

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ก

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและระดับอายุ

การให้บริการสำนักงานเลขานุการ (งานการเงิน)	ระดับอายุ								χ^2	df	P-value	
	25-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี					รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
น้อยที่สุด												
น้อย			1	2.0			1	2.0	2	4.1		
ปานกลาง	1	2.0	3	6.1	12	24.5	5	10.2	21	42.9		
มาก			2	4.1	8	16.3	8	16.3	18	36.7		
มากที่สุด	1	2.0			4	8.2	2	4.1	7	14.3		
รวม	2	4.1	6	12.2	24	49.0	17	34.7	49	100.0		

- 16 เซลล์ (80%) มีความถี่ในแต่ละเซลล์น้อยกว่า 5

จากตารางพบว่าความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน บุตรที่ระดับอายุ 25-30 ปีมีความพึงพอใจปานกลาง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และความพึงพอใจมากที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ที่ระดับอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจปานกลาง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และความพึงพอใจมาก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ที่ระดับอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจปานกลาง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ความพึงพอใจมาก 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และความพึงพอใจมากที่สุด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ที่ระดับอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจปานกลาง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ความพึงพอใจมาก 8 คนคิดเป็นร้อยละ 16.3 และความพึงพอใจมากที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ พบว่าระดับอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ระดับน้อยสำคัญ 0.05

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรและสถานภาพการทำงาน

การให้บริการสำนักงานเลขานุการ (งานการเงิน)	สถานภาพการทำงาน								χ^2	df	P-value
	ข้าราชการระดับ 1-5		ข้าราชการระดับ 6 ขึ้นไป		ลูกจ้างประจำ		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
น้อยที่สุด	1	2.0					1	2.0	9.09	8	0.34
น้อย	1	2.0			1	2.0	2	4.1			
ปานกลาง	4	8.2	8	16.3	9	18.4	21	42.9			
มาก	4	8.2	11	22.4	3	6.1	18	36.7			
มากที่สุด	1	2.0	4	8.2	2	4.1	7	14.3			
รวม	11	22.4	23	46.9	15	30.6	49	100.0			

- 11 เซลล์ (73.3%) มีความถี่ในแต่ละเซลล์น้อยกว่า 5

จากตารางพบว่าความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรของข้าราชการระดับ 1-5 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจปานกลาง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ความพึงพอใจมาก 4 คนคิดเป็นร้อยละ 8.2 และความพึงพอใจมากที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ส่วนข้าราชการระดับ 6 ขึ้นไปมีความพึงพอใจปานกลาง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ความพึงพอใจมาก 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และความพึงพอใจมากที่สุด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 สำหรับลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความพึงพอใจปานกลาง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ความพึงพอใจมาก 3 คนคิดเป็นร้อยละ 6.1 และความพึงพอใจมากที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ พบว่าสถานภาพการทำงานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจงานการเงินในการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ



เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษา นักศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงาน
เลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบ
สอบถามอันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางสาวนิลบล ตูย์คำภีร์

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพ

() ข้าราชการระดับ 1-5 () ข้าราชการ / บุคคลนอกสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

() ข้าราชการระดับ 6 ขึ้นไป () ลูกจ้างประจำ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

() ลูกจ้างชั่วคราวสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการ ของงานคลังและพัสดุ ในส่วนใดบ้าง

งานการเงิน

() การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล, ค่าเล่าเรียนบุตร

() การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัย ในประเทศ

() การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัยต่างประเทศ

() การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม

() การเบิกค่าใช้จ่ายอื่นๆ

() การยืม - คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ

งานบัญชี

- () การบริการงานบัญชี เช่น คั่นเอกสารการเบิกจ่าย
- () การรายงานงบการเงิน สถานะทางการเงิน

 งานพัสดุ

- () การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหา วัสดุต่างๆ
- () การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหา ครุภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือ
- () การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ
- () การรับของและนำยาเข้าเย็น ในประเทศ
- () การเบิกวัสดุจากคลังพัสดุ

5. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการ ของงานบริหารและธุรการ ในส่วนใดบ้าง
 งานสารบรรณ

- () การจัดทำหนังสือโต้ตอบ
- () การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ
- () การบริการคั่นเอกสารและจัดเก็บ
- () การบริการจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงานการจัดประชุม

