

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการ ชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า และ 8) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ 350 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD. และ Correlation สามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีสาระสำคัญ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในครั้งนี และข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ตั้งแต่ 28 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นผู้ช่วยนักวิจัย ประเภทงานบริการที่มาใช้เป็นงานบริการหาลำดับเบสดีเอ็นเองบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยมากกว่า 500,000 บาท

2. ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านบริการ พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่ มีงานบริการที่หลากหลายและตรง

กับงานวิจัยของลูกค้า ขั้นตอนในการมาใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว งานบริการสามารถตอบ
 โจทย์งานวิจัยของลูกค้าได้ และงานบริการมีคุณภาพตามที่ท่านต้องการ

2.2 ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก
 โดยมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมาก 3 ประเด็น ได้แก่ ราคาบริการมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่าย
 ที่เสียไปมีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ มีการกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสม และมี
 ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ได้แก่ ราคาสามารถต่อรองได้ถ้าใช้บริการใน
 จำนวนมาก

2.3 ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านความ
 สะดวกในการมาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมากที่สุด
 1 ประเด็น ได้แก่ มีบริการรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้าและมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมาก 3
 ประเด็น ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ มีเว็บไซต์ที่สามารถเข้า
 ไปขอใช้บริการได้ และมีโทรศัพท์อัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานได้ตลอดเวลา

2.4 ด้านการให้บริการข่าวสาร พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ ด้านการให้บริการ
 ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมาก 2 ประเด็น ได้แก่ มีเวป
 ไซต์ที่จะให้ข้อมูลและแนะนำงานบริการแก่ลูกค้า มีบริการในการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าเกี่ยวกับ
 งานบริการ มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ได้แก่ มีการจัดแสดงบูธเพื่อ
 แนะนำเกี่ยวกับงานบริการให้กับลูกค้า มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น ได้แก่
 มีการส่งอีเมลล์แจ้งผลงานบริการให้กับลูกค้าทุกครั้ง

2.5 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการด้านภาพลักษณ์ของ
 องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น ได้แก่
 การให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการในระดับมาก 3 ประเด็น ได้แก่
 กระบวนการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการรักษาความลับให้กับลูกค้า เป็น
 หน่วยงานที่เป็นของคนไทย

3. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ
 วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านการวางแผน พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้าน
 การวางแผน โดยรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมาก 3 ประเด็น ได้แก่ ความสะดวก
 รวดเร็วของการให้บริการ จัดเตรียมพนักงานรับ-ส่ง ตัวอย่างทันต่อความต้องการของลูกค้า ขั้นตอน
 การให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ได้แก่ มีงานบริการ

ใหม่ ๆ ออกมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคำแนะนำให้กับลูกค้าในกรณีที่ไม่มีงานบริการที่ตรงกับความต้องการ

3.2 ด้านการจัดองค์การ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ โดยรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ประเด็น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มีการให้ข้อมูลและแนะนำขั้นตอนการใช้บริการทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ ความสะดวกในขั้นตอนของการใช้บริการ รูปแบบเอกสารเข้าใจง่าย ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อทำเลที่ตั้งของหน่วยงาน

3.3 ด้านการจูงใจ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้านการจูงใจ โดยรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์และทางจดหมายอย่างสม่ำเสมอ เห็นด้วยในระดับมาก 4 ประเด็น ได้แก่ การจัดให้มีพนักงานในการรับ-ส่งตัวอย่าง มีงานบริการที่หลากหลายเหมาะสมกับงานวิจัย มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในกับลูกค้า พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น ได้แก่ พนักงานมีความสุข และมีมารยาทในการให้บริการ

3.4 ด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมคุณภาพ โดยรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ประเด็น ได้แก่ คำแนะนำ ชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้อง นำเชื่อถือ ได้ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการได้รับผลการทดสอบตรงตามเวลา ได้รับการดูแลอย่างดีจากพนักงานที่ให้บริการ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 6 ประเด็น ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานบริการและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ พนักงานให้คำปรึกษาที่จะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ

4.2 ด้านการให้บริการ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 6 ประเด็น ได้แก่ ความ

สะดวกในการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับงานบริการ ความรวดเร็วในการรับ-ส่งตัวอย่าง ความสะดวก รวดเร็วในการได้รับผลการทดสอบ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้า มีการบริการ ด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุกคน และความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการ

