

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยต่างๆของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำงานวิจัยที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 107 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย(Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น หญิงมีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี มีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดบริการแสดงดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานบัญชีและงานการเงิน ส่วนการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานพัสดุ งานบริหารและธุรการในทุกด้าน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุงในทุกด้าน งานนโยบายและแผนในทุกด้าน ของการบริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคายังคงต่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการขัดจําหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ส่วนการให้บริการของบุคลากรของงานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอถักยัณทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง

Abstract

TE141317

The objective of this independent study was to study researchers' satisfaction towards the services of the Secretary Office, Research Institute for Health Science, Chiang Mai University, in terms of mixed marketing service factors. The data was collected from questionnaires distributed to 107 patrons of the Secretary Office of Health Science Research Institute. The data was analyzed by descriptive statistics, namely frequency, percentage, and mean, and presented in the form of tables.

It was found from this study that the majority of the respondents were female of 25-30 years old. Their positions were temporary employees of Health Science Research Institute. Most of the respondents were satisfied at a medium level with the services of the Secretary Office. Their satisfaction towards the sub-factors of the mixed marketing service factors were as follows.

In product factor, the respondents were satisfied at a high level towards the services of Finance and Supplies Section regarding accounting and finance area. The respondents were satisfied at a medium level towards supplies, all aspects of administrative work, all aspects of engineering, repair and maintenance

In price factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In place factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In marketing promotion factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In people factor, the respondents were satisfied at a high level regarding the personnel of Finance and Supplies Section. The respondents were satisfied at a medium level towards the personnel of the Administration, Policy and Planning, and Engineering, Repair and Maintenance.

In physical evidence and presentation factor, the respondents were satisfied at a medium level.

In service process factor, the respondents were satisfied at a medium level regarding Finance and Supplies, Policy and Planning, Administration, and Engineering, Repair and Maintenance.