 การเจ้าหน้าที่

- () การบริการจัดสรร ควบคุมการ การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง
- () การบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ
- () การบริการ โอน ย้าย และเลื่อนระดับ
- () การขออนุมัติต่างๆ ของงานวินัย

 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

- () การบริการความสะอาดอาคารสถานที่ และห้องทำงาน
- () การบริการด้านการจัดยานพาหนะ

 งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ

- () การบริการติดต่อต่างประเทศ และรับแขกชาวต่างประเทศ
- () การบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ
- () การบริการร่าง โครงร่างการวิจัยต่างๆ เพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศ
- () การบริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

() การบริการด้านตัวเดินทาง ยานพาหนะ สำหรับแขกมาเยี่ยมสถาบันฯ และเจ้าหน้าที่
ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ เดินทางไปราชการ

หน่วยห้องสมุด

() การให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา

() การบริการค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัย

หน่วยสัตว์ทดลอง

() การบริการจัดหา และเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย

หน่วยคอมพิวเตอร์

() การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซมควบคุมระบบคอมพิวเตอร์

6. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการ ของงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ในส่วนใดบ้าง

หน่วยอิเล็กทรอนิกส์

() การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์
และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

หน่วยไฟฟ้า

() การบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือ และอุปกรณ์ไฟฟ้า

หน่วยช่างทั่วไป

() การบริการงานช่างทั่วไป เช่น งานประปา และงานไม้

7. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการ ของงานนโยบายและแผน ในส่วนใดบ้าง

งานนโยบายและแผน

() การบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่างๆ

() การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

() การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

คำชี้แจง 1. คำว่า “ปัจจัยทางการตลาด” หมายถึง สิ่งที่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. โปรดพิจารณาปัจจัยทางการตลาดแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระดับใดบ้าง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ช่องด้านหลังซึ่งตรงกับที่ท่านประเมิน

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่เคยใช้)
1. ด้านผลิตภัณฑ์						
งานคลังและพัสดุ						
งานการเงิน						
1.1 การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ,ค่าเล่าเรียนบุตร						
1.2 การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัย ในประเทศ						
1.3 การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุม อบรม และเสนอผลงานวิจัย ต่างประเทศ						
1.4 การเบิกค่าใช้จ่ายในการออกภาคสนาม						
1.5 การเบิกค่าใช้จ่ายอื่นๆ						
1.6 การยืม - คืนเงินสำรองจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ						
งานบัญชี						
1.7 การบริการงานบัญชี เช่นคั่นเอกสาร สรุปรายจ่ายหมวดต่างๆ						
1.8 การรายงานงบการเงิน เช่นสถานะทางการเงิน ยอดเงินทุนคงเหลือ โครงการวิจัยของท่าน						

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่เคยใช้)
งานพัสดุ						
1.9 การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหา วัสดุต่างๆ						
1.10 การบริการในด้านการจัดซื้อจัดหา ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ						
1.11 การดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ						
1.12 การรับของและนำยาเข้ายื่น ในประเทศ						
1.13 การเบิกวัสดุจาก คลังพัสดุ						
งานบริหารและธุรการ						
งานสารบรรณ						
1.14 การจัดทำหนังสือโต้ตอบ						
1.15 การบริการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ						
1.16 การบริการค้นเอกสารและจัดเก็บเอกสาร						
1.17 การจัดการประชุมต่างๆ การจัดฝึกอบรมและประสานงาน การจัดประชุม						
การเจ้าหน้าที่						
1.18 การบริการจัดสรร หาบุคลากร การสอบ บรรจุ แต่งตั้ง						
1.19 การบริการตรวจสอบการลาและงานทะเบียนประวัติ						
1.20 การบริการ โอน ย้าย และเลื่อนระดับ						
1.21 การขออนุมัติต่างๆ ของงานวินัย						
งานประชาสัมพันธ์และต่างประเทศ						
1.22 การบริการติดต่อต่างประเทศ และรับแขกชาวต่างประเทศ						
1.23 การบริการติดต่อทุนการศึกษา การฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ						
1.24 การบริการร่างโครงการวิจัยต่างๆ เพื่อขอรับทุนจากต่างประเทศ						

