

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ 4) เปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ 350 คน โดยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD. และ Correlation ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการหน่วยบริการชีวภาพ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการมาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยที่ใช้บริการหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการของ
หน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการมาใช้บริการของ
หน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 8 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ใช้
บริการ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

ตอนที่ 9 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการ
บริหารจัดการ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

ตอนที่ 10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์
วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัย
ขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและ
เทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรม
และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนและร้อยละ แสดงรายละเอียดตามตาราง 2
ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	350	100
1. เพศ		
ชาย	152	43.4
หญิง	198	56.6
2. อายุ		
ไม่เกิน 24 ปี	78	22.3
25 - 27 ปี	63	18.0
28 - 35 ปี	128	36.6
35 ปีขึ้นไป	81	23.1
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	2.6
ปริญญาตรี	52	14.9
ปริญญาโท	152	43.4
ปริญญาเอก	137	39.1
4. ตำแหน่งงาน		
นักเรียน/นักศึกษา	88	25.1
ผู้ช่วยนักวิจัย	112	32.0
นักวิจัย	98	28.0
อาจารย์	52	14.9

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	350	100
5. ประเภทงานบริการที่มาใช้ (ดูในตาราง 3)		
6. งบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	62	17.7
50,000 - 300,000 บาท	71	20.3
300,001 - 500,000 บาท	81	23.1
มากกว่า 500,000 บาท	108	30.9
ไม่ทราบจำนวนเงิน	18	5.1
ไม่มี	10	2.9

จากตาราง 2 ลูกค้ำส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 อายุระหว่าง 28 - 35 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ตำแหน่งงานผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของประเภทงานบริการที่มาใช้

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	532	100
หาลำดับเบสดีเอ็นเอด้วยเครื่องอัตโนมัติ	178	33.5
สังเคราะห์สายโอลิโกนิวคลีโอไทด์	137	25.7
วิเคราะห์เซลล์ด้วยเทคนิคฟลูออโรสโตมิทรี	3	0.6
แยกโปรตีนด้วยวิธีอิเล็กโตรโฟเรซิส	37	6.9
เก็บ ย่อยและหยดโปรตีนด้วยเครื่องอัตโนมัติ	63	11.8
วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF	42	7.9
วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง LC-MS/MS	33	6.3
บริการอ่านและวิเคราะห์ภาพโปรตีนด้วยเครื่องอ่าน ความเร็วสูง	39	7.3
รวม	532	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง 3 ประเภทงานบริการที่ถูกค่าส่วนใหญ่ มาใช้ มีดังนี้ หาลำดับเบสดีเอ็นเอด้วยเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 สังเคราะห์สายโอลิโกนิวคลีโอไทด์ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 วิเคราะห์เซลล์ด้วยเทคนิคฟลูออโรสโตมิทรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 แยกโปรตีนด้วยวิธีอิเล็กโตรโฟเรซิส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 เก็บ ย่อยและหยดโปรตีนด้วยเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง LC-MS/MS จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 บริการอ่านและวิเคราะห์ภาพโปรตีนด้วยเครื่องอ่านความเร็วสูง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ
แห่งชาติ**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดตามตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
ด้านบริการ

ด้านบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีงานบริการที่หลากหลายและตรงกับงานวิจัยของท่าน	4.11	.65	มาก
2. ขั้นตอนในการมาใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.06	.64	มาก
3. งานบริการสามารถตอบโจทยงานวิจัยของท่านได้	4.08	.67	มาก
4. งานบริการมีคุณภาพตามที่ท่านต้องการ	3.78	.77	มาก
รวม	4.00	.68	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = .684) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม	3.46	.99	มาก
2. ค่าใช้จ่ายที่เสียไปมีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	3.56	.92	มาก
3. มีการกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสม	3.65	.72	มาก
4. ราคาสามารถต่อรองได้ถ้าใช้บริการในจำนวนมาก	3.01	.98	ปานกลาง
รวม	3.42	.90	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์ วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .90) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4 เกี่ยวกับราคาสามารถต่อรองได้ถ้าใช้บริการในจำนวนมาก มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีบริการรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้า	4.27	.59	มากที่สุด
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจ ให้บริการ	4.07	.65	มาก
3. มีเว็บไซต์ที่สามารถเข้าไปขอใช้บริการได้	3.65	.94	มาก
4. มีโทรศัพท์อัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงาน ได้ตลอดเวลา	3.64	.98	มาก
รวม	3.90	.79	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์ วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .79) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 เกี่ยวกับมีบริการรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้า มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
ด้านการให้บริการข่าวสาร

ด้านการให้บริการข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.มีเว็บไซต์ที่จะให้ข้อมูลและแนะนำงานบริการแก่ลูกค้า	3.80	.73	มาก
2.มีบริการในการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าเกี่ยวกับงาน บริการ	3.73	.89	มาก
3.มีการจัดแสดงบอร์ดแนะนำเกี่ยวกับงานบริการให้กับ ลูกค้า	2.95	.75	ปานกลาง
4.มีการส่งอีเมลล์แจ้งผลงานบริการให้กับลูกค้าทุกครั้ง	4.34	.53	มากที่สุด
รวม	3.70	.73	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการให้บริการข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, S.D. = .73$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 3 เกี่ยวกับมีการจัดแสดงบอร์ดแนะนำเกี่ยวกับงานบริการให้กับลูกค้า มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และข้อ 4 เกี่ยวกับมีการส่งอีเมลล์แจ้งผลงานบริการให้กับลูกค้าทุกครั้ง มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.การให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	4.26	.57	มากที่สุด
2.กระบวนการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	4.09	.82	มาก
3.ความมั่นใจในการรักษาความลับให้กับลูกค้า	4.08	.73	มาก
4. เป็นหน่วยงานที่เป็นของคนไทย	4.18	.69	มาก
รวม	4.15	.70	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .70) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 เกี่ยวกับการให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ โดยภาพรวม

ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านบริการ	4.00	.68	มาก
ด้านราคา	3.42	.90	มาก
ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ	3.90	.79	มาก
ด้านการให้บริการข่าวสาร	3.70	.73	มาก
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	4.15	.70	มาก
รวมทุกด้าน	3.83	.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์ วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .76) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

**ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ-
วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ
จำแนกตามค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดตามตาราง 10 - 14

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ
ลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	3.89	.44	มาก
2.จัดเตรียมพนักงานรับ-ส่ง ตัวอย่างทันต่อความ ต้องการของลูกค้า	3.83	.54	มาก
3.ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	3.68	.62	มาก
4. มีงานบริการใหม่ๆออกมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.18	.68	ปานกลาง
5.มีคำแนะนำให้กับลูกค้าในกรณีที่ไม่ม้งานบริการที่ ตรงกับความต้องการ	2.95	.53	ปานกลาง
รวม	3.50	.56	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.50$, S.D. = .56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากเกือบทุกข้อ
ยกเว้นข้อ 4 เกี่ยวกับมีงานบริการใหม่ๆออกมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และข้อ 5 เกี่ยวกับมี
คำแนะนำให้กับลูกค้าในกรณีที่ไม่ม้งานบริการที่ตรงกับความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ
ลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.71	.57	มาก
2. มีการให้ข้อมูลและแนะนำขั้นตอนการให้บริการทาง โทรศัพท์และทางเว็บไซต์	3.41	.71	มาก
3. ความสะดวกในขั้นตอนของการให้บริการ	3.84	.52	มาก
4. รูปแบบเอกสารเข้าใจง่าย	3.41	.77	มาก
5. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อทำเลที่ตั้งของ หน่วยงาน	3.61	.71	มาก
รวม	3.59	.65	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .65) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ
ลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ด้านการจูงใจ

ด้านการจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์และ ทางจดหมายอย่างสม่ำเสมอ	3.28	.83	ปานกลาง
2. การจัดให้มีพนักงานในการรับ-ส่งตัวอย่าง	4.09	.55	มาก
3. มีงานบริการที่หลากหลายเหมาะสมกับงานวิจัย	3.65	.56	มาก
4. มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้แก่ลูกค้า	3.60	.61	มาก
5. พนักงานมีความสุภาพ และมีมารยาทในการให้บริการ	4.21	.47	มากที่สุด
6. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ และตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.59	.59	มาก
รวม	3.76	.72	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .72) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 เกี่ยวกับมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์และทางจดหมายอย่างสม่ำเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และข้อ 5 เกี่ยวกับพนักงานมีความสุภาพ และมีมารยาทในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ
ลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. คำแนะนำ ชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.65	.67	มาก
2. ได้ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.00	.51	มาก
3. ระยะเวลาในการได้รับผลการทดสอบตรงตามเวลา	3.62	.62	มาก
4. ได้รับการดูแลอย่างดีจากพนักงานที่ให้บริการ	3.97	.55	มาก
5. เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริการ ด้านต่างๆ	3.46	.58	มาก
รวม	3.74	.58	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .58) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ
หน่วยบริการชีวภาพ โดยภาพรวม

ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	3.50	.56	มาก
ด้านการจัดองค์การ	3.59	.65	มาก
ด้านการจูงใจ	3.76	.72	มาก
ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.74	.58	มาก
รวมทุกด้าน	3.65	.63	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ
ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$,
S.D. = .63) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าลูกค้ำมีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน

**ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ-
วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ**

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ
จำแนกตามค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดตามตาราง 15 - 19

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ
หน่วยบริการชีวภาพ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความ เอาใจใส่ ตลอดเวลา ที่ใช้บริการ	3.95	.54	มาก
2. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	3.70	.48	มาก
3. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัย ไมตรีมีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.06	.49	มาก
4. พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานบริการและ สามารถให้คำปรึกษาแก่ท่าน	3.69	.79	มาก
5. พนักงานให้คำปรึกษาที่จะรักษาผลประโยชน์ ของ ท่าน	3.44	.80	มาก
6. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ	3.73	.72	มาก
รวม	3.76	.64	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ลูกค้าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการ
ชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .64) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับ
มากทุกข้อ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ
หน่วยบริการชีวภาพ ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับงานบริการ	3.95	.59	มาก
2. ความรวดเร็วในการรับ-ส่งตัวอย่าง	4.01	.61	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการได้รับผลการทดสอบ	3.72	.74	มาก
4. ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูล ข่าวสารให้แก่ลูกค้า	3.62	.73	มาก
5. มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุกคน	3.66	.69	มาก
6. ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการ	3.76	.57	มาก
รวม	3.78	.65	มาก

จากตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .65) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความทันสมัยและความพร้อมของเครื่องมือที่ให้บริการ	3.86	.64	มาก
2. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการแก่ลูกค้า	3.60	.64	มาก
3. การขอใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มีความชัดเจนและง่ายต่อการกรอกข้อมูล	3.56	.79	มาก
4. การถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับบุคคลภายนอก	3.20	.57	ปานกลาง
รวม	3.56	.66	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ลูกค้าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .66) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4 เกี่ยวกับการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ
หน่วยบริการชีวภาพ ด้านคุณภาพงานบริการ

ด้านคุณภาพงานบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบการจัดส่งเอกสาร	3.82	.59	มาก
2. ผลการทดสอบที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ	3.69	.66	มาก
3. การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	3.49	.74	มาก
4. การเก็บรักษาตัวอย่างของลูกค้าก่อนนำส่ง	3.63	.62	มาก
รวม	3.66	.65	มาก

จากตาราง 18 แสดงว่า ลูกค้าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านคุณภาพงานบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .65) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ โดยภาพรวม

ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.76	.64	มาก
ด้านการให้บริการ	3.78	.65	มาก
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.56	.66	มาก
ด้านคุณภาพงานบริการ	3.66	.65	มาก
รวมทุกด้าน	3.69	.65	มาก

จากตาราง 19 แสดงว่า ลูกค้าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .65) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตาม เพศ โดยหาค่า t-test และเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่มาใช้ และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย โดยหาค่า F-test

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่มาใช้ และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แสดงรายละเอียดตามตาราง 20 – 44 โดยมีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ของหน่วยบริการชีวภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ของหน่วยบริการชีวภาพแตกต่างกัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย (n = 152)		หญิง (n = 198)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบริการ	3.95	.48	4.06	.45	-2.156	.032*
ด้านราคา	3.45	.62	3.38	.80	1.252	.211
ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ	3.82	.59	3.98	.68	-2.407	.017*
ด้านการให้บริการข่าวสาร	3.75	.42	3.68	.55	1.200	.231
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	4.14	.66	4.17	.48	-.503	.616
ในภาพรวม	3.82	.55	3.85	.59	-2.614	.221

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคา ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการ และด้านความสะดวกในการมาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.480	3	2.160	10.767	0.000*
	ภายในกลุ่ม	69.406	346	0.201		
	รวม	75.886	349			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	17.076	3	5.692	11.647	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.091	346	0.489		
	รวม	186.167	349			
3. ด้านความสะดวกในการ มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.809	3	2.270	5.604	0.001*
	ภายในกลุ่ม	140.140	346	0.405		
	รวม	146.949	349			
4. ด้านการให้บริการข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.603	3	0.868	3.523	0.015*
	ภายในกลุ่ม	85.212	346	0.246		
	รวม	87.815	349			
4. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	23.669	3	7.890	31.130	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.689	346	0.253		
	รวม	111.357	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ในด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 22 - 26

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านบริการ
จำแนกตามอายุ

ด้านบริการ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.3603*		0.3598*	0.2152*
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป	0.1452*		0.1446*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการด้านบริการมากกว่า (.3603) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี มากกว่า (.3598) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี และมากกว่า (0.2152) ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.1452) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (.1446) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี			0.4604*	
25 – 27 ปี	0.4995*			
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป	0.4488*		0.4097*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามากกว่า (.4604) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามากกว่า (.4995) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามากกว่า (.4488) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (.4097) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.3029*			
28 – 35 ปี	0.1996*			
35 ปีขึ้นไป	0.3973*		0.1978*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านความสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่า (.3029) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่า (.1996) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่า (.3973) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (.1978) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการ ข่าวสาร	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี				
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป	0.2149*	0.2191*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสารมากกว่า (.2149) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (.2191) ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้าน
ภาพลักษณ์ขององค์กร จำแนกตามอายุ

ด้านภาพลักษณ์ของ องค์กร	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี				
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป	0.6489*	0.6504*	0.5679*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุ
แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้าน
ภาพลักษณ์ขององค์กรมากกว่า (.6489) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี มากกว่า (.6504) ลูกค้าที่มีอายุ
25 - 27 ปีและมากกว่า (0.5679) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 27 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้า ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.982	3	0.994	4.717	0.003*
	ภายในกลุ่ม	72.904	346	0.211		
	รวม	75.886	349			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.193	3	1.731	3.309	0.020*
	ภายในกลุ่ม	180.975	346	0.523		
	รวม	186.167	349			
3. ด้านความสะดวกในการ มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.245	3	3.748	9.557	0.000*
	ภายในกลุ่ม	135.704	346	0.392		
	รวม	146.949	349			
4. ด้านการให้บริการข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.049	3	2.350	10.066	0.000*
	ภายในกลุ่ม	80.766	346	0.233		
	รวม	87.815	349			
5. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	32.742	3	10.914	48.035	0.000*
	ภายในกลุ่ม	78.615	346	0.227		
	รวม	111.357	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ในด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 28 – 32

