

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ภาวะปัจจุบันที่ประชากรโลกเพิ่มขึ้น การใช้ทรัพยากรก็เพิ่มขึ้นตามกัน เป็นเหตุให้เกิดภาวะวิกฤตินานาประการ ไม่ว่าจะเป็นปรากฏการณ์เรือนกระจกทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เป็นต้น และนอกจากนี้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาประเทศทุกด้าน โดยเฉพาะการที่ประเทศไทยต้องเข้าสู่การแข่งขันในระบบการค้าเสรี จึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุน การพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนให้เห็นความสำคัญของงานทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยจะเห็นได้จากการที่กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ พ.ศ. 2547-2556 (กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2549. : ออนไลน์) โดยมีมุ่งเน้น

1. การวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยีและผลิตภาพแก่ภาคการผลิต
2. การพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ตอบสนองความต้องการของภาคเศรษฐกิจและสังคมได้
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสถาบัน เพื่อกระตุ้นและสนับสนุนการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม
4. การสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และเกิดแรงสนับสนุนจากสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นในปัจจุบันการวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีชีวภาพของประเทศไทยจึงมีความตื่นตัวขึ้นเป็นอย่างมาก และมีผลงานวิจัยใหม่ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การวิจัยบรรลุผลก็คือ การตรวจวัดวิเคราะห์หรือสังเคราะห์สารทางชีวภาพด้วยเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีระดับสูง มีความถูกต้องแม่นยำ แต่ปัญหาที่สำคัญของนักวิจัยไทยคือ การขาดแคลนเครื่องมือที่มีความทันสมัย จึงมีความจำเป็นที่ต้องส่งตัวอย่างงานวิจัยไปใช้บริการยังต่างประเทศหรือต้องจัดหาซื้อเครื่องมือวิทยาศาสตร์จากต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่มีราคา

แพงและต้องใช้งบประมาณสูงและเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงดูแลรักษาค่อนข้างสูงด้วย ทำให้ประเทศชาติต้องสูญเสียบประมาณไปเพื่อการนี้ปีละจำนวนมาก อีกทั้งทำให้นักวิจัยขาดความคล่องตัวในการทำวิจัยอีกด้วย

ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้จัดตั้งหน่วยบริการชีวภาพขึ้นโดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อสนับสนุนงานวิจัย สร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการทำงานวิจัยด้านเทคโนโลยีชีวภาพแก่นักวิจัยทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชนให้สามารถทำวิจัยแข่งขันกับต่างประเทศได้ ด้วยการให้บริการเทคโนโลยีและเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยและมีความจำเป็นต่องานวิจัย โดยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง

แต่เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านวิทยาศาสตร์ของโลกได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก จึงส่งผลให้งานวิจัยภายในประเทศก็ต้องการให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป มีความหลากหลายทางด้านงานวิจัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่นๆที่มีส่วนในการเข้ามาใช้บริการของนักวิจัย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ความหลากหลายของงานบริการ ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อความต้องการของนักวิจัย หน่วยบริการชีวภาพจึงต้องปรับปรุง และพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย และยังต้องเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศให้ได้ มีการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบของเชิงพาณิชย์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านของการวางแผน การจัดการองค์กร การจูงใจ และการควบคุมคุณภาพ การบริหารจัดการจึงเป็นจุดสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจ อยู่รอดได้ ในการบริการนั้นมักเน้นที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้เกิดความสนใจว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า หากสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ ก็จะทำให้หน่วยบริการชีวภาพสามารถวางแผนและจัดรูปแบบการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