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่เคยใช้)
1.25 การบริการเผยแพร่ข่าวสารสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ						
1.26 การบริการด้านตัวเดินทาง ยานพาหนะ สำหรับแขกมาเยี่ยมชมสถาบันฯ และเจ้าหน้าที่สถาบันฯในการเดินทาง						
งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ						
1.27 การบริการความสะอาดอาคารสถานที่ และห้องทำงาน						
1.28 การบริการด้านการจัดยานพาหนะ						
หน่วยห้องสมุด						
1.29 การให้บริการรวบรวมเอกสารผลงานวิจัย วารสาร ตำรา						
1.30 การบริการค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัย						
หน่วยสัตว์ทดลอง						
1.31 การบริการจัดหา และเลี้ยงสัตว์ทดลองในการวิจัย						
หน่วยคอมพิวเตอร์						
1.32 การบริการติดตั้งให้คำปรึกษา ซ่อมแซมควบคุมระบบคอมพิวเตอร์						
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง						
หน่วยอิเล็กทรอนิกส์						
1.33 การบริการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์						
หน่วยไฟฟ้า						
1.34 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้า						
หน่วยช่างทั่วไป						
1.35 การบริการงานช่างทั่วไป เช่น งานประปา และงานไม้						
งานนโยบายและแผน						
1.36 การบริการให้คำปรึกษาในการตั้งงบประมาณต่างๆ						
1.37 การบริการแจ้งข่าวสารบน Web Site สถาบันฯ						
1.38 การบริการให้ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ						
1.39 การบริการฐานข้อมูลการวิจัย						

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่เคยใช้)
2. ด้านราคา						
2.1 ค่าสนับสนุนพัฒนาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (INDIRECT COST)						
2.2 ความเหมาะสมของค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ						
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ						
3.2 ที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวาง สะดวกต่อการเข้าออก						
3.3 สถานที่ติดต่อสะดวกต่อการรับบริการ						
3.4 เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อการใช้บริการ						
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (ความชัดเจนของข้อมูลที่ทำให้ความครบถ้วนของข้อมูล)						
4.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์						
4.2 การเผยแพร่ข่าวสารวารสาร						
4.3 การเผยแพร่ข้อมูลทาง web Site , E- mail						
4.4 ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล						
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ งานคลังและพัสดุ						
5.1.1 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูล และอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย						
5.1.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว						
5.1.3 ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.1.4 ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.1.5 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ						
5.1.6 ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ						
5.1.7 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่ตอบใช้)
งานบริหารและธุรการ						
5.2.1 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูล และอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย						
5.2.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว						
5.2.3 ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.2.4 ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.2.5 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ						
5.2.6 ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ						
5.2.7 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง						
5.3.1 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูล และอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย						
5.3.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว						
5.3.3 ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.3.4 ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.3.5 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ						
5.3.6 ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ						
5.3.7 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
งานนโยบายและแผน						
5.4.1 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูล และอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย						
5.4.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว						
5.4.3 ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.4.4 ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน						
5.4.5 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ						
5.4.6 ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ						
5.4.7 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ (ไม่เคยใช้)
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสำนักงานเลขานุการ						
6.1 การจัดผังพื้นที่ภายในหน่วยงานสะดวกต่อการให้และรับบริการ						
6.2 อุณหภูมิภายในสำนักงานเย็นสบาย						
6.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานที่บริการ						
6.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ						
6.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ						
6.6 สถานที่กว้างขวางสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ						
7. ขั้นตอนในการให้บริการ(ความถูกต้องและรวดเร็ว)						
งานคลังและพัสดุ						
7.1.1 การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการบริการ						
7.1.2 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ						
7.1.3 อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา						
งานบริหารและธุรการ						
7.2.1 การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการบริการ						
7.2.2 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ						
7.2.3 อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา						
งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง						
7.3.1 การจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการบริการ						
7.3.2 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ						
7.3.3 อุปกรณ์สำนักงานพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา						

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวนิลบล ต้อยคำภีร์
วัน เดือน ปีเกิด	10 มกราคม 2502
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2521 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนดาราวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2525 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต(การบัญชี) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2525 - 2529 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เชียงใหม่เทรดส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2529 - ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 6 หัวหน้างานคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่