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบริการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี	0.4599*			
ปริญญาโท	0.3739*			
ปริญญาเอก	0.5061*		0.1322*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.4599) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มากกว่า (0.3739) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.5061) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ มากกว่า (0.1322) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านราคา
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.6243*	0.2535*		
ปริญญาเอก	0.5308*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามากกว่า (0.6243) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.2535) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคา มากกว่า (0.5308) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.6332*	0.2294*		
ปริญญาเอก	0.8266*	0.4228*	0.1934*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่า (0.6332) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.2294) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ มากกว่า (0.8266) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.4228) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมากกว่า (0.1934) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการ ข่าวสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.4832*	0.1536*		
ปริญญาเอก	0.6559*	0.3263*	0.1727*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสารมากกว่า (0.4832) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.1536) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มากกว่า (0.6559) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.3263) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมากกว่า (0.1727) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านภาพลักษณ์ องค์กร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก	0.8402*	0.6645*	0.5922*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีระดับความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กร มากกว่า (0.8402) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.6645) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมากกว่า (0.5922) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 33 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.292	3	1.097	5.230	0.002*
	ภายในกลุ่ม	72.594	346	0.210		
	รวม	75.886	349			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.121	3	0.373	0.698	0.553
	ภายในกลุ่ม	185.167	346	0.535		
	รวม	186.167	349			
3. ด้านความสะดวกในการ มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.670	3	1.890	4.629	0.003*
	ภายในกลุ่ม	141.279	346	0.408		
	รวม	146.949	349			
4. ด้านการให้บริการข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.886	3	2.629	11.378	0.000*
	ภายในกลุ่ม	79.929	346	0.231		
	รวม	87.815	349			
5. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	28.267	3	9.422	39.237	0.000*
	ภายในกลุ่ม	83.090	346	0.240		
	รวม	111.357	349			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.109	3	1.703	8.198	0.000*
	ภายในกลุ่ม	71.882	346	.208		
	รวม	76.991	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านราคา แสดงว่า ลูกค้าที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคา ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่

4 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงว่า ลูกค้ำที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แตกต่าง จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 34 - 37

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้ำใช้บริการ ด้านบริการ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา		0.1861*		
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย		0.2293*		0.1584*
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ำที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้ำที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (0.1861) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ส่วนลูกค้ำที่มีตำแหน่งเป็นนักวิจัย มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.2293) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย และมากกว่า (0.1584) ลูกค้ำที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านความ
สะดวกในการมาใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านความสะดวกใน การมาใช้บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา				
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย	0.3094*	0.2784*		
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มี
ตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มี
ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ มากกว่า (0.3094) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็น
นักเรียน/นักศึกษา และมากกว่า (0.2784) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการให้บริการ ข่าวสาร	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา				
ผู้ช่วยนักวิจัย	0.1579*			
นักวิจัย	0.3970*	0.2392*		0.3013*
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นผู้ช่วยนักวิจัย มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มากกว่า (0.1579) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา ส่วนลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มากกว่า (0.3970) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา มากกว่า (0.2392) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย และมากกว่า (0.3013) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านภาพลักษณ์ของ องค์กร	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา				
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย	0.6018*	0.6839*		0.3483*
อาจารย์	0.2535*	0.3357*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มากกว่า (0.6018) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา มากกว่า (0.6839) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย และมากกว่า (0.3483) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ ส่วนลูกค้าที่เป็นอาจารย์ มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มากกว่า (0.2535) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมากกว่า (0.3357) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

ตาราง 38 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามประเภทงานบริการที่มาใช้

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.744	17	.220	1.014	.443
	ภายในกลุ่ม	72.142	332	.217		
	รวม	75.886	349			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	8.311	17	.489	.913	.559
	ภายในกลุ่ม	177.856	332	.536		
	รวม	186.167	349			
3. ด้านความสะดวกในการ มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.366	17	.433	1.031	.424
	ภายในกลุ่ม	139.583	332	.420		
	รวม	146.949	349			
4. ด้านการให้บริการข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.476	17	.204	.805	.688
	ภายในกลุ่ม	84.339	332	.254		
	รวม	87.815	349			
5. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.624	17	.390	1.235	.235
	ภายในกลุ่ม	104.733	332	.315		
	รวม	111.357	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงว่า ลูกค้ามาใช้งานบริการ แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 39 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.684	5	1.737	8.890	.000*
	ภายในกลุ่ม	67.202	344	.195		
	รวม	75.886	349			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	20.281	5	4.056	8.412	.000*
	ภายในกลุ่ม	165.886	344	.482		
	รวม	186.167	349			
3. ด้านความสะดวกในการ มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.469	5	4.494	12.418	.000*
	ภายในกลุ่ม	124.480	344	.362		
	รวม	146.949	349			
4. ด้านการให้บริการข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	12.050	5	2.410	10.942	.000*
	ภายในกลุ่ม	75.765	344	.220		
	รวม	87.815	349			
5. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.992	5	2.798	9.887	.000*
	ภายในกลุ่ม	97.365	344	.283		
	รวม	111.357	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงว่า ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร แตกต่าง จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่าง

รายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 40 – 44

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านบริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านบริการ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.3193*	0.4494*		0.2022*		
มากกว่า 500,000 บาท		0.2472*				
ไม่ทราบจำนวนเงิน	0.2375*	0.3676*				
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (0.3193) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.4494) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท และมากกว่า (0.2022) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการ

ทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.2472) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมากกว่า (.2375) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.3676) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้ำใช้บริการ ด้านราคา จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านราคา	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวน เงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.6908*	0.5300*		0.3974*		0.6867*
มากกว่า 500,000 บาท	0.2934*					
ไม่ทราบจำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ำที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามากกว่า

(0.6908) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.5300) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.3974) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท และมากกว่า (0.6867) ลูกค้ำที่ไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการด้านราคา มากกว่า (.2934) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้ำใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านความ สะดวกในการ มาใช้บริการ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.7016*	0.5458*		0.2662*		0.6000*
มากกว่า 500,000 บาท	0.4354*	0.2796*				
ไม่ทราบ จำนวนเงิน	0.5627*	0.4069*				
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ำที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกใน

การมาใช้บริการมากกว่า (0.7016) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.5458) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.2662) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท และมากกว่า (0.6000) ลูกค้ำที่ไม่มีงบประมาณในการวิจัย ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านสะดวกในการมาใช้บริการ มากกว่า (.4354) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.2796) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านสะดวกในการมาใช้บริการมากกว่า (.5627) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.4069) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการให้บริการข่าวสาร	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบจำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.4765*	0.3793*		0.2932*		0.4821*
มากกว่า 500,000 บาท	0.3731*	0.2759*				0.3787*
ไม่ทราบจำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มากกว่า (0.4765) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.3793) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.2932) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท และมากกว่า (0.4821) ลูกค้าที่ไม่มียงบประมาณในการวิจัย ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มากกว่า (.3731) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการ

ทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.2759) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท และมากกว่า (0.3787) ลูกค้ำที่ไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่ลูกค้ำใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านภาพลักษณ์ ขององค์กร	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 –	300,001 –	มากกว่า	ไม่ทราบ	ไม่มี
		300,000 บาท	500,000 บาท	500,000 บาท	จำนวน เงิน	
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.3408*	0.3195*				
มากกว่า 500,000 บาท	0.4689*	0.4476*				0.4593*
ไม่ทราบจำนวน เงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ำที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการ แตกต่างกัน คือ ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มากกว่า (0.3408) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.3195) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของ

องค์กร มากกว่า (.4689) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.4476) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท และมากกว่า (0.4593) ลูกค้าที่ไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้ำหน่วย
บริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ โดย
หาค่า t-test และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ของลูกค้ำหน่วย
บริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ จำแนกตาม อายุ
ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่มาใช้ และงบประมาณที่
ได้รับในการทำวิจัย โดยหาค่า F-test

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้ำหน่วย
บริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่มาใช้ และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แสดง
รายละเอียดตามตาราง 45 - 64 โดยมีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ของลูกค้ำ
หน่วยบริการชีวภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ของลูกค้ำ
หน่วยบริการชีวภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย (n = 152)		หญิง (n = 198)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผน	3.51	.37	3.51	.32	-.158	.875
ด้านการจัดการองค์การ	3.61	.43	3.59	.47	.452	.652
ด้านการจูงใจ	3.75	.36	3.74	.46	.198	.843
ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.87	.41	3.65	.41	5.180	.000*
ในภาพรวม	3.69	.39	3.62	.42	.518	.593

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ และด้านการจูงใจไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	5.433	3	1.811	17.503	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.801	346	.103		
	รวม	41.234	349			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2.142	3	.714	3.608	.014*
	ภายในกลุ่ม	68.458	346	.198		
	รวม	70.600	349			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	.348	3	.116	.657	.579
	ภายในกลุ่ม	61.101	346	.177		
	รวม	5.433	349			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	35.801	3	1.000	5.810	.001*
	ภายในกลุ่ม	41.234	346	.172		
	รวม	111.357	349			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.721	3	.574	5.380	.001*
	ภายในกลุ่ม	36.902	346	.107		
	รวม	38.623	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการจูงใจ แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 47 - 49

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ

ด้านการวางแผน	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.2842*			
28 – 35 ปี	0.2456*			
35 ปีขึ้นไป	0.3474*		0.1018*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านวางแผนมากกว่า (0.2842) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริการจัดการ ด้านการวางแผนมากกว่า (0.2456) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นต่อการบริการจัดการด้านการวางแผนมากกว่า (0.3474) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (.1018) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดการ องค์การ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.2006*			
28 – 35 ปี	0.1901*			
35 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.2006) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริการจัดการ ด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.1901) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านการควบคุม คุณภาพ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.1938*			
28 – 35 ปี	0.1659*			
35 ปีขึ้นไป	0.2671*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.1938) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.1659) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.2671) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี

ตาราง 50 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	10.587	3	3.529	39.843	.000*
	ภายในกลุ่ม	30.647	346	.089		
	รวม	41.234	349			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3.785	3	1.262	6.533	.000*
	ภายในกลุ่ม	66.815	346	.193		
	รวม	70.600	349			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.155	3	1.385	8.363	.000*
	ภายในกลุ่ม	57.294	346	.166		
	รวม	61.449	349			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.666	3	2.889	18.544	.000*
	ภายในกลุ่ม	53.899	346	.156		
	รวม	62.565	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันได้ จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 51 - 54

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการวางแผน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.2152*	0.3994*		
ปริญญาเอก	0.3356*	0.5198*	0.1204*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน มากกว่า (0.2152) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.3994) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน มากกว่า (.3356) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.5198) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ มากกว่า (0.1204) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดการ องค์การ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.3179*	0.2706*		
ปริญญาเอก	0.3090*	0.2616*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.3179) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.2706) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (.3090) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.2616) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการจูงใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจูงใจ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก	0.4254*	0.1819*	0.2076*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจ มากกว่า (.4254) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.1819) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ มากกว่า (0.2076) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการควบคุม คุณภาพ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท		0.2059*		
ปริญญาเอก	0.2767*	0.4442*	0.2383*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.2059) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (.2767) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.4442) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ มากกว่า (0.2383) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 55 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	4.089	3	1.363	12.695	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.146	346	.107		
	รวม	41.234	349			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.414	3	.138	.680	.565
	ภายในกลุ่ม	70.186	346	.203		
	รวม	70.600	349			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.226	3	2.075	13.003	.000*
	ภายในกลุ่ม	55.223	346	.160		
	รวม	61.449	349			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.210	3	2.737	17.420	.000*
	ภายในกลุ่ม	54.355	346	.157		
	รวม	62.565	349			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.355	3	1.118	10.971	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.268	346	.102		
	รวม	38.623	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการองค์การ แสดงว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์การ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันได้ จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference)

มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 56 - 58

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการวางแผน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการวางแผน	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา				
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย	0.2759*	0.2196*		0.1560*
อาจารย์	0.1199*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน มากกว่า (0.2759) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา มากกว่า (0.2196) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย และมากกว่า (0.1560) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ ส่วนลูกค้าที่เป็นอาจารย์ มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน มากกว่า (0.1199) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการจูงใจ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการจูงใจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา		0.2458*		
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย		0.3302*		
อาจารย์		0.1909*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจ มากกว่า (0.2458) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ส่วนลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจ มากกว่า (0.3302) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ส่วนลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจ มากกว่า (0.1909) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการควบคุม คุณภาพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา				
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย	0.2930*	0.3302*		0.2778*
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นนักวิจัย มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.2930) ลูกค้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากกว่า (0.3302) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย และมากกว่า (0.2778) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตาราง 59 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกประเภทงานบริการที่มาใช้

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	1.271	17	.075	.621	.875
	ภายในกลุ่ม	39.964	332	.120		
	รวม	41.234	349			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4.151	17	.244	1.220	.246
	ภายในกลุ่ม	66.448	332	.200		
	รวม	70.600	349			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.852	17	.227	1.306	.186
	ภายในกลุ่ม	57.597	332	.173		
	รวม	61.449	349			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.658	17	.215	1.213	.252
	ภายในกลุ่ม	58.906	332	.177		
	รวม	62.565	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ แสดงว่า ลูกค้ามาใช้ประเภทงานบริการ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 60 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	3.183	5	.637	5.756	.000*
	ภายในกลุ่ม	38.051	344	.111		
	รวม	41.234	349			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	8.980	5	1.796	10.026	.000*
	ภายในกลุ่ม	61.620	344	.179		
	รวม	70.600	349			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.507	5	.501	2.926	.013*
	ภายในกลุ่ม	58.942	344	.171		
	รวม	61.449	349			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.991	5	.998	5.964	.000*
	ภายในกลุ่ม	57.574	344	.167		
	รวม	62.565	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 61 – 64

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการวางแผน จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการวางแผน	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.2461*	0.1652*				0.2674*
มากกว่า 500,000 บาท	0.2054*	0.1244*				0.2267*
ไม่ทราบ จำนวนเงิน	0.2165*					
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนมากกว่า (0.2461) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.1652) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท และ มากกว่า (0.2674) ลูกค้าที่ไม่มียงบประมาณในการทำวิจัย ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน มากกว่า (0.2054) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.1244) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 –

300,000 บาท และมากกว่า (0.2267) ลูกค้ายกไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย ส่วนลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนมากกว่า (0.2165) ลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตาราง 62 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้ายกด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการจัดการองค์การ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบจำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท	0.1952*					
300,001 – 500,000 บาท	0.4834*	0.2881*		0.2636*	0.3432*	0.4143*
มากกว่า 500,000 บาท	0.2198*					
ไม่ทราบจำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ายกที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.1952) ลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท ส่วนลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.4834) ลูกค้ายกที่มีงบประมาณที่

ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.2881) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.2636) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มากกว่า (0.3432) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน และ มากกว่า (0.4143) ลูกค้ำที่ไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการองค์การ มากกว่า (0.2198) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการจูงใจ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการจูงใจ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.2082*	0.1819*				
มากกว่า 500,000 บาท	0.1689*	0.1426*				
ไม่ทราบ จำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจมากกว่า (0.2082) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และ มากกว่า (0.1819) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจมากกว่า (0.1689) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และ มากกว่า (0.1426) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของลูกค้า ด้านการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการควบคุมคุณภาพ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบจำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.2104*					
มากกว่า 500,000 บาท	0.3400*	0.2005*	0.1296*			
ไม่ทราบจำนวนเงิน	0.2659*					
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.2104) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.3400) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.2005) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,001 บาท และมากกว่า (0.1296) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มี

งบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพ มากกว่า (0.2659) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามเพศ โดยหาค่า t-test และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่ใช้ และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย โดยหาค่า F-test

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทงานบริการที่ใช้ และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แสดงรายละเอียดตามตาราง 65 - 84 โดยมีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพแตกต่างกัน

ตาราง 65 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย (n = 152)		หญิง (n = 198)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.98	.47	3.60	.44	7.669	.000*
ด้านการให้บริการ	3.95	.52	3.67	.44	5.462	.000*
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.68	.45	3.46	.51	4.170	.000*
ด้านคุณภาพงานบริการ	3.93	.49	3.46	.46	9.204	.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 65 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 66 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.931	3	2.310	10.358	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.169	346	.223		
	รวม	84.100	349			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.165	3	2.388	10.462	.000*
	ภายในกลุ่ม	78.989	346	.228		
	รวม	86.154	349			
3. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.862	3	1.287	5.476	.001*
	ภายในกลุ่ม	81.336	346	.235		
	รวม	85.198	349			
4. ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.983	3	4.328	17.768	.000*
	ภายในกลุ่ม	84.272	346	.244		
	รวม	97.254	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ แตกต่างกันได้ จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 67 - 70