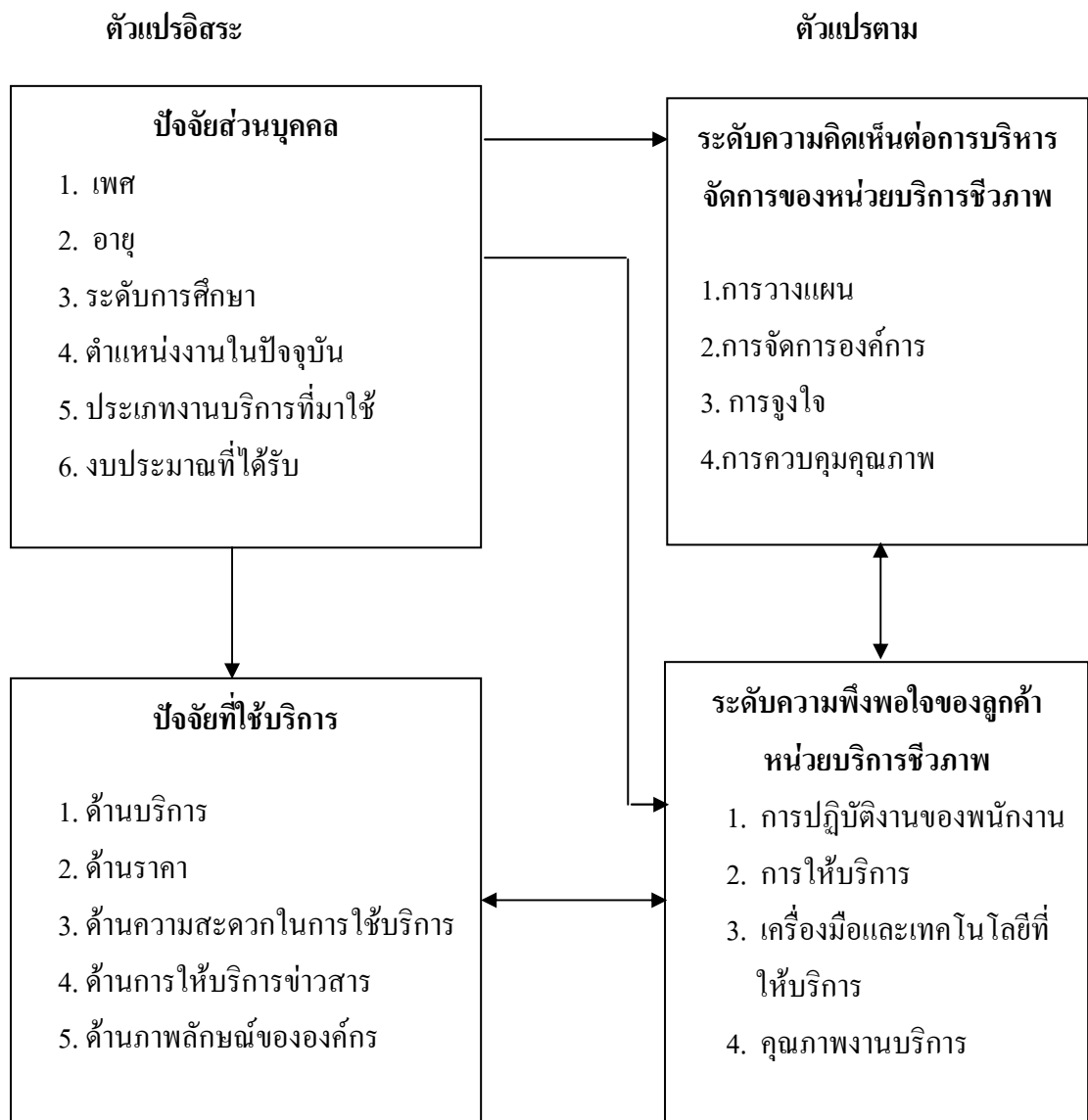
จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นความสำคัญในการให้บริการ จึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า อันจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าของหน่วยบริการชีวภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