4.3 ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีระดับ ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความ พึงพอใจมาก 3 ประเด็น ได้แก่ ความทันสมัยและความพร้อมของเครื่องมือที่ให้บริการ การนำ เทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ปรับปรุงงานบริการแก่ลูกค้า การขอใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มีความชัดเจน และง่ายต่อการกรอกข้อมูล และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง 1 ประเด็น ได้แก่ การถ่ายทอด เทคโนโลยีให้กับบุคคลภายนอก

4.4 ด้านคุณภาพงานบริการ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้าน คุณภาพงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่ ระบบการจัดส่งเอกสาร ผลการทดสอบที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า การเก็บรักษาตัวอย่างของลูกค้าก่อนนำส่ง

5. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มี เพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ข่าวสาร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และมีปัจจัยที่ใช้บริการแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และงบประมาณที่ได้รับ ในการทำวิจัยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าที่มีตำแหน่ง งานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา และมีปัจจัยที่ ใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการ ให้บริการข่าวสาร ด้านภาพลักษณ์องค์กร ส่วนลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มี ปัจจัยที่ใช้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่ แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และมีระดับความ คิดเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมคุณภาพ ส่วนลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจูงใจ และมีระดับความ คิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษา งบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ การบริหารจัดการแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับ

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจูงใจ และมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุมคุณภาพ ส่วนลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีเพศ อายุ งบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ ส่วนลูกค้าที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ ส่วนลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจกับของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

8.1 ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านการให้บริการ และอยู่ในระดับต่ำมากในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ

8.2 ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านราคามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านคุณภาพงานบริการ และอยู่ในระดับปานกลางในด้านการให้บริการ และอยู่ในระดับต่ำมากในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ

8.3 ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ และอยู่ในระดับปานกลางในด้านการให้บริการ

8.4 ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และอยู่ในระดับต่ำในด้านคุณภาพงานบริการ

8.5 ปัจจัยที่ใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ และอยู่ในระดับต่ำในด้านคุณภาพงานบริการ

9. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ

9.1 การบริหารจัดการ ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านการให้บริการ และอยู่ในระดับต่ำในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ

9.2 การบริหารจัดการ ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ และอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านการให้บริการ

9.3 การบริหารจัดการ ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลางในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ และ ด้านคุณภาพงานบริการ

9.4 การบริหารจัดการ ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และอยู่ในระดับปานกลางในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ และ ด้านคุณภาพงานบริการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ด้านบริการของหน่วยบริการชีวภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า ดังนั้นการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพนั้น จะต้องมียานบริการที่หลากหลายสามารถรองรับงานวิจัยของลูกค้าได้ งานบริการ

ต้องมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน จึงทำให้ลูกค้าเลือกที่จะตัดสินใจมาใช้บริการ

1.2 ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ด้านราคาของหน่วยบริการชีวภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นราคาค่าบริการจึงต้องมีความเหมาะสม มีการคิดค่าบริการที่ไม่แพงมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ อีกทั้งยังต้องสามารถต่อรองราคากันได้ จึงทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการ และเนื่องจากหน่วยบริการชีวภาพเป็นหน่วยงานของรัฐ ได้รับเงินสนับสนุนจากทางรัฐบาล จึงทำให้สามารถตั้งราคาได้ในราคาที่เหมาะสมกับบริการ

1.3 ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่แล้วก็ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการมารับบริการ ดังนั้นทางหน่วยจึงมีการจัดบริการรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้า และเพิ่มช่องทางการติดต่อไม่ว่าจะเป็นทางเว็บไซต์ หรือทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อสร้างความสะดวกในการมาใช้บริการของลูกค้า

1.4 ด้านการให้บริการข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ด้านการให้บริการข่าวสารของหน่วยบริการชีวภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทางหน่วยบริการชีวภาพต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการให้ลูกค้า ได้รับทราบข้อมูลตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมลล์ ทางเว็บไซต์ การจัดแสดงบูธตามงานต่างๆ หรือการแจกเอกสารส่งไปโดยตรงถึงลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานบริการ ในกรณีที่มีการจัดทำโปรมโชนลดราคา หรือมีงานบริการใหม่ๆเกิดขึ้น เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการ

1.5 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ของหน่วยบริการชีวภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้า สำหรับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการรักษาความลับของลูกค้า การให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และยังเป็นหน่วยงานที่เป็นของคนไทย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกค้าเลือกที่จะมาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

2. ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วีระพันธ์ คหิณพงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏ การบริหารจัดการของ

สำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นในระดับมากในด้านวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจูงใจ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ายินด้วยในระดับมากต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ มีการวางแผนจัดเตรียมพนักงานรับ-ส่ง ตัวอย่างให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า มีขั้นตอนที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย เนื่องจากหน่วยบริการชีวภาพเป็นหน่วยงานเฉพาะที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับงานวิจัย ดังนั้นจึงไม่มีสาขา ทำให้ลูกค้าต้องมารับ-ส่ง ตัวอย่างด้วยตัวเองอาจทำให้เกิดความลำบาก จึงได้มีการจัดเตรียมพนักงานรับ-ส่ง ตัวอย่างให้กับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการ

2.2 ด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ายินด้วยในระดับมากต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ การมีรูปแบบเอกสารที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ มีการให้ข้อมูลและแนะนำขั้นตอนการมาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้และมีความเข้าใจในการมาใช้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ

2.3 ด้านการจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ายินด้วยในระดับมากต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ มีการจัดให้มีพนักงานในการรับ-ส่ง ตัวอย่าง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการ เป็นการเพิ่มความสะดวกในการมาใช้บริการให้กับลูกค้า

2.4 ด้านการควบคุมคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ายินด้วยในระดับมากต่อการบริหารจัดการด้านการควบคุมคุณภาพของหน่วยบริการชีวภาพ ได้แก่ การที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3.ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุ์ วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ายินด้วยความพึงพอใจในบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความรอบรู้ในงานบริการและสามารถให้คำปรึกษาลูกค้าได้ ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานมีการจัดทำขั้นตอนในการให้บริการ โดยละเอียด และส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในงานบริการ โดยการจัดส่งเข้าร่วมอบรม สัมมนาตามงานต่างๆ ประกอบกับพนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวันเพ็ญ เนียมหอม (2547 :

บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4 ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่างๆอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และสอดคล้องกับ เสาวนิตย์ ปทุมวัฒน์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน พบว่าลูกค้ามีความเห็นว่าธนาคารมีการดำเนินงานด้านบุคลากรอยู่ในระดับที่ดี

3.2 ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยบริการชีวภาพมีนโยบายที่บริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุกคน และมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า ต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับสิ่งที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี พรรณนิคม (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ลูกค้าที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ เนื่องจากหน่วยบริการชีวภาพเป็นหน่วยงานที่เน้นให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการได้

3.4 ด้านคุณภาพงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการ ของหน่วยบริการชีวภาพ เนื่องจากการดำเนินการของหน่วยบริการชีวภาพเป็นไปตามระบบมาตรฐานสากล ISO/IEC Guide 17025 ดังนั้นลูกค้าจึงมีความมั่นใจในคุณภาพบริการที่ได้รับว่ามีความถูกต้องแม่นยำ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ใช้บริการของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยปัจจัยที่ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการข่าวสาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่าลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของ

โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ต่างกัน จะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า การบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่าลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับ วราภรณ์ หนูดำ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าลูกค้าที่มีประเภทของงานบริการที่มาใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และงบประมาณที่ได้รับในการทำวิจัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรัชญา จันทราชัย (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ประเภทของบริการที่มาใช้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน และ สอดคล้องกับ จิราภา พรธนิยม (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุมาลี พรธนิยม (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ พบว่ามี

8. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยบริการชีวภาพ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะว่า 1) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ด้านการให้บริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ 2) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง 3) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้บริการ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง 4) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านคุณภาพงานบริการในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วราภรณ์ หนูดำ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด การบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.751, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำถึงระดับสูง และสอดคล้องกับ จิราภา พรรณนิคม (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 การบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัด

องค์การ การจงใจมาใช้บริการ และการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อนาคารออมสิน

ข้อจำกัดของการทำวิจัยในครั้งนี้

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้บางรายมีประเภทของงานบริการที่มาใช้มากกว่า 1 งาน ทำให้การตอบแบบสอบถามครั้งนี้อาจไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในเรื่องของการปรับปรุงตามประเภทของงานบริการได้ เพราะข้อมูลที่ได้เป็นการบริหารจัดการภาพรวมของทั้งหน่วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยบริการชีวภาพ และหน่วยงานอื่นๆของศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ ได้เป็นอย่างดี มีดังนี้

