ให้บริการ 4) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 7) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจของลูกค้า และ 8) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test, F-test, LSD และ Correlation

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าในระดับมากทุกด้าน
2. ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก ต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของหน่วยชีวภาพ ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือเทคโนโลยีที่ให้บริการ
4. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
8. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Sirinuch Banyen. (2007). **Factors Contributing to Customers' Decision to Utilize Service Provided by the Bio Service Unit of National Center for Genetic Engineering and Biotechnology, and their Satisfaction Regarding the Unit Management.** A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya: Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Dr. Jirapa Saenkasem and Dr. Ta-net Techasen.

### **ABSTRACT**

This study aimed to 1) examine factors contributing to customers' decision to utilize service provided by the Bio Service Unit (BSU); 2) investigate the level of customers' opinions on management of the BSU; 3) explore the level of customers' satisfaction with the BSU service; 4) compare the factors contributing to customers' decision to utilize the service offered in relation to their personal factors; 5) compare the level of customers' opinion on management of the BSU in relation to their personal factors; 6) compare the level of customers' satisfaction with the BSU service in relation to their personal factors; 7) study the relationship between the factors that affected the use of service and the satisfaction level; and 8) examine the relationship between customers' opinion on management of the BSU and their satisfaction level. The data was gathered from 350 customers using a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD, and correlation coefficient. The findings were as follows:

1. The factors that affected the customers' decision to utilize services provided by the BSU were high in terms of service, price, convenience, information, and the unit's image.

2. The customers' opinion on management of the BSU was high regarding planning, organization, motivation, and quality control.

3. The level of customers' satisfaction with the BSU service was high in terms of the employees, work, service, equipment and technology used for providing service, and service quality.

4. The difference in the customers' age, educational background, current position, and amount of research grants yielded the difference in their decision to utilize the service with a statistically significant level of .05.

5. The difference in the customers' age, educational background, current position, and amount of research grants yielded the difference in the level of their opinion on management of the BSU with a statistically significant level of .05.

6. The difference in the customers' gender, age, educational background, current position, and amount of research grants yielded the difference in the level of their satisfaction with a statistically significant level of .05.

7. The customers' factors of using the service related to their satisfaction with a statistically significant level of .01.

8. The customers' opinion on management of the BSU related to their satisfaction with a statistically significant level of .01.