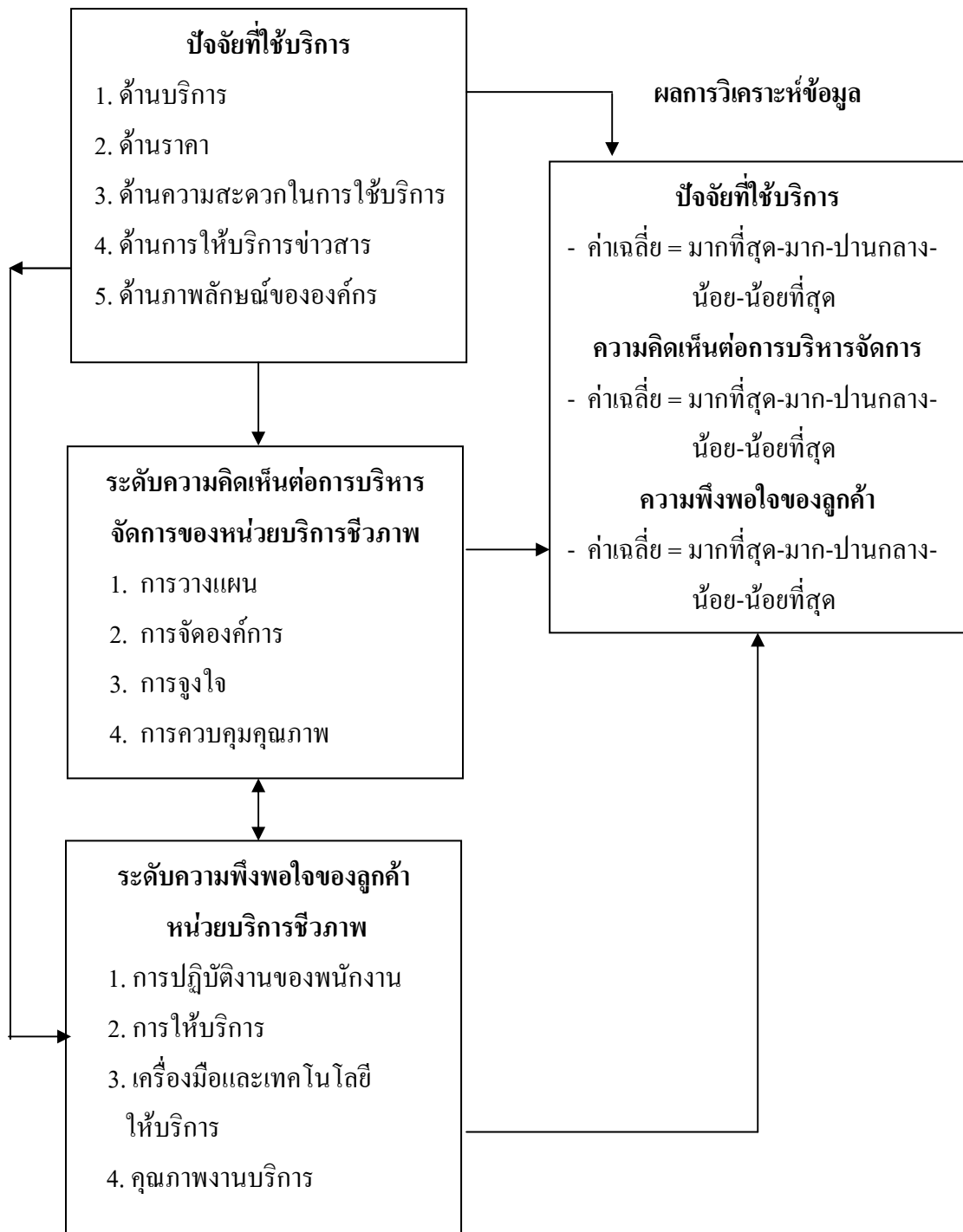
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการ ชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1-2



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ
- สมมติฐานที่ 5 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ โดยกำหนดขอบเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการหน่วยบริการชีวภาพ โดยมีจำนวนทั้งหมด 1,470 คน มกราคม 2548 – ธันวาคม 2549 (หน่วยบริการชีวภาพ. 2549. : ออนไลน์) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตเนื้อหา โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

2.1.1.5 ประเภทงานบริการที่มาใช้

2.1.1.6 งบประมาณที่ได้รับ

2.1.2 ปัจจัยที่ใช้บริการ

2.1.2.1 ด้านบริการ

2.1.2.2 ด้านราคา

2.1.2.3 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

2.1.2.4 ด้านการให้บริการข่าวสาร

2.1.2.5 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่

2.2.1.1 การวางแผน

2.2.1.2 การจัดการองค์กร

2.2.1.3 การจูงใจ

2.2.1.4 การควบคุมคุณภาพ

2.2.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่

2.2.2.1 การปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2.2.2 การให้บริการ

2.2.2.3 เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ

2.2.2.4 คุณภาพงานบริการ

3. ขอบเขตสถานที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ซึ่งได้แก่ สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย ภาครัฐอื่นๆ หน่วยงานในส่วนราชการ และภาคเอกชน

4. ขอบเขตของเวลา

เป็นการวิจัย ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ระยะเวลาที่ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ 2550

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ
2. จะทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
3. จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
4. จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า หน่วยบริการชีวภาพ
5. จะทำให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและการบริหารองค์การอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและจัดการองค์การของหน่วยบริการชีวภาพ และผู้สนใจทั่วไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพชีวภาพ** หมายถึง องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นภายใต้สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ เพื่อให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัย โดยเฉพาะในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพแก่หน่วยงานวิจัยต่างๆ ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัย โดยเน้นการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านสาธารณสุข พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มความสามารถพื้นฐานทางพันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ

**หน่วยบริการชีวภาพ** หมายถึง องค์กรของรัฐที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือวิทยาศาสตร์เพื่อการวิจัย โดยมีรายละเอียดของงานบริการ ได้แก่ บริการหาลำดับเบสดีเอ็นเอด้วยเครื่องอัตโนมัติ บริการสังเคราะห์สายโพลิโกนิวคลีโอไทด์ บริการการวิเคราะห์เซลล์ด้วยเทคนิคโฟลไซโตเมทรี บริการแยกโปรตีนด้วยวิธีอิเล็กโตรโฟรีซิส บริการเก็บ ย่อยและหยดโปรตีนด้วยเครื่องอัตโนมัติ บริการวิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF บริการวิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง LC-MS/MS บริการอ่านและวิเคราะห์ภาพโปรตีนด้วยเครื่องอ่านความเร็วสูง