1.1 ด้านราคา มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีรายละเอียดของราคาค่าบริการให้ชัดเจน โดยให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณของการมาใช้บริการ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าในเรื่องของราคา เพื่อลดความสับสนในกรณีที่ลูกค้าต้องการส่วนลด

1.2 ด้านการให้บริการข่าวสาร มีข้อเสนอแนะคือ มีการเน้นประชาสัมพันธ์หน่วยงาน โดยการจัดให้มีการออกบูธตามงานที่คาดว่าจะมีกลุ่มลูกค้าเข้าร่วม เพื่อเป็นการแนะนำงานบริการต่างๆ และง่ายต่อการจัดทำโปรโมชันเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

1.3 ด้านการวางแผน มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีข้อมูลของงานบริการของหน่วยงานอื่นๆทั้งในและต่างประเทศเพื่อเป็นข้อมูลในกรณีที่ไม่มีงานบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า 2) ควรมีงานบริการใหม่ๆออกมาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และให้ทันกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และ 3) เพิ่มช่องทางในการเข้ามาใช้บริการ ให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

1.4 ด้านการจัดการองค์การ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีการจัดพนักงานในการแนะนำขั้นตอนในการมาใช้บริการให้กับลูกค้า เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับงานบริการต่างๆที่ต้องการใช้บริการ 2) ควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับลูกค้าได้ และ 3) ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสารการมาขอใช้บริการให้เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก และเข้าใจได้ง่าย

1.5 ด้านการจงใจ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารบริการใหม่ๆของทางหน่วยใน

การมาใช้บริการ 2) ควรมีการจัดพนักงานรับ – ส่งตัวอย่างให้มีความทันต่อความต้องการของลูกค้า และควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นกับลูกค้าได้ และ 3) ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงต่อเวลา สะดวก รวดเร็ว

1.6 ด้านการควบคุมคุณภาพ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุงข้อบกพร่อง และหาแนวทางแก้ไข 2) ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว คุณภาพงานดี ถูกต้อง แม่นยำ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการของลูกค้า และ 3) พนักงานควรให้บริการกับลูกค้าอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจ

1.7 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มีข้อเสนอแนะคือ 1) พนักงานควรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วย และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี 2) พนักงานควรรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้อง และ 3) พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นปัญหาของตนเองนั้นได้รับความสนใจ และรู้สึกดีในการมาใช้บริการ

1.8 ด้านการให้บริการ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรจัดให้มีป้ายบอกจุดที่ลูกค้าสามารถมาติดต่อกับพนักงานให้ชัดเจน และเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นทางเว็บไซต์และทางโทรศัพท์ 2) ควรปรับปรุงระยะเวลาในการได้รับผลการทดสอบให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น และ 3) ควรมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และแน่ใจว่าปัญหาของลูกค้า นั้น ได้ถูกแก้ไขแล้ว

1.9 ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นการรองรับงานวิจัยใหม่ที่จะเกิดขึ้น และ 2) ควรเปิดโอกาสให้กับบุคคลภายนอกได้เข้าไปศึกษาเกี่ยวกับงานบริการต่างๆ เพื่อเป็นความรู้ให้กับบุคคลอื่นๆ

1.10 ด้านคุณภาพงานบริการ มีข้อเสนอแนะคือ 1) ควรจัดระบบในการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 2) ในกรณีที่ผลการทดสอบที่ออกมาไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีการทวนสอบกลับไปว่ามีสาเหตุจากอะไร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยในเชิงลึกโดยแยกตามประเภทงานบริการที่มาใช้ เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่องานบริการแต่ละประเภท (หาลำดับเบส สังกะหรณ์สาย โอลิโกนิวคลีโอไทด์ วิเคราะห์เซลล์ด้วยเทคนิคโพลีไซโตเมทรี แยกโปรตีนด้วยวิธีอิเล็กโตรโฟรี

ซีส เก็บ ย่อยและหยดโปรตีนด้วยเครื่องอัตโนมัติ วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง MALDI-TOF วิเคราะห์โปรตีนด้วยเครื่อง LC-MS/MS บริการอ่านและวิเคราะห์ภาพโปรตีนด้วยเครื่องอ่านความเร็วสูง) เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ละเอียดและสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงได้ตามงานบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพได้ตามงานบริการ

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน เพื่อจะได้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น