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.4005*		0.3474*	0.2145*
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป	0.1860*		0.1329*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.4005) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี มากกว่า (0.3474) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี และมากกว่า (0.2145) ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.1860) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี และมากกว่า (0.1329) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านการให้บริการ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.4481*		0.2599*	0.2032*
28 – 35 ปี	0.1882*			
35 ปีขึ้นไป	0.2449*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.4481) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี มากกว่า (0.2599) ลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี และมากกว่า (0.2032) ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.1882) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ มากกว่า (0.2449) ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 ปี

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ ให้บริการ	ด้านเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ ให้บริการ			
	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				0.3009*
25 – 27 ปี				
28 – 35 ปี				0.2079*
35 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 24 มีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ มากกว่า (0.3009) ปี ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ มากกว่า (0.2079) ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป

ตาราง 70 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้าน
คุณภาพงานบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านคุณภาพงาน บริการ	ไม่เกิน 24 ปี	25 – 27 ปี	28 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 24 ปี				
25 – 27 ปี	0.5388*		0.4012*	0.5331*
28 – 35 ปี				
35 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีอายุ
แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุ 25 - 27 ปี มีระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (0.5388) ลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี มากกว่า (0.4012) ลูกค้าที่มี
อายุ 28 - 35 ปี และมากกว่า (0.5331) ลูกค้าที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป

ตาราง 71 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.415	3	1.805	7.938	.000*
	ภายในกลุ่ม	78.684	346	.227		
	รวม	84.100	349			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.356	3	2.785	12.387	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.799	346	.225		
	รวม	86.154	349			
3. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.299	3	.100	.406	.749
	ภายในกลุ่ม	84.899	346	.245		
	รวม	85.198	349			
4. ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.049	3	2.016	7.650	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.205	346	.264		
	รวม	97.254	349			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.552	3	1.184	6.437	.000*
	ภายในกลุ่ม	63.629	346	.184		
	รวม	67.181	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ แตกต่างกันได้ นำมาเฉลี่ยความแตกต่าง

(Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 72 – 74

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.4694*	0.2949*		
ปริญญาเอก	0.4696*	0.2951*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.4694) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.2949) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.4696) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.2951) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.5829*	0.3705*		
ปริญญาเอก	0.5763*	0.3639*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 73 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.5829) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.3705) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (.5763) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมากกว่า (0.3639) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 74 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้าน
คุณภาพงานบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านคุณภาพงาน บริการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท	0.4806*	0.3391*		0.1584*
ปริญญาเอก		0.1806*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 74 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่า (0.4806) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่า (0.3391) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมากกว่า (0.1584) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (.1806) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 75 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.095	3	1.032	4.406	.005*
	ภายในกลุ่ม	81.005	346	.234		
	รวม	84.100	349			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.978	3	.659	2.710	.045*
	ภายในกลุ่ม	84.176	346	.243		
	รวม	86.154	349			
3. ด้านเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.957	3	.319	1.311	.271
	ภายในกลุ่ม	84.241	346	.243		
	รวม	85.198	349			
4. ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.428	3	2.809	10.943	.000*
	ภายในกลุ่ม	88.826	346	.257		
	รวม	97.254	349			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.654	3	.885	4.744	.003*
	ภายในกลุ่ม	64.526	346	.186		
	รวม	67.181	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มีอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการองค์การ แสดงว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์การ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference)

มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 76 – 78

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้านักศึกษาด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา		0.2189*		
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย			0.1936*	
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 76 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.2189) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ส่วนลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.1936) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการให้บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา		0.1560*		
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย		0.1771*		
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 77 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ มากกว่า (0.1560) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ส่วนลูกค้าที่เป็นนักวิจัย มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.1771) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพงานบริการ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านคุณภาพงาน บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ช่วย นักวิจัย	นักวิจัย	อาจารย์
นักเรียน/นักศึกษา		0.3683*	0.2353*	0.4111*
ผู้ช่วยนักวิจัย				
นักวิจัย				0.1757*
อาจารย์				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 78 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (0.3683) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยนักวิจัย มากกว่า (0.2353) ลูกค้ามีตำแหน่งที่เป็นนักวิจัย และมากกว่า (0.4111) ลูกค้ามีตำแหน่งที่เป็นอาจารย์ ส่วนลูกค้ามีตำแหน่งที่เป็นนักวิจัย มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (0.1757) ลูกค้าที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตาราง 79 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามประเภทงานบริการที่มาใช้

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.370	17	.257	1.070	.382
	ภายในกลุ่ม	79.730	332	.240		
	รวม	84.100	349			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.598	17	.212	.851	.633
	ภายในกลุ่ม	82.556	332	.249		
	รวม	86.154	349			
3. ด้านเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.775	17	.222	.905	.568
	ภายในกลุ่ม	81.424	332	.245		
	รวม	85.198	349			
4. ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.136	17	.243	.867	.613
	ภายในกลุ่ม	93.118	332	.280		
	รวม	97.254	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 79 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ แสดงว่า ลูกค้ามาใช้ประเภทงานบริการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 80 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.316	5	1.463	6.555	.000*
	ภายในกลุ่ม	76.784	344	.223		
	รวม	84.100	349			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.732	5	2.946	14.191	.000*
	ภายในกลุ่ม	71.422	344	.208		
	รวม	86.154	349			
3. ด้านเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.944	5	.589	2.462	.033*
	ภายในกลุ่ม	82.254	344	.239		
	รวม	85.198	349			
4. ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.974	5	1.195	4.503	.001*
	ภายในกลุ่ม	91.280	344	.265		
	รวม	97.254	349			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 80 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ แตกต่างกัน จึงได้นำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วย โดยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้แสดงผลดังตาราง 81 – 84

ตาราง 81 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบจำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.4100*	0.2819*				
มากกว่า 500,000 บาท	0.3091*	0.1810*				
ไม่ทราบจำนวนเงิน	0.2490*					
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 81 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.4100) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.2819) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.3091) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า (0.1810) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000

บาท ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่า (0.2490) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตาราง 82 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านการให้บริการ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบจำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.5863*	0.4682*		0.3441*	0.4451*	0.4961*
มากกว่า 500,000 บาท	0.2421*					
ไม่ทราบจำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 82 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.5863) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า (0.4682) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท มากกว่า (0.3441) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มากกว่า (0.4451)

ลูกค้าที่มีงบประมาณแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน และมากกว่า (0.4961) ลูกค้าที่ไม่มีงบประมาณในการทำวิจัย ส่วนลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากกว่า (0.2421) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตาราง 83 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านเครื่องมือ และเทคโนโลยี ที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.1816*	0.2137*				
มากกว่า 500,000 บาท		0.1767*				
ไม่ทราบจำนวน เงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 83 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ มากกว่า (0.1816) ลูกค้าที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000

บาท และมากกว่า (0.2137) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 มีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ มากกว่า (0.1767) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำ ด้านคุณภาพงานบริการ จำแนกตามงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย

ด้านคุณภาพ งานบริการ	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 – 300,000 บาท	300,001 – 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่ทราบ จำนวนเงิน	ไม่มี
ต่ำกว่า 50,000 บาท						
50,000 – 300,000 บาท						
300,001 – 500,000 บาท	0.3668*	0.2405*			0.3843*	
มากกว่า 500,000 บาท	0.2256*					
ไม่ทราบ จำนวนเงิน						
ไม่มี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 84 ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าลูกค้ำที่ใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 300,001 – 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (0.3668) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท มากกว่า

(0.2405) ลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย 50,000 – 300,000 บาท และ มากกว่า (0.3843) ลูกค้ำที่มีงบประมาณแต่ไม่ทราบจำนวนเงิน ส่วนลูกค้ำที่มีงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย มากกว่า 500,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการ มากกว่า (0.2256) ลูกค้ำที่มี งบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัย ต่ำกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 8 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใช้บริการ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) แสดงรายละเอียดตาม
ตาราง 85 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้
บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

H_1 : ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้
บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

ตาราง 85 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใช้บริการ กับ ระดับความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพ
แห่งชาติ

ปัจจัยที่ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า			
	1. ด้านการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	2. ด้านการ ให้บริการ	3. ด้านเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ
1.ด้านบริการ	.266**	.385**	.198**	.178**
2.ด้านราคา	.355**	.458**	.194**	.271**
3.ด้านความสะดวกใน การมาใช้บริการ	.356**	.571**	.246**	.231**
4. ด้านการให้บริการ ข่าวสาร	.434**	.449**	.516**	.311**
5.ด้านภาพลักษณ์ องค์กร	.450**	.537**	.410**	.307**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.516) ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (.311)

5. ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.450) ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.537) ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.410) ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (.307)

ตอนที่ 9 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) แสดงรายละเอียดตามตาราง 86 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

H_1 : ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

ตาราง 86 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ กับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

ระดับความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า			
	1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	2. ด้านการให้บริการ	3. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ	4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านการวางแผน	.487**	.580**	.326**	.356**
2. ด้านการจัดการองค์การ	.568**	.659**	.542**	.494**
3. ด้านการจูงใจ	.657**	.660**	.423**	.536**
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	.717**	.565**	.463**	.566**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง (.717) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.565) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.463) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (.566)

ตอนที่ 10 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ตอนที่ 5 ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย)**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ

ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่นำมาให้บริการ และด้านคุณภาพของผลทดสอบ ผู้วิจัยขอสรุปโดยรวมดังนี้

ด้านการให้บริการของพนักงาน พนักงานมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี ให้ความร่วมมือกับลูกค้าเป็นอย่างดี แต่พนักงานควรหาประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและวิเคราะห์ผลเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ถูกเป้าหมาย และควรต้องปรับปรุงการประสานงานกับลูกค้า ให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ดีมากขึ้น และทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การรับ-ส่ง ตัวอย่างและผลการวิเคราะห์ยังใช้เวลานานเกินไป ยังขาดการประสานงานระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และในกรณีที่ผลการทดสอบออกมาไม่ดี พนักงานควรจะมีการแจ้งให้กับลูกค้าให้ทราบล่วงหน้าและอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้นด้วยความรวดเร็ว

ด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่นำมาให้บริการ เครื่องมือมีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ มีระบบการดูแลรักษาที่ดี พนักงานมีความสามารถในการใช้เครื่องมือเป็นอย่างดี แต่ควรปรับปรุงในด้านของความเชี่ยวชาญ ความรู้ในเครื่องมืออื่นๆ เพื่อให้คำปรึกษากับลูกค้าได้

ด้านคุณภาพของผลการทดสอบ ควรต้องมีการปรับปรุงให้ผลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น มีคุณภาพที่ดีขึ้น มีการรายงานผลที่เข้าใจง่าย โดยเฉพาะงานบริการหาลำดับเบสดีเอ็นเอ ผลการทดสอบที่ได้ยังไม่ค่อยดี ควรปรับปรุง และควรให้พนักงานที่รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการทดสอบ และควรชี้แจงให้กับลูกค้าได้ทราบในกรณีที่เกิดปัญหา