**ปัจจัยที่ใช้บริการ** หมายถึง มุมเหตุจูงใจในการที่ลูกค้าเลือกมาใช้บริการงานของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

**ด้านบริการ** หมายถึง การบริการของหน่วยบริการชีวภาพในการมาเลือกใช้บริการ ได้แก่ มีงานบริการที่หลากหลายและตรงกับกับงานวิจัยของลูกค้า ขั้นตอนในการมาใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว งานบริการสามารถตอบโจทย์งานวิจัยของลูกค้า และงานบริการมีคุณภาพตามที่ท่านต้องการ

**ด้านราคา** หมายถึง ราคาค่าบริการต่างๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายที่เสียไปมีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ มีการกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสม ราคาสามารถต่อรองได้ถ้าใช้บริการในจำนวนมาก

**ความสะดวกในการมาใช้บริการ** หมายถึง ความสะดวกที่ลูกค้าได้รับจากการมาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ มีบริการรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ มีเว็บไซต์ที่สามารถเข้าไปสั่งซื้องานบริการได้ มีโทรศัพท์อัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานได้ทุกงานบริการ

**การบริการข่าวสาร** หมายถึง การที่หน่วยบริการชีวภาพมีการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า มีบริการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าทางจดหมาย มีการจัดแสดงบูธออกไปพบปะลูกค้า เพื่อแนะนำงานบริการ มีการส่งผลให้ลูกค้าทางอีเมลล์ให้กับลูกค้าทุกครั้ง

**ภาพลักษณ์ขององค์กร** หมายถึง ความมีชื่อเสียงของหน่วยงานทางด้านคุณภาพของงานบริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ ความมั่นคงของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองงานวิจัยในประเทศไทย

**การบริหารจัดการด้านบริการ** หมายถึง กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ การควบคุมคุณภาพ

**การวางแผน** หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงาน วิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ จัดเตรียมพนักงานรับ-ส่ง ตัวอย่างทันต่อความต้องการของลูกค้า ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีงานบริการใหม่ๆออกมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคำแนะนำให้กับลูกค้าในกรณีที่ไม่มียานบริการที่ตรงกับความต้องการ

**การจัดองค์การ** หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี เพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ มีการให้ข้อมูลและแนะนำขั้นตอนการใช้บริการทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ ความสะดวกในขั้นตอนของการใช้บริการ รูปแบบเอกสารเข้าใจง่าย ความเหมาะสมความสะดวกในการติดต่อ ทำเลที่ตั้งของหน่วยงาน

**การจูงใจ** หมายถึง แรงผลักดันภายในบุคคล อันเกิดจากกลไกภายในร่างกายได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก จนกลายเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางมุ่งไปสู่เป้าหมายที่จะมาใช้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์และทางจดหมายอย่างสม่ำเสมอ การจัดให้มีพนักงานรับ-ส่งตัวอย่าง มีงานบริการที่หลากหลายเหมาะสมกับงานวิจัย มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานให้กับลูกค้า พนักงานมีความสุข และมีมารยาทในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

**การควบคุมคุณภาพ** หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน มีการติดตาม เปรียบเทียบ และแก้ไข ได้แก่ คำแนะนำ ชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการได้รับผลการทดสอบตรงตามเวลา ได้รับการดูแลอย่างดีจากพนักงานที่ให้บริการ เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ แล้วมีความรู้สึกว่าได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติงานของพนักงาน การให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ

**ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ พนักงานให้บริการถูกต้องครบถ้วน พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานมีความรอบรู้ในงานบริการและสามารถให้คำปรึกษาได้ พนักงานให้คำปรึกษาโดยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว แมยำ

**ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกในการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับงานบริการ ความรวดเร็วในการรับ-ส่งตัวอย่าง ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับผลการทดสอบ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุกคน ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการ

**ความพึงพอใจของลูกค้าด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านความทันสมัยและความพร้อมของเครื่องมือที่ให้บริการ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการ การขอใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มีความชัดเจนและง่ายต่อการกรอกข้อมูล การถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับบุคคลภายนอก

**ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพงานบริการ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านระบบการจัดส่งเอกสาร ผลทดสอบที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า การเก็บรักษาตัวอย่างให้กับลูกค้า

**ลูกค้า** หมายถึง นักวิจัย นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ จากสถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย ภาครัฐ หน่วยงานรัฐในส่วนราชการ ภาคเอกชน อื่นๆ